

Mobilise-toit

LE BULLETIN DE LIAISON DES INTERVENANTS SOCIOCOMMUNAUTAIRES EN HLM

Dans ce numéro :

Assurer la sécurité alimentaire avec des repas abordables et bons pour la santé	1
LA RIS 2019 : déjà 15 ans!	3
Résultats préliminaires de la recherche « Rôles, profil et pratiques des intervenants sociocommunautaires en HLM au Québec »	7
Le projet <i>Fais vivre les livres</i>	9
Un bilan de santé des milieux de vie : c'est possible	11
Récente publication	13
À l'agenda	13

Été 2019

Quarante-quatrième numéro
Publication électronique

Les idées exprimées dans le bulletin Mobilise-toit ne sont pas nécessairement celles du ROHQ; elles n'engagent que la responsabilité des auteurs.

Le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.



REGROUPEMENT DES OFFICES
D'HABITATION DU QUÉBEC



Assurer la sécurité alimentaire avec des repas abordables et bons pour la santé

Par Karina Osiecka, conseillère en communication et porte-parole, OH de l'Outaouais



Barbecue annuel du projet J'aime ma cuisine

C'est à la suite de la prise de gestion des Habitations Sanscartier en 2015 que l'Office d'habitation de l'Outaouais a lancé le projet J'aime ma cuisine. Dans cette résidence pour personnes âgées, certains locataires avaient le service alimentaire inclus à leur bail. Le service communautaire de l'Office s'est rapidement rendu compte que l'offre alimentaire ne correspondait pas aux besoins des locataires en raison de la quantité et la qualité du service.

Plusieurs partenaires se sont mis en place afin de développer un projet. La cuisine existait déjà dans la résidence et un organisme partenaire s'est chargé de la production des repas. Les locataires ont rapidement remarqué une grande amélioration au niveau de la qualité et de la provenance des produits.

En 2017, l'organisme La mie chez vous a installé ses bureaux dans la résidence des Habitations Sanscartier et s'occupe

(suite à la page 2)

Assurer la sécurité alimentaire... (suite)

depuis des repas des locataires qui souhaitent recevoir le service alimentaire. Pour des occasions spéciales, tous les locataires de la résidence sont invités à un repas ou un barbecue.

Élargissement du service

Le projet étant un succès, l'Office d'habitation de l'Outaouais a décidé d'élargir l'offre à d'autres ensembles immobiliers en commençant par ceux qui se trouvent dans des déserts alimentaires. Actuellement, des livraisons se font aux 155 et 175, boulevard Mont-Bleu. Les deux immeubles regroupent 180 logements.

« Ce ne sont pas toujours les mêmes personnes qui commandent, mais le nombre de personnes desservies dans ces immeubles tourne autour d'une cinquantaine. Il y a une centaine de plats préparés aux deux semaines », a indiqué Mylène Berger, agente de développement communautaire à l'OH de l'Outaouais.

Un besoin criant

Le projet J'aime ma cuisine répond à plusieurs besoins de la population vieillissante et en perte d'autonomie. Par exemple, les locataires qui subissent des chirurgies ne sont pas toujours en mesure de se faire à manger. De plus, la solitude fait en sorte que les locataires n'ont pas toujours le goût de cuisiner.

S'ajoute à cela la question de mobilité. Quand il n'y a pas d'épicerie à proximité et que les locataires n'ont pas d'automobile, se rendre à l'épicerie devient un défi. Ces personnes vont donc avoir tendance à aller au dépanneur où ils achètent souvent des croustilles et de la liqueur.

« Non seulement ils dépensent plus d'argent pour les aliments de base tels que le fromage, la viande et le lait, mais

ils s'alimentent mal. Je ne vais jamais oublier le commentaire d'une locataire qui commande des plats via le projet J'aime ma cuisine. Elle m'a dit : grâce à vous, je mange mieux et je mange des légumes », a souligné Mme Berger.

Les bienfaits du projet

En plus de répondre à un besoin criant des locataires âgés, le projet offre un volet d'insertion sociale. En effet, il permet l'employabilité et l'acquisition de certaines habiletés sociales. D'ailleurs, un locataire de l'Office y est employé avec une subvention salariale.

« Le projet a aussi un bel aspect intergénérationnel, car des jeunes en insertion sociale ou en cheminement particulier en milieu scolaire et des personnes âgées s'y impliquent en même temps », a fait valoir Amélie Cousineau, agente de développement communautaire à l'OH de l'Outaouais.

Plusieurs projets sont développés dans le cadre du programme. Par exemple, à la base des aliments invendus et donnés par les marchands de la région, les participants préparent des collations santé pour des écoles de quartier. Plusieurs locataires de l'Office s'impliquent aussi dans le comité jardin. Les aliments qui ne sont pas récupérés sont transformés dans la cuisine.

L'avenir

« On voit les bienfaits du projet et on souhaite que l'ensemble de locataires puisse en bénéficier et pouvoir commander des plats bons pour la santé et à un coût abordable. On aimerait même aller plus loin et offrir ce service à toutes les personnes vivant de

l'insécurité alimentaire », a mentionné Mme Cousineau.

Pour l'instant, la distribution de petits plats est limitée compte tenu du nombre d'employés de la Mie chez vous. Toutefois, l'Office souhaiterait impliquer les associations de locataires afin de favoriser une prise en charge du projet et d'assurer ainsi une distribution avec différents points de service. •



LA RIS 2019 : déjà 15 ans !

Par Jacques Laliberté, conseiller en intervention sociocommunautaire, ROHQ



Les 22 et 23 mai dernier avait lieu à l'Hôtel Gouverneur de Trois-Rivières la seizième édition de la *Rencontre des intervenants sociocommunautaires en HLM* et, à la lumière des résultats de l'évaluation, on peut dire que ce rendez-vous annuel a une fois de plus été apprécié par les participantes.

Au niveau de la participation, la RIS a atteint le seuil des 100 personnes (dont 83 femmes) intéressées par la pratique du soutien communautaire en milieu HLM. Se retrouvant ensemble pendant deux jours, les participantes ont eu l'opportunité de partager leur expérience et savoir-faire, de réfléchir sur les défis et les enjeux de la pratique, de faire de nouveaux apprentissages, de nouer ou renouer des liens avec leurs collègues des diverses régions du Québec. Notons que sur les 100 participantes, 83 ont participé aux deux jours du colloque alors que 17 ont assisté à l'une ou l'autre des deux journées de la programmation (10 participantes ont choisi le premier jour et 7 le second jour).

Provenant du réseau des offices d'habitation (65 % des participantes), de celui des OBNL/organismes communautaires (28 %), du réseau de la santé et des



services sociaux (3 %) ou encore de la SHQ (3 %) ou du réseau universitaire (1 %), les participantes ont pu profiter d'une programmation riche et variée qui était placée cette année sous le thème : *15 ans de réseautage, de partage et d'apprentissage – Célébrons nos*

pratiques en évolution. En effet, l'édition 2019 de la RIS voulait souligner les quinze ans d'existence du colloque annuel des intervenants sociocommunautaires en HLM dont la toute première édition a vu le jour au mois de mai 2004 à Trois-Rivières justement.

Participation à la RIS 2019

ORGANISME	NOMBRE	%	PARTICIPANTES	%
Office d'habitation	32	60 %	65	65 %
OBNL / org. communautaire	17	32 %	28	28 %
CISSS-CIUSSS	2	4 %	3	3 %
Autre (SHQ, Université)	2	4 %	4	4 %
Total	53	100 %	100	100 %

(suite à la page 4)

LA RIS 2019 (suite)



► Mercredi 22 mai : une première journée passée en plénière

La RIS 2019 s'est ouverte avec la conférence en tandem de Robert Mackrous et Linda Guimond, deux acteurs de longue date du développement communautaire et social dans les offices d'habitation. Le premier fut impliqué à l'OMH de Montréal pendant 37 ans dont plus de 25 ans au Service du développement communautaire et social alors que la co-conférencière œuvre dans le socio-communautaire à l'OMH de Trois-Rivières depuis 18 ans, les deux dernières années passées à titre de directrice de l'accompagnement social et location. De plus, l'opportunité d'avoir ces conférenciers était bonifiée du fait qu'ils partageaient une histoire commune, à savoir qu'ils ont fait partie tous les deux du comité organisateur de la première mouture de la RIS en 2004 qui a également eu lieu à Trois-Rivières. Cela dit, les deux conférenciers ont su, chacun à leur manière, susciter l'intérêt des participantes en faisant un survol historique du soutien communautaire dans les

HLM du Québec tout en faisant un lien avec la petite histoire de la RIS au cours des années. Ayant pour titre *D'hier à aujourd'hui en HLM, la solidarité du village en ville...*, cette conférence a ainsi permis aux participantes de s'instruire sur les origines et l'évolution de la pratique d'intervention communautaire en milieu HLM puis de savoir ou se rappeler comment a pris forme et s'est développé, au fil du temps, le colloque annuel des intervenants sociocommunautaires en HLM.

Intitulée *Les beaux souvenirs...*, l'activité brise-glace qui a suivi a permis aux participantes de faire du pouce avec la conférence d'ouverture qui faisait un retour dans le passé. Ainsi, après avoir visionné un montage audiovisuel rappelant divers moments de la RIS entre 2004 et 2018, chacune des participantes était invitée à se présenter sommairement à tour de rôle à ses voisins de table et de faire appel à leur mémoire pour raconter un souvenir ou une anecdote tiré d'une RIS précédente. Pour les nouveaux venus à la RIS, le souvenir ou l'anecdote pouvait être tiré de leur travail en milieu HLM auprès des loca-

taires ou sinon de leur milieu de travail en général. De plus, pour les besoins de l'exercice, un effort avait été fait pour regrouper et asseoir à une même table des gens ayant beaucoup, moyennement, peu et pas du tout d'expérience (participation) au colloque annuel des intervenants. Il va sans dire que cette activité voulait favoriser le réseautage et la communication interpersonnelle.

Au retour de la pause du matin et jusqu'à midi, la conférencière et animatrice de l'atelier d'échanges axé sur la sécurité au travail a donné l'occasion aux participantes d'échanger en sous-groupes sur des mises en situation concernant divers « risques du métier ». L'exercice a aussi permis d'identifier des façons concrètes d'agir pour prévenir les problèmes et ainsi prendre en main des éléments de sécurité au travail.

Ce fut le volet d'activités « 15 minutes de gloire » qui a lancé le programme de l'après-midi. À l'occasion de ce segment d'une trentaine de minutes, deux projets réalisés en milieu HLM et contribuant à favoriser le mieux-être des locataires furent présentés à la

(suite à la page 5) ►

LA RIS 2019 (suite)

► suite. Le premier projet touchait à l'intimidation au cœur de logements HLM pour familles et quatre capsules vidéos produites dans le cadre de ce projet furent visionnées. Le second projet qui fut présenté concernait le *Cadre de référence en matière de développement communautaire et social* qui fut élaboré à l'OMH de Longueuil.

On enchaîna ensuite avec le segment « À la découverte du monde de la recherche ». Deux projets de recherche ont ainsi été présentés à la suite. Chaque présentation a su relever le défi de faire connaître en trente minutes une recherche réalisée en milieu HLM. Le rôle clé des comités consultatifs de résidents (CCR) dans la gouvernance des offices d'habitation puis la présentation des premiers résultats du projet de recherche visant à mieux comprendre la réalité des intervenants sociocommunautaires en milieu HLM furent les deux sujets de recherche proposés à l'assemblée. A suivi au retour de la pause un atelier d'échanges animé par le chercheur principal de la seconde recherche, soit celle portant sur les rôles, profil et pratiques des intervenants sociocommunautaires en HLM. Utilisant la formule des sous-groupes de discussion, le chercheur principal a proposé aux participantes des sujets de discussion permettant de préciser davantage certains éléments ressortis des résultats préliminaires du projet de recherche.

Une fois complété le segment sur la recherche en HLM, les participantes ont pu grandement apprécier, en conclusion de la première journée du colloque, la représentation donnée par une formidable équipe de quatre comédiens qui ont livré, sous forme de lecture théâtrale, un texte (*Mon nouveau chez moi*) qui raconte l'histoire de personnes aux origines diverses et aux parcours différents, dont les



destins vont se croiser. Récoltant des applaudissements nourris et une ovation de l'auditoire, cette proposition artistique originale pouvait compter sur un texte drôle et touchant et des personnages attachants, facilitant ainsi la sensibilisation à la diversité et à la réalité des gens issus des communautés culturelles. Enfin, avant de clore la première journée du colloque, les participantes ont toutes été invitées à venir « réseauter » au 5 à 7 qui avait lieu de l'autre côté de la rue à la

mezzanine du Musée POP et à venir aussi s'amuser au *photobooth* qui les attendait.

Jeudi 23 mai : des ateliers au choix et une fin inspirante

Au second jour du colloque, la matinée fut consacrée à participer à l'un ou l'autre des ateliers-conférences proposés. Cette année, trois ateliers-conférences de 90 min et un atelier long d'une durée de 3 heures

(suite à la page 6) ►

LA RIS 2019 (suite)



(2 segments de 90 min entrecoupés d'une pause) étaient offerts en simultané au choix des participantes et une reprise des ateliers courts (90 min) se donnait dans une deuxième ronde précédant le dîner. Les participantes ont donc pu suivre deux ateliers courts (90 min) sur les trois proposés ou bien l'atelier long (3 heures). Globalement, ceux-ci ont été appréciés, que ce soit : l'atelier long portant sur le racisme et la discrimination ; ou l'atelier-conférence portant sur le devoir de confidentialité et la protection de la personne vulnérable ; ou encore l'atelier présentant une trousse d'accompagnement pour prévenir l'isolement social des aînés ; ou enfin l'atelier-conférence sur l'approche d'appropriation du pouvoir d'agir des personnes et des communautés.

Dans le dernier droit du colloque le jeudi après-midi, les participantes se retrouvaient toutes ensemble en plénière pour le segment « Coup d'œil sur les initiatives du milieu ». Dans le cadre de ce volet de soixante minutes, deux initiatives ayant un impact positif auprès des personnes vivant en HLM furent présentées. L'une des initiatives portait sur un outil d'analyse, développé par l'OMH de Québec, permettant de faire un bilan de santé des milieux de vie tandis que l'autre initiative concernait l'approche d'intervention « Antidote-VIT » qui se veut

une pratique originale favorisant la conscientisation et la participation sociale des aînés.

Par la suite, ce fut au tour de Patrick Charlebois, auteur, conférencier et surtout marathonien de haut niveau, de prendre la parole en ayant le privilège de donner la conférence de clôture. Intitulée « 7 marathons en 7 jours sur 7 continents : 7 grandes leçons », cette conférence, à la fois inspirante et touchante, livrée sous forme de témoignage, concluait le colloque en partageant le récit d'une course exceptionnelle qui a amené le conférencier à aller jusqu'au bout de lui-même pour surmonter cet énorme défi.

Par ailleurs, il convient de souligner que la RIS 2019 présentait une exposition mobile faite d'œuvres artistiques créées par un groupe de femmes dans le cadre du projet d'art initié par la Maison Coup de Pouce de Trois-Rivières. Installée dans la salle principale, cette exposition a visiblement plu aux participantes.

Enfin, il ne faut pas oublier de relever le professionnalisme et le brio avec lesquels Chantal Bisson, chargée de projets au CDEC de Trois-Rivières, a animé le colloque pour la première fois. Il ne faut pas non plus passer sous silence tout le travail effectué par le comité organisateur et celui-ci



peut être fier du succès qu'a connu la seizième édition de la *Rencontre des intervenants sociocommunitaires en HLM*.

Somme toute, on peut dire mission accomplie pour la RIS 2019. ♦

COMITÉ ORGANISATEUR RIS 2019

Caroline Boisvert, OMH Bassin de Chambly

Céline Filion, OMH Laval

Gaëtan Brière, OMH Trois-Rivières

François Fournier, OMH Québec
(jusqu'à février 2019)

Jacques Laliberté, ROHQ

Résultats préliminaires de la recherche

« Rôles, profil et pratiques des intervenants sociocommunitaires en HLM au Québec »

Par Dominic Foisy, professeur et chercheur au Département de travail social de l'UQO, et Anne-Sophie Svetchine, étudiante à la maîtrise et assistante de recherche à l'UQO

À l'occasion de la dernière Rencontre des intervenants sociocommunitaires en HLM (RIS) qui a récemment eu lieu à Trois-Rivières (22-23 mai 2019), nous avons exposé les résultats préliminaires de la recherche ayant pour titre: Rôles, profil et pratiques des intervenants sociocommunitaires en HLM au Québec. Nous présentons ici les faits saillants de cette première phase de recherche.

Présentation de la recherche

Sollicitée et soutenue activement par le ROHQ, cette recherche partenariale vise à répondre à un besoin identifié et nommé depuis plusieurs années par les intervenantes sociocommunitaires réunies autour de la RIS. L'étude est accompagnée par un comité de pilotage¹ formé de représentants du ROHQ, d'intervenantes sociocommunitaires, de gestionnaires d'équipe, ainsi que des représentants de la SCHL et de la SHQ, les deux bailleurs de fonds de la recherche. À titre de chercheur principal, Dominic Foisy, professeur à l'Université du Québec en Outaouais (UQO), travaille avec Paul Morin, professeur à l'Université de Sherbrooke et Denis Bourque, professeur à l'UQO. L'équipe de recherche est complétée par deux assistantes de recherche, Anne-Sophie Svetchine et Janick Allyson, toutes deux étudiantes aux cycles supérieurs à l'UQO.

Les objectifs de la recherche sont :

- d'établir les rôles et le profil des intervenantes sociocommunitaires en HLM afin de réaliser un premier cadre d'intervention;
- de mettre en place les conditions permettant de mesurer l'impact et les retombées des interventions menées par les intervenantes en soutien communautaire en HLM;
- de constituer une banque de données et d'informations permettant de situer les contributions spécifiques des intervenantes sociocommunitaires comparativement à d'autres intervenants œuvrant dans le champ du développement social et communautaire au Québec.

La recherche a débuté à l'automne 2018 et le dépôt du rapport final est prévu en mars 2020. Elle prévoit deux phases et types de cueillette de données. La première (avril-mai 2019) s'est réalisée par l'envoi d'un questionnaire en ligne. La seconde (octobre-novembre 2019) prévoit la tenue de six groupes de discussion. Ainsi, en avril dernier, le questionnaire a été envoyé à plus de 220 intervenantes sociocommunitaires, près de la moitié ont répondu permettant ainsi de recueillir les réponses de 103 participantes. Voici les faits saillants.



Le professeur Dominic Foisy à l'occasion de la RIS 2019

Portrait de famille

57,28 % des répondantes au questionnaire sont des employées d'un office d'habitation, les autres sont principalement à l'emploi d'un organisme communautaire, d'un CISSS/CIUSSS ou d'un regroupement d'organismes. Sans grande surprise, le portrait de ces intervenantes a établi une pratique majoritairement féminine (83,50 %). Phénomène particulier, l'analyse du questionnaire nous a permis de recenser,

1. Julie Garon (SHQ); Jacques Laliberté (ROHQ); Denis Lévesque (OH Rimouski-Neigette); Rouzier Métellus (OMH Montréal); Mélanie Pilon Gauvin (OH Outaouais); Johanne Sanschagrin (SCHL)
2. « Le développement communautaire en HLM, Pour un financement adéquat » (2015) produit par le ROHQ

(suite à la page 8) ►

Résultats préliminaires ... (suite)



taire. Dernier phénomène marquant, on note que très majoritairement, et ce, indépendamment du type de pratique utilisé, les enjeux ou problématiques rencontrés concernent la santé mentale et/ou la toxicomanie, la santé physique et la gestion de conflits.

Quelques données spécifiques sur la situation des intervenantes d'offices d'habitation

En termes de rattachement administratif des intervenantes travaillant au sein d'un office d'habitation (OH), les données démontrent que les intervenantes employées d'un OH de moins de 1000 logements relèvent essentiellement de la Direction générale ou de la Direction des services à la clientèle alors que les intervenantes employées dans un OH de plus de 1000 logements relèvent majoritairement d'une Direction des services communautaires.

De manière générale, les répondantes indiquent être satisfaites de leur travail, 82 % jugent que leurs tâches correspondent à leurs compétences et 74 % évaluent que leurs conditions de travail sont excellentes. Il semble toutefois y avoir certaines nuances lorsque l'on considère les réponses liées aux questions portant sur la charge de travail car près de la moitié des intervenantes trouvent que la charge de travail est trop élevée pour le nombre d'heures rémunérées. Enfin, malgré une satisfac-

tion affirmée face à leur travail, nous chercherons à mieux comprendre ce qui explique que 73 % des intervenantes œuvrant dans un office d'habitation ont moins de 5 ans d'ancienneté.

Planification des prochaines étapes

Ces résultats préliminaires sont prometteurs, beaucoup soulèvent des questionnements et l'équipe de recherche a hâte d'explorer plus en profondeur ces pistes d'étude. Le lundi 10 juin, le comité de pilotage s'est rencontré à Québec. Après une discussion autour des données du questionnaire, les prochaines étapes de la recherche ont été planifiées. À l'automne 2019, l'équipe de recherche sollicitera des intervenantes sociocommunautaires volontaires pour participer à des groupes de discussion. Les groupes seront formés dans un souci de valoriser la diversité des profils des intervenantes.

Au-delà de ces premières données, cette recherche révèle le dynamisme d'un milieu en mouvement, elle met en valeur des professionnelles engagées dans leur mission, soucieuses de la qualité de leurs services et qui ont à cœur le bien-être des locataires et de leurs communautés. •

tous employeurs confondus, 34 titres d'emploi différents parmi les 103 répondants! Le titre de poste le plus commun est celui d'intervenant(e) sociocommunautaire avec 15,53 % des répondants, suivi d'intervenant(e) de milieu (11,65 %) et d'organisateur/trice communautaire (10,68 %).

Au niveau de la pratique d'intervention, le questionnaire a été construit à partir du modèle de développement social et communautaire reconnu par le ROHQ (2015)² et présentant quatre approches: approche communautaire, actions aux personnes, service à la clientèle et partenariat intersectoriel. Les résultats de l'étude démontrent la particularité du travail des intervenantes sociocommunautaires notamment par le fait qu'elles affirment, dans une importante proportion (95 %), utiliser quotidiennement au moins trois des quatre types d'intervention. Quant au temps d'intervention, une intensité plus élevée se révèle toutefois dans les pratiques de service aux personnes et de l'approche communau-



Le projet *Fais vivre les livres*

Par Ani Léveillé, coordonnatrice du soutien communautaire, OMH de Sherbrooke,
et Élodie Combes, coordonnatrice communautaire en Estrie, Collège Frontière

Le pouvoir des livres sur le développement social et culturel des personnes n'est plus à démontrer. C'est avec cette phrase en tête que l'Office municipal d'habitation de Sherbrooke (OMHS) et l'organisme d'alphabétisation Collège Frontière ont élaboré le projet *Fais vivre les livres* qui a vu le jour grâce au soutien financier du Projet Partenaires pour la réussite éducative en Estrie (PRÉE).

À l'hiver 2019, nous en sommes déjà à une deuxième édition de ce projet qui, en 2018, a suscité une réponse très positive de la part des locataires. La formule est la suivante et sommes toutes assez simple: Les intervenants communautaires de l'OMHS font la promotion du projet dans les habitations ciblées puis l'agente de littératie communautaire (Collège Frontière) offre une formation rémunérée aux locataires intéressés à « faire vivre les livres » dans le cadre d'ateliers qui seront destinés aux jeunes locataires de leur immeuble.

Encore une fois cette année, le projet se déroule dans les habitations Jogues, Youville, Goupil-Triest auxquelles s'ajoutent pour une première fois les habitations Genest-Delorme. Au nombre de huit, ce sont majoritairement des adolescents



Une formation, une expérience de travail, une offre d'ateliers d'animation de livre dans les habitations HLM animées par des jeunes du milieu: les multiples facettes du projet *Fais vivre les livres*.



et adolescentes allophones qui ont suivi cet hiver la formation théorique et pratique. Comme l'année dernière, une attestation de formation leur sera remise par Collège Frontière au terme du projet. Quel bel ajout sur un CV!

Maintenant bien formés, ces animateurs et animatrices issus du milieu donneront vie aux livres dans le cadre de quarante ateliers qui seront offerts dans leur habitation HLM entre février et avril 2019. Deux groupes d'âge sont ciblés, soit les 0-5 ans accompagnés

d'un membre de la famille et les 6-11 ans. Dans chacun des locaux communautaires où se déroule le projet, les animateurs et les animatrices ont plus d'une centaine de livres à leur disposition qui sont fournis par Collège Frontière. Finalement, l'idée est de permettre aux enfants des habitations HLM d'avoir du plaisir avec les livres. Et pour assurer le bon déroulement du projet, Hélène Auger, agente de littératie de Collège Frontière, motive les troupes tout offrant un soutien à l'animation.

(suite à la page 10) ►

Le projet *Fais vivre les livres* (suite)



Les témoignages de 2018 parlent d'eux-mêmes :

« Moi j'ai parlé avec la mère d'une enfant qui vient aux ateliers, pis elle aime ça, elle trouve ça le fun qu'on lise des histoires à ses enfants. Pis je lui dis aussi on fait pas juste lire des histoires, on leur montre des choses, on leur apprend des choses. Par exemple, on cache l'animal, on lit la description et on demande c'est quel animal ils pensent que c'est. Pis les enfants quand ils apprennent quelque chose, là je pense qu'ils sont plus intéressés que quand on leur lit juste une histoire (ça peut être banal). Ou alors quand on les embarque dans l'histoire, oui. » (Vivianne, Jogues, mai 2018)

« Pis tsé, ils sont toujours en train d'échanger, ils en finissent un puis ils vont en chercher un autre, c'est pas genre il en finit un puis il laisse puis ils attendent genre. » (Almina, Youville, mai 2018)

« La dernière fois, ils nous ont vraiment surpris avec le livre *Le petit pêcheur et le squelette*. Ils étaient comme tous dedans, ils s'imaginaient comment le p'tit il allait finir, qu'est-ce que le squelette ils venaient faire dans l'histoire. C'était vraiment captivant. » (Delphine, Goupil-Triest, 2018)

« Pour moi, j'aime cette activité-là avec les enfants. J'ai le temps pour lire, pour chercher les mots, c'est mieux par exemple que le bénévolat que je fais dans une friperie, c'est mieux pour améliorer mon français aussi : c'est plus de pratiques et j'aime ça. Merci merci parce que j'aime ça. Et j'aime ça travailler avec Vivianne. C'est pas un travail, c'est un loisir ! » ! (Lina, Jogues, mai 2018) •

Un bilan de santé des milieux de vie : c'est possible

Par Denis Robitaille, urb., directeur de la gestion des milieux de vie, OMH de Québec

En corolaire de l'important réinvestissement financier pour la remise en état du parc immobilier HLM depuis 2008, le réseau des offices d'habitation a développé des outils performants pour évaluer et réaliser un bilan de santé des immeubles. Les données ainsi recueillies, en raison de leur objectivité et de leur réalité factuelle, ont grandement contribué à orienter les priorités d'action pour l'amélioration de cet important actif immobilier social. Nous avons donc développé une connaissance probante de l'état de santé physique de nos immeubles. Mais qu'en est-il de l'état de santé des milieux de vie que constituent ces ensembles immobiliers? Comment établir une lecture de ces milieux à partir de caractéristiques et d'indicateurs objectifs liés aux aspects humains et au vivre-ensemble? Est-il possible de considérer des éléments externes aux actions de l'office qui ont une influence déterminante sur la santé des milieux de vie HLM?

C'est à ces questions que notre organisation, l'Office municipal d'habitation de Québec, particulièrement l'équipe de soutien aux milieux de vie, a voulu répondre. En nous inspirant de l'approche du nouvel urbanisme qui intègre plusieurs paramètres pour déterminer des indicateurs de développement de projets dans les quartiers, nous avons entrepris une démarche visant à élaborer une grille d'analyse de nos milieux de vie HLM. À l'instar du bilan de santé des immeubles, cette grille rassemble des éléments structurants qui sont caractérisés par des indicateurs mesurables.

Les huit éléments structurants retenus sont:

- **L'habitat physique** (non pas l'état de l'immeuble mais plutôt les caractéristiques physiques: hauteur, nombre de logements par étage, présence ou non d'ascenseurs, de salle communautaire, etc.);
- **L'habitat social** (profil socioéconomiques des locataires, caractéristiques de composition des ménages, indicateurs de revenus, état des sous et sur-occupation, vie communautaire, interventions de suivis collectifs ou individuels etc.);
- **Les commodités de la vie quotidienne** (services médicaux accessibles dans un rayon de 1 km du site, proximité d'alimentation à grande surface, accessibilité aux commerces ou services de proximités);
- **Les équipements collectifs** (accessibilité à des parcs urbains, proximité des écoles, accès à des lieux publics de diffusion culturelle, présence de centres communautaires ou site d'activités sportives dans le quartier);
- **Le transport** (accès et fréquence des transports en commun, présence de circuit piétonnier, stationnement sur et hors site, etc.);
- **Les ressources de soutien** (accès à des ressources communautaires, entente de services avec des ressources concernant le site HLM, mécanisme de concertation dans le secteur, etc.);
- **Les contraintes urbaines** (proximité des axes de circulation automobile à haut débit, présence de pylônes de transport d'énergie, proximité d'une voie de chemin de fer, proximité d'une



zone d'activité industrielle, îlot de chaleur, voie de circulation riveraine présentant une pente supérieure à 10 %);

- **Les indices socioéconomiques du quartier** (part des résidents du quartier bénéficiant de transferts gouvernementaux, part des locataires avec un taux d'effort de plus de 30 % pour se loger, part des 15 ans et plus ayant des revenus inférieurs à 20 000 \$, pourcentage de personnes immigrantes dans le quartier).

L'objectif est de mesurer pour chacun des indicateurs si ce dernier signale un état de **tension, de vulnérabilité ou d'équilibre** pour le milieu de vie, soit l'immeuble ou l'ensemble immobilier visé. Un indice pondéré établi un pointage pour l'ensemble des indicateurs regroupés sous un élément structurant. Comme le nombre

(suite à la page 12)

d'indicateurs est variable pour chacun des éléments structurants, un exercice visant à pondérer l'importance relative de ces éléments a été réalisé en début de projet avec les intervenants sociocommunautaires et des représentants des résidents via le comité de secteurs. Cet exercice en soi fut fort révélateur. En outre, nos résidents ont remarquablement exprimé que les **commodités de la vie quotidienne**, les **équipements collectifs** et l'**habitat social** représentent les éléments ayant une valeur plus significatives sur leur appréciation de la santé de leur milieu de vie.

De manière opérationnelle, la grille d'analyse se présente sous la forme d'un fichier Excel pour lequel nous avons paramétré les indicateurs que nous avons retenus. Les sources d'information sont facilement accessibles (SIGLS, Google Map, Répertoire 211 de la ville de Québec sur les services communautaires, cartographie de l'Institut nationale de santé publique). Pour la section concernant les indices socioéconomiques du quartier, nous avons obtenu les données de la Ville de Québec qui a réalisé une caractérisation du niveau de vulnérabilité des quartiers de la ville.

Notre objectif n'est pas de réaliser systématiquement un bilan de santé de chacun des 225 milieux de vie sur le territoire desservi par notre organisation. Aux termes de notre première phase d'implantation de cet outil, nous avons complété des données d'analyse sur un peu plus de 50 % de notre parc de logements. Cette masse critique nous permet de prendre en compte des caractéristiques comparables dans différentes catégories de HLM et dans des secteurs de référence. Comme résultats probants de cette démarche, ces lectures nous ont permis de prioriser certaines actions dans des milieux ciblés et d'orienter nos échanges avec certains partenaires à partir d'une lecture objective d'un état de situation. Voici deux exemples de cheminement sur la base des constats réalisés.

Dans un immeuble pour personnes âgées, l'accès à des services d'alimentation et d'approvisionnement en médicaments et matériel sanitaire engendrait de l'isolement et différentes tensions entre les locataires et avait un effet de démobilisation de ceux-ci par rapport à leurs milieux. Des démarches avec une organisatrice communautaire du réseau de la santé et un organisme de la communauté ont mobilisé les locataires en les intégrant dans un projet de regroupement d'achats amorcé dans le quartier. La mise en œuvre de ce projet a provoqué des rencontres entre les locataires autour de besoins communs et les a mobilisés pour mettre en place d'autres activités au sein de leur immeuble.

Autre exemple : dans un milieu famille, la grille d'analyse nous a révélé des sources de tensions importantes inhérentes aux plaintes, comportements et isolement des enfants des ressources du quartier. La grille nous a révélé des éléments de constantes à l'égard de jeunes mères monoparentales dans cet ensemble immobilier. Une concertation avec le réseau de la santé, le milieu scolaire, un organisme communautaire intervenant auprès des enfants dans une perspective de soutien alimentaire et notre organisatrice communautaire a été mise en place pour coordonner un plan d'action cohérent et concerté entre les différents acteurs.

Ces deux exemples illustrent la finalité de notre démarche, soit de prendre en compte d'une manière objective, différents éléments afin de mieux canaliser, nos plans d'actions ou d'influencer les interventions de nos partenaires ou des acteurs pouvant avoir un impact sur nos milieux de vie. Notre démarche n'a surtout pas pour objectif d'établir un score ou un palmarès des milieux de vie HLM en les comparant. Il s'agit d'un outil interne d'analyse et d'aide à la prise de décision qui vise à rationaliser des données dans un domaine d'intervention où la nature même des problématiques et des attentes peut apparaître plus sen-

sible. Le bilan de santé des milieux de vie permet de passer d'une approche plus intuitive à une approche plus systématique et fonctionnelle, d'un mode d'action réactif à une démarche proactive et préventive. Cet outil contribue également à outiller et alimenter nos analyses et nos orientations en matière de développement de nouveaux projets immobiliers. Au final, dans le respect des règles applicables, ce bilan nous permet aussi de renforcer nos mécanismes d'attribution dans la perspective d'une recherche d'harmonie et de cohésion sociale en considérant les facteurs d'équilibre, de vulnérabilité et de tension pouvant affecter certains milieux.

Certes, notre équipe est fière de cette contribution à une pratique qui démontre la capacité d'innovation des intervenants du logement social. Notre démarche a été élaborée et réalisée en fonction des ressources de notre organisation, de ses capacités et des collaborations établies avec nos partenaires, notamment le service du développement social de la Ville de Québec. Je ne crois pas qu'un OH devrait chercher à transférer systématiquement notre grille et notre outil dans sa pratique et ses façons de faire. Ce qu'il faut davantage retenir, c'est l'intérêt commun à considérer les différents éléments qui ont un impact sur la qualité de vie des milieux HLM et à partager une vision plus large et plus intégrée des actions possibles pour les améliorer. Cette démarche nous amène à considérer nos milieux de vie en habitation sociale comme faisant partie intégrante d'un ensemble plus large (le voisinage, le quartier, la ville) et à ne pas uniquement chercher des réponses qui interpellent seulement les locataires et les ressources de l'office. Toutes les parties prenantes impliquées dans ces milieux de vie sont ainsi invitées à agir dans une perspective de carrefour d'échanges dont les actions sont complémentaires et interdépendantes et ce, pour le bénéfice de l'ensemble de la communauté. ●

RÉCENTE PUBLICATION

GUIDE PRATIQUE POUR PROTÉGER UN CLIENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ



Une publication de l'Autorité des marchés financiers

32 pages, 2019

Ce guide pratique pour l'industrie des services financiers propose diverses pistes d'action pour protéger un client en situation de vulnérabilité.

Pour accéder au document:
Guide Protéger un client en situation de vulnérabilité – Mai 2019 •

DATE DE TOMBÉE DU PROCHAIN NUMÉRO (Automne 2019)

20 septembre 2019

Faites parvenir vos textes et photos à
jacques.laliberte@rohq.qc.ca

À l'agenda...



Fédération des locataires
d'habitations à loyer modique
du Québec (FLHLMQ)

Société
d'habitation
Québec



REGROUPEMENT DES OFFICES
D'HABITATION DU QUÉBEC

BIENTÔT SERA LANCÉ L'APPEL DE PROJETS ID²EM 2019-2020

Surveillez vos courriels et les sites Web du ROHQ et de la FLHLMQ car d'ici peu de temps sera lancée la huitième édition de l'*Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation* (ID²EM). Nous sommes en attente du feu vert de la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour lancer l'appel de projets. Rappelons que le but de l'ID²EM est de soutenir des initiatives locales favorisant l'implication des résidents et résidentes d'HLM dans l'amélioration de leur milieu de vie familial, communautaire et social.

Le *Document d'information* et le *Formulaire de demande* seront disponibles sur les sites Web du ROHQ et de la FLHLMQ dès le jour du lancement de l'appel de projets. •

BON ÉTÉ ET
BONNES VACANCES!