

## Les retombées de l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de Chaudière-Appalaches

MRC ROBERT-CLICHE

RÉALISÉ PAR JEAN-FRANÇOIS VACHON, JEANNETTE LEBLANC  
ET PAUL MORIN, DE L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE  
Mars 2016 NUMÉRO 6

Ce fascicule expose les résultats d'une recherche menée par l'Université de Sherbrooke sur l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de Chaudière-Appalaches (2012-2015) (ci-après nommée l'Entente). Cette dernière a été mise sur pied à la suite d'une entente similaire réalisée de 2008 à 2011 et prolongée en 2012<sup>1</sup>.

Les objectifs de l'Entente sont les suivants :

1. Amener les locataires vers une plus grande participation sociale et citoyenne dans leur communauté;
2. Favoriser le développement de compétences auprès des locataires pour leur permettre une meilleure intégration socioprofessionnelle;
3. Contribuer à consolider l'action des milieux, notamment par le renforcement des capacités individuelles et collectives, de même que des interventions intersectorielles et multiréseau;
4. Sensibiliser la communauté aux réalités vécues par les locataires;
5. Améliorer l'accessibilité en logement social et communautaire pour les personnes en situation de vulnérabilité ayant des besoins particuliers;
6. Expérimenter de nouvelles approches d'intervention en développement des communautés;
7. Impliquer les locataires à l'analyse de leurs besoins et à l'évaluation des impacts de l'Entente;
8. Favoriser la mise en œuvre de projets collectifs (projets locaux, par MRC, inter-MRC ou régionaux) susceptibles d'apporter des solutions novatrices en réponse aux besoins des locataires (MAMROT, 2012, p. 8).

<sup>1</sup> L'Entente spécifique portant sur l'amélioration de l'accessibilité, de la qualité de vie et des services offerts pour différentes clientèles vivant dans les habitations à loyer modique (HLM) de la région de la Chaudière-Appalaches (2008-2011).

Le but de la recherche est d'évaluer les retombées de l'Entente sur les locataires des HLM et les acteurs sociocommunautaires de la municipalité de Lévis, de la MRC Robert-Cliche et de la municipalité de Thetford Mines<sup>2</sup>. Le tableau suivant énumère les principales thématiques étudiées :

IMPACTS SUR LES LOCATAIRES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur le vivre-ensemble<sup>3</sup></li> <li>• Sur la participation des locataires<sup>4</sup></li> <li>• Sur l'empowerment des locataires<sup>5</sup></li> <li>• Sur l'accès aux services</li> </ul>
IMPACTS SUR LES ACTEURS SOCIOCOMMUNAUTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur le nombre d'acteurs actifs dans la région</li> <li>• Sur la relation entre les acteurs</li> <li>• Sur la disponibilité des ressources</li> <li>• Sur les partenariats et concertations réalisés</li> </ul>

Les conclusions de la recherche sont présentées en quatre grandes sections. La première décrit le contexte de la région à l'étude, c'est-à-dire la situation des locataires et des acteurs sociocommunautaires avant l'Entente. La deuxième explique les mécanismes utilisés (orientations, pratiques, méthodes de travail, ressources, etc.) pour atteindre les objectifs visés. La troisième révèle les retombées de l'Entente sur les locataires et les partenaires dans la région analysée. La dernière section énumère les principaux défis rencontrés lors de l'Entente, ainsi que ceux à venir.

Les données de recherche proviennent de 23 entrevues<sup>6</sup>, menées entre avril 2014 et décembre 2015, auprès de plusieurs résidents d'HLM et d'acteurs impliqués dans l'Entente, soit principalement des organisateurs communautaires (OC), des intervenants sociocommunautaires, des travailleurs de proximité (TP), des employés d'organismes communautaires, ainsi que des employés d'offices d'habitation (OH)<sup>7</sup>. Des groupes de discussion<sup>8</sup> composés de ces individus et de locataires ont aussi été réalisés dans chacune des régions étudiées. Pour recueillir de l'information supplémentaire, les chercheurs ont également assisté à des rencontres entre les partenaires à titre d'observateurs.



- 2 Les régions étudiées ont été choisies selon les barèmes suivants : une région fortement urbanisée de plus de 100 000 habitants (municipalité de Lévis), une région moyennement urbanisée de près de 25 000 habitants (municipalité de Thetford Mines) et une région majoritairement rurale (MRC Robert-Cliche) de moins de 20 000 habitants.
- 3 Expression couramment employée dans le domaine du logement social, le « vivre-ensemble » fait référence à la qualité des relations sociales des locataires au sein de leur milieu de vie.
- 4 La « participation des locataires » fait référence aux activités menées par les résidents, comme leur implication dans les associations de locataires, leur participation aux structures de consultation et de gouvernance et leur contribution à des initiatives comme la mise sur pied de comités de travail et d'activités communautaires. Voir Morin *et al.*, 2014, p. 1.
- 5 « L'empowerment » fait référence au processus d'accroissement du pouvoir personnel, interpersonnel ou politique, de manière à ce que les individus, les familles et les communautés puissent agir afin d'améliorer leur situation ». Voir McCubbin, Cohen et Dallaire, 2001.
- 6 Huit entrevues ont été réalisées à Lévis, sept à Robert-Cliche et huit à Thetford Mines.
- 7 Pour assurer la confidentialité des participants aux entrevues, ainsi que celle des acteurs associés à la recherche, l'usage du masculin est utilisé pour les identifier.
- 8 Deux groupes de discussion ont été constitués à Lévis, un à Robert-Cliche et deux à Thetford Mines.

# Table des matières

<b>Contexte</b>	<b>4</b>
LES HLM DE SAINT-JOSEPH ET LE VIVRE-ENSEMBLE	4
LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES	4
LES CONCERTATIONS ET LES PARTENARIATS	5
ENCADRÉ 1 – BRÈVE HISTOIRE DE L'ASSOCIATION DE LOCATAIRES FAMILLES DE L'OH DE SAINT-JOSEPH	5
<b>Mécanismes</b>	<b>6</b>
ENCADRÉ 2 – DES PARTENARIATS DÉJÀ EXISTANTS	6
ENCADRÉ 3 – LA TABLE DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE ROBERT-CLICHE (GRAP LOCAL)	7
<b>Résultats</b>	<b>8</b>
L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES LOCATAIRES	8
Une augmentation significative de la participation	8
Une amélioration du vivre-ensemble	9
Un <i>empowerment</i> certain des locataires	9
Une meilleure connaissance des services	10
L'apport du travailleur de proximité et de l'organisateur communautaire	10
L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES ACTEURS SOCIOCOMMUNAUTAIRES	11
QUELQUES DÉFIS	11
ENCADRÉ 4 – QUELQUES PARTENARIATS ET LES CONCERTATIONS RÉALISÉS AU SEIN DE L'ÉLÉ	11

# Contexte

Composée de dix municipalités et d'une population totale de 19 606 personnes, la MRC Robert-Cliche possède 154 logements HLM sur son territoire, répartis au sein de six OH<sup>9</sup>. Plus de la moitié ces logements sont destinés à des personnes âgées (82) et les autres aux familles (72). Avec ses 75 logements (50 pour les familles et 25 pour les personnes âgées), la municipalité de Saint-Joseph-de-Beauce<sup>10</sup> est la localité ayant le plus de logements HLM de la MRC (SHQ, 2016; MAMROT, 2016). Bien que l'ensemble de la région ait été considéré dans l'analyse, nous aborderons surtout les retombées de l'Entente sur les résidents de l'OH de Saint-Joseph. Il en est ainsi, car tous les locataires rencontrés proviennent de cette municipalité.

## LES HLM DE SAINT-JOSEPH ET LE VIVRE-ENSEMBLE

Construits sous la forme de duplex ou de multilogements, les 50 HLM familles de l'OH de Saint-Joseph sont répartis sur trois sites. Selon un intervenant, ils sont composés d'individus en difficulté financière ayant des contraintes sévères à l'emploi. Malgré quelques frictions entre les familles et les personnes seules (causées notamment par le bruit et la mauvaise insonorisation des immeubles), des réseaux d'entraide existent dans les bâtiments et la majorité des locataires se sentent en sécurité. Les résidents se voient toutefois peu.

Les HLM aînés sont tous situés dans un même complexe d'habitation de 25 logements. Selon un locataire, plusieurs de ses résidents sont des individus âgés entre 59 et 65 ans éprouvant des difficultés financières parce qu'ils sont trop âgés pour se trouver un nouvel emploi et trop jeunes pour être éligibles à une pension. Malgré

cette situation, les locataires aînés sont beaucoup plus aisés que les familles. Il n'y a pas de conflits majeurs dans les immeubles. Plusieurs d'entre eux se montrent toutefois peu ouverts à côtoyer les résidents des HLM familles.

## LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES

Certains résidents des HLM familles s'impliquent dans leur milieu de vie et dans leur association de locataires. Cette situation est grandement redevable au soutien de l'organisateur communautaire de la région et du directeur de l'OH, qui encourage la participation des résidents. De l'avis d'un locataire, « plus que le monde s'implique, plus que » le directeur est satisfait. Les résidents n'ont pas de problèmes avec lui, juste des solutions : il « ne nous met jamais les bâtons dans les roues ». Le directeur est d'ailleurs l'un des principaux instigateurs de l'Association de locataires familles de l'OH de Saint-Joseph, fondée en 2001 (voir Encadré 1).



9 Les six municipalités ayant un office d'habitation sont les suivantes : Beauceville, Saint-Frédéric-de-Beauce, Saint-Joseph-de-Beauce, Saint-Odilon-de-Cranbourne, Saint-Victor, Tring-Jonction.

10 Ci-après Saint-Joseph.

## ENCADRÉ 1

### Breve histoire de l'Association de locataires familles de l'OH de Saint-Joseph

Même si une association pour les aînés existe depuis 1979, c'est seulement en 2001 que les locataires de Saint-Joseph se dotent d'une association pour les familles. Celle-ci a notamment été fondée pour corriger les négligences de l'ancien directeur général de l'Office, qui accordait peu d'importance au milieu de vie des locataires. Les HLM familles n'étaient pas bien entretenus et des individus mal intentionnés avaient pris le contrôle des immeubles : « Il y avait de la drogue, de la terreur, c'était le chaos ». Lorsque le directeur actuel est arrivé en fonction en 2001, il a proposé une rencontre aux locataires pour leur parler de l'idée de créer une association et de la possibilité d'obtenir du financement en retour. À la suite de cette réunion, les résidents ont mis l'association sur pied, en collaboration avec l'organisateur communautaire du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Une fois fondée, ses membres ont organisé plusieurs activités et ont collaboré avec l'OH pour bonifier la qualité de l'entretien. En conséquence, le milieu de vie s'est amélioré et le vandalisme a diminué.

L'appui direct de l'OH de Saint-Joseph dans le déploiement de la vie associative des locataires fait contraste avec les propos des résidents entendus dans d'autres régions qui craignent parfois de s'impliquer de crainte de perdre leur logement. La vie associative est aussi présente à Saint-Joseph depuis plus longtemps que d'autres OH de la MRC. Les associations de locataires de l'OH Saint-Victor et de Saint-Odilon-de-Cranbourne, par exemple, ont été créées seulement lors de la première entente spécifique (2008-2012). Certains OH, comme celui de Tring-Jonction, n'ont pas d'association de locataires.

En dépit du fait que la vie associative est fortement encouragée à Saint-Joseph, des défis sont toutefois encore à relever à ce sujet. Les arrivées et les départs fréquents de locataires des HLM familles modifient la composition de l'association au point où, pendant une certaine période, l'un des résidents était le seul

membre du conseil d'administration. De bons *leaders* quittent souvent et « il y a des temps où ça va bien et où ça va moins bien au niveau associatif ». Devant cette situation, le soutien de l'organisateur communautaire est essentiel. L'un intervenant est presque certain que, sans sa présence, l'association pourrait tomber. La même situation est présente au sein de l'association des aînés. Seuls deux résidents sont membres du conseil d'administration actuellement. De plus, les familles des HLM de Saint-Joseph participent peu aux nombreuses activités offertes dans la MRC.

Les locataires des HLM de Saint-Joseph (et surtout les résidents des HLM familles) sont aussi confrontés à des préjugés. Un locataire d'un HLM familles, par exemple, entend certains commentaires qui laissent croire que les résidents des HLM « sont biens » et qu'ils profitent des logements qu'on leur octroie parce qu'ils ne sont pas chers. Ce dernier dément cette affirmation en expliquant comment ses contraintes financières sont un défi constant. Selon un intervenant, les locataires ont aussi des préjugés envers eux-mêmes : « ils ont tellement peur des préjugés qu'eux-mêmes, ils s'en donnent ».

## LES CONCERTATIONS ET LES PARTENARIATS

Le travail en partenariat n'est pas une pratique nouvelle dans la MRC Robert-Cliche. Avant même le début de l'Entente et des premières rencontres de l'équipe locale élargie (ÉLÉ), les acteurs sociocommunautaires de la région avaient l'habitude de se concerter et de travailler en collaboration au sein de plusieurs tables de concertation et de la Table de développement social de la MRC (qui est aussi le GRAP<sup>11</sup> local). Ces derniers se rassemblaient également une fois par année pour faire état de leurs bons coups et pour discuter de ce qui s'en venait l'année suivante. De plus, le directeur de l'OH a toujours œuvré avec le RSSS et les organismes communautaires de la région depuis qu'il est en fonction. Ces collaborations ont donné plusieurs résultats probants (voir Encadré 2).

11 Groupe d'action sur la pauvreté.

# Mécanismes

## ENCADRÉ 2

### Des partenariats déjà existants

Avant même l'existence de l'Entente, un système de coupons avait été instauré, en partenariat avec la Ville de Saint-Joseph et l'Association de locataires, permettant aux résidents de participer gratuitement à des activités. La municipalité leur fournit des coupons et les coûts reliés à ces dernières sont ensuite facturés à l'Association. Un soutien financier de la Société Saint-Vincent de Paul aide également les locataires à inscrire leurs enfants à l'OTJ<sup>12</sup> pour l'été. Selon un résident, le fait que les jeunes soient occupés pendant la saison estivale réduit les conflits dans les immeubles.

Le 11 mars 2014, les acteurs sociocommunautaires, les OH et les locataires de la MRC Robert-Cliche et Beauce-Sartigan se sont tous rencontrés pour élaborer un plan d'action relatif à l'Entente (ÉLÉ, 2014, p. 1). Les deux MRC ont également convenu d'effectuer un suivi sur les actions entreprises en effectuant un bilan commun chaque année. C'est aussi lors de ces réunions que les acteurs de Robert-Cliche se sont donné le mot d'ordre de ne pas dédoubler les structures de concertation déjà présentes dans la région. Il était jugé plus efficient de bonifier ce qui existait déjà plutôt que de créer du nouveau. À la suggestion d'un partenaire, il a donc été décidé que l'ÉLÉ de la MRC de Robert-Cliche soit conçue et intégrée à la Table de développement social en y ajoutant des acteurs, notamment pour éviter de perdre du temps et accroître l'efficacité (voir Encadré 3).

Selon un intervenant, le travail entre les partenaires est facilité par le fait que le RSSS et les organismes communautaires entretiennent de bons liens : ce ne sont pas deux solitudes. Outre celui de Saint-Joseph, les autres OH de la MRC font toutefois plus bande à part : « entre-nous [...], il n'y a pas une grande collaboration ».

12 Organisation des terrains de jeu.



La Table de développement social MRC Robert-Cliche (ÉLÉ)

### ENCADRÉ 3

#### La Table de développement social de Robert-Cliche (GRAP local)

Créée en 2001, le GRAP de la MRC Robert-Cliche, aussi nommé la Table de développement social, est une table de concertation regroupant plusieurs organismes sociocommunautaires de la région tels que le CISSS (secteur Beauce), Moisson Beauce, le Murmure, la Société Saint-Vincent de Paul, Emploi Québec, Centraide, la Commission scolaire de la Beauce-Etchemin, la CDC Beauce-Etchemin, le Club Parentaïde et la Maison des jeunes Robert-Cliche. Lorsque l'ÉLÉ a été mise sur pied à partir de la Table, de nouveaux acteurs se sont ajoutés : l'OH de Saint-Joseph, la Commission scolaire de la Beauce-Etchemin et trois locataires des HLM de la MRC. La Table a plusieurs objectifs, notamment de favoriser l'organisation et les communications entre les instances régionales, de connaître et comprendre la pauvreté et ses causes, de sensibiliser et d'informer sur la pauvreté et ses conséquences et favoriser la participation citoyenne. Ses priorités pour les années 2014-2016 sont la sécurité alimentaire, la lutte aux préjugés, le logement social et le transport (TDS, 2014, p. 1; TDS, 2015, p. 1).

Plutôt que de développer de nouveaux services pour les HLM familles, les partenaires ont également convenu que les fonds de l'Entente seraient utilisés pour aider les résidents de l'OH de Saint-Joseph à adhérer à un organisme de la région qui en offre déjà gratuitement ou à moindre coût : le Club Parentaïde<sup>13</sup>. Dans le but de favoriser l'inscription des locataires, le directeur de l'OH offre aussi aux nouveaux résidents de devenir automatiquement membres du Club à la signature du bail. Selon un intervenant, il est préférable que les locataires se joignent à un organisme bien implanté dans la MRC et qui est assuré d'une pérennité que de créer une nouvelle entité qui risque d'avoir une courte durée de vie. En adhérant à une structure bien installée dans la région, les résidents n'ont également pas à assumer l'organisation de toutes les activités et peuvent intégrer la vie associative de l'organisme. Dans l'objectif de faciliter la participation des locataires aux activités, des coupons d'essence pour du covoiturage et pour le gardiennage ont aussi été payés à l'aide des fonds de l'Entente.

Afin de maximiser l'efficacité des ressources disponibles et d'assurer une présence plus assidue dans le cadre de l'Entente, l'organisation communautaire et l'intervention psychosociale d'orientation court terme du RSSS n'est pas partagée entre deux individus. L'OC de la région assume les deux tâches, ce qui lui permet d'être présent à temps plein dans le milieu. Sa disponibilité est aussi bonifiée par le fait que les thématiques de ses principaux dossiers (portant sur des déterminants sociaux de la santé, tels que le logement social, la pauvreté, la sécurité alimentaire, le transport et l'accès aux services) touchent directement les préoccupations des locataires des HLM. Il s'occupe de ces enjeux en collaboration avec eux et avec les autres partenaires intersectoriels.

Le travailleur de proximité (TP) a été engagé par une ressource située à l'extérieur de la MRC (la Maison des jeunes Beauce-Sartigan). Le travail de proximité a aussi été implanté à l'OH de Saint-Joseph uniquement, car les OH des autres municipalités ne voulaient pas de la ressource. Le TP devait assumer plusieurs rôles : 60 % de son travail était de l'intervention et de l'écoute, alors que le 40 % restant était d'accompagner les locataires vers les ressources de la MRC. Il était également invité à participer aux rencontres des partenaires et à aider à l'organisation d'activités.

Pour entrer en contact avec les locataires des HLM de Saint-Joseph, le TP a participé aux activités des résidents dans le but de les rencontrer. Il allait aussi se promener près des HLM avec son chien. Cette façon de faire attirait les enfants des immeubles et lui permettait de rencontrer leurs parents. Dans toutes ses interactions, son orientation était de laisser les locataires l'approcher à leur rythme. Il essayait également de repérer les résidents les plus influents, communément appelé des « poteaux », pour mieux s'intégrer au milieu.

13 Existant depuis 27 ans, le Club Parentaïde est l'organisme communautaire famille de la MRC Robert-Cliche. Il a le souci d'améliorer les conditions de vie des familles et de soutenir les parents dans leur rôle en utilisant une approche concertée dont les principaux acteurs sont les parents. Voir Club Parentaïde, 2016.

# Résultats

## L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES LOCATAIRES

### Une augmentation significative de la participation

L'Entente a eu un impact important sur la participation des résidents des HLM de Saint-Joseph. Le nombre de membres de l'Association de locataires familles, par exemple, a augmenté de 3 à 12. Certains membres assistent également aux réunions avec leurs enfants. Selon un intervenant, la présence des jeunes est importante, car ils contribuent à nommer les besoins des locataires de leur âge. L'intervenant affirme avoir « rarement vu un tel dynamisme dans le comité avec des enfants ».

L'implication des locataires ne se limite pas à leur association. Un locataire de l'OH de Saint-Joseph et deux de l'OH de Saint-Victor ont assidûment participé aux rencontres de l'ÉLÉ de la MRC. Un résident de Saint-Joseph assiste également aux réunions du GRAP régional, une première dans la MRC selon un intervenant<sup>14</sup>. Des résidents se sont aussi impliqués dans la préparation et l'animation du Grand rassemblement sur le soutien communautaire en Chaudière-Appalaches<sup>15</sup>. Les locataires aînés ont organisé une conférence sur les deuils qui a été appréciée dans le milieu. Selon un intervenant, l'activité a contribué à regrouper les résidents des HLM familles et aînés, ainsi que les membres du Cercle des fermières et du Club de l'Âge d'or. Un locataire a aussi témoigné dans un documentaire sur les préjugés. Selon un intervenant, les locataires ont réalisé tous les projets qu'ils ont planifiés dans le plan d'action de l'Entente.

Depuis le début de l'Entente, les résidents fréquentent aussi davantage les activités offertes dans la région. De l'avis d'un locataire, il n'est plus nécessaire de cogner aux portes comme avant pour que les résidents se présentent à une activité, ça va maintenant de soi. Le paiement de l'adhésion des locataires au Club Parentaide par la Mesure de soutien au plan d'action des équipes locales élargies a aussi eu un impact majeur sur la participation résidents de l'OH de Saint-Joseph. Alors qu'aucun d'entre eux n'était membre du

Les acteurs de la MRC Robert-Cliche se sont aussi concertés pour faire connaître les services reliés à l'Entente. Comme c'était le cas lors de la première entente, un dépliant d'information a été conçu et distribué, notamment par l'organisateur communautaire, le travailleur de proximité et le directeur de l'OH. La page Facebook de l'OH de Saint-Joseph a également été utilisée pour véhiculer de l'information.

Comme l'énoncent les objectifs de l'Entente, plusieurs actions ont également été entreprises pour favoriser l'*empowerment*, l'intégration et la valorisation des locataires. À chaque rencontre de l'ÉLÉ, par exemple, les locataires avaient un point statutaire pour exprimer leurs besoins. Des consultations menées directement à l'extérieur des HLM ont aussi été organisées dans le but de connaître les besoins des locataires. Bien qu'ils travaillent à encadrer les actions des résidents, l'OC et le TP veillent également à ne pas trop les prendre en charge pour qu'ils développent de l'autonomie. Les mots d'un intervenant sont probants à cet égard : « On aurait pu dire "on sait ce dont ils ont besoin, mais ce n'est pas cela qu'on fait". » L'OC encourage aussi les résidents à croire en leur potentiel et à se dépasser.

Finalement, un intervenant affirme qu'il est important que les locataires aient des personnes ressources auxquelles ils peuvent se référer à long terme. Selon lui, les résidents sont attachés à l'OC notamment parce qu'il est stable et présent dans le milieu depuis plusieurs années. En revanche, « Si t'engages une personne sur un projet juste pour 12 mois et elle s'en va après [...], jamais qu'il vont créer un lien avec cette personne-là ». La proximité aide donc aussi les locataires à s'ouvrir et à se confier aux intervenants.

14 Des locataires ont participé à 15 rencontres de l'ÉLÉ de Robert-Cliche et à 12 rencontres du GRAP régional (OMHSJDB, 2016, p. 3).

15 Le 23 octobre 2015, les partenaires et les locataires impliqués dans l'Entente se sont regroupés à Scott. Le but de la journée était « de mettre en valeur les nombreuses avancées et réalisations générées par l'Entente, tant sur le terrain que dans les collaborations entre les réseaux » (Bernier, 2015).



Club avant l'Entente, 22 locataires le sont aujourd'hui (OMHSJDB, 2016, p. 4). Tout en leur fournissant un espace pour se réunir, l'organisme leur a permis de participer à plusieurs activités, comme le Camp les Étincelles<sup>16</sup> et des cours de peinture. Un groupe de cuisine collective a également été formé dans les locaux du Club. En plus de participer davantage, un intervenant souligne que les locataires sont de plus en plus autonomes dans l'organisation de leurs activités (même si un soutien reste nécessaire).

### Une amélioration du vivre-ensemble

L'Entente a également eu un impact important sur les relations sociales entre les locataires. En se côtoyant au Club Parentaide et dans des activités comme le Camp les Étincelles, ils se voisent davantage, les relations entre eux sont plus positives et il y a moins de conflits. Les interventions du TP ont aussi été aidantes à cet égard. Les différentes activités réalisées pendant l'Entente ont également permis aux résidents d'entrer en relation avec des locataires d'autres immeubles. La participation de deux aînés au cours de peinture donné par un animateur du Club Parentaide a également contribué à rapprocher les locataires aînés des locataires familles.

### Un empowerment certain des locataires

Les actions et les projets réalisés par les locataires au sein de l'Entente ont aussi contribué à l'empowerment des résidents. Un intervenant affirme qu'ils ont gagné des points dans leur vie personnelle, professionnelle et sociale. Lors de leur participation à l'ÉLÉ, par exemple, ils se sont considérés écoutés, respectés et reconnus dans leurs idées, et ce, même s'ils se

sentaient un peu intimidés au départ. Leur apport est significatif : ils amènent souvent des idées auxquelles les partenaires n'avaient pas pensé. L'implication et la prise de parole des locataires au Grand rassemblement a également eu un impact majeur sur eux à plusieurs niveaux. L'événement a augmenté leur « coche de confiance » et leur a donné une tribune pour s'exprimer d'égal à égal devant des personnes d'influence : « Le Grand rassemblement, c'était une tribune devant des acteurs qui ont une influence. Ça nous a permis de montrer qu'on est là et qu'on existe. »



Formation d'un groupe de cuisine collective

Des locataires s'impliquent également dans leur communauté. Deux résidents font partie d'un comité qui s'occupe d'un comptoir alimentaire associé au Club Parentaide, nommé l'Oasis. De plus, certains d'entre eux ont participé à des activités en lien avec la lutte à la pauvreté, comme le Forum ruralité et pauvreté de Ste-Blandine et les Journées Ensemble, autrement!, du Collectif pour un Québec sans pauvreté (OMHSJDB, 2016, p. 3).

16 Le Camp les Étincelles est un organisme affilié au Club Parentaide, offrant des sorties pédagogiques, scolaires et de loisir, comme des camps de jour, des camps de vacances et des camps familiaux. Les locataires et certains acteurs de l'Entente comme l'OC et le TP ont participé à des camps gérés par l'organisme (Camp les Étincelles, 2016).



Quelques locataires au Grand rassemblement, en compagnie du TP, de l'OC et du directeur de l'OH de Saint-Joseph (à droite)

### Une meilleure connaissance des services

Grâce à l'Entente, les locataires sont davantage au courant des ressources et des services disponibles dans la MRC, particulièrement ceux qui se sont impliqués dans leur milieu. La participation d'un résident à l'organisation d'une conférence sur les deuils, par exemple, l'a aidé

Certains résidents se sont également dépassés par leur participation à cet événement. Un locataire, qui était incapable de parler en public, s'est adressé directement aux 125 personnes présentes (Bernier, 2016, p. 1). Un autre résident, qui était très malade quelques années auparavant, était très content de lui-même après avoir assumé l'animation de l'événement deux années de suite. De l'avis d'un résident, le Grand rassemblement a aussi aidé à faire reconnaître la participation des locataires : « L'implication des locataires, c'est reconnu par beaucoup de personnes. Avant l'Entente, je ne sais pas si les gens étaient vraiment conscients de ce qu'on faisait. C'est reconnu maintenant. Tout cela motive les gens à s'impliquer. » Les résidents sont tellement fiers de leurs réalisations qu'ils ont organisé une activité entre eux pour se récompenser.

La participation des locataires au Camp les Étincelles du Club Parentaïde a aussi eu un impact positif sur le développement personnel de ces derniers. Un intervenant a pu constater une prise de conscience de la part des participants, qui ont eu l'occasion d'observer les comportements de leurs pairs. Par exemple, lorsque les résidents ont de bons comportements avec leurs enfants, ils prennent ces derniers pour modèle. En revanche, lorsque certains agissent mal avec eux, ils se consolent en se disant qu'ils ne sont « pas si pires que cela ». Une mère monoparentale s'est aussi rapprochée de sa fille après avoir observé les enfants des autres locataires. Elle a constaté que celle-ci était différente des autres enfants du camp, mais positivement.

L'Entente a également aidé certains résidents à retourner sur le marché de l'emploi ou aux études. Selon un participant aux entrevues, ce n'est cependant pas le cas d'une majorité. Par contre, leurs enfants fréquentent l'école, comme celui de l'un des locataires, qui étudie les sciences de la nature au cégep. Parfois, l'impact du soutien communautaire doit être mesuré au niveau générationnel.

à prendre conscience « qu'il y a plein de monde qui travaille sur des aspects spécifiques » dans la région. Par son implication dans l'ÉLÉ, un locataire a également pu aller chercher de l'information sur les services disponibles. La présence du TP a aussi facilité l'accès aux services. Ce dernier a pu expliquer les ressources aux résidents et a même parfois pu les accompagner directement en leur fournissant du transport. Selon un participant, depuis l'Entente, des organismes comme l'OTJ, la Maison des jeunes, la Société Saint-Vincent de Paul et le comité de loisir de la MRC viennent aussi directement offrir des activités aux locataires des HLM familles (OMHSJDB, 2016 p. 4).

### L'apport du travailleur de proximité et de l'organisateur communautaire

Selon un intervenant, la présence du TP a permis de faire de grands pas. En agissant à titre de médiateur, il a contribué « à éteindre des feux entre les locataires » et à établir une belle dynamique dans les immeubles. Grâce à ses interventions (1 426 interventions entre février 2014 et novembre 2015), son écoute, son ouverture et son dynamisme, il a aidé plusieurs résidents, principalement par rapport à des problématiques familiales et/ou monétaires (MDJBS, 2015, p. 3; ÉLÉ, 2015, p. 1). De l'avis d'un participant, la présence du TP a également eu un effet catalyseur sur la mobilisation des locataires : il « est allé chercher des gens qu'on ne voyait pas habituellement [...]. [Il] a sorti des gens de chez eux et a développé des liens avec eux. Il a réussi à créer des liens de confiance rapidement. » Les résidents qui s'impliquaient se dévouent encore plus.

La présence régulière de l'OC a aussi eu un effet significatif dans le milieu. Elle a donné « un boost ». Selon un participant, son apport à temps plein « paraît énormément ». Avec son aide, « on passe du petit train au TGV ».

## L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES ACTEURS SOCIOCOMMUNAUTAIRES

Au niveau des acteurs sociocommunautaires, la formation de l'ÉLÉ à partir du GRAP local et la participation assidue de plusieurs partenaires (environ 16 participants par rencontre) a permis de réaliser plusieurs partenariats concrets (voir Encadré 4). L'ÉLÉ a aussi amené de nouveaux acteurs dans le milieu du logement social, comme un répondant de la Commission scolaire de la Beauce-Etchemin, qui a facilité l'organisation d'activités comme des cours et des stages. Le directeur d'un OH, autrefois peu impliqué, a également participé à la rencontre de bilan de l'ÉLÉ : « Mon coup de cœur, c'était de voir ce directeur assis là. Je n'aurais jamais cru le voir là [...]. Que lui soit là, particulièrement, c'est une grosse avancée ». Les réunions de l'ÉLÉ ont aussi été facilitées par le fait que les partenaires ont tous une culture semblable.

### ENCADRÉ 4

#### Quelques partenariats et les concertations réalisés au sein de l'ÉLÉ

##### AVEC LE CLUB PARENTAIDE

- Cours de peinture intergénérationnel avec les locataires aînés et familles
- Cuisines collectives
- Camp les Étinzelles (avec et sans couchers)

##### AVEC LA COMMISSION SCOLAIRE DE LA BEAUCE-ETCHEMIN

- Prêts de locaux pour deux conférences à venir, portant sur les préjugés face à la pauvreté et sur la participation citoyenne en HLM et en Beauce
- Organisation de cours Cardio santé et Cerveaux actifs pour les aînés
- Organisation de cours d'informatique

##### AVEC LE CERCLE DES FERMIERES DE SAINT-JOSEPH ET LE CLUB D'ÂGE D'OR

- Prêt de local pour la conférence « Bien vieillir et vivre ses deuils »

##### AVEC L'ORGANISME CENTRAIDE QUÉBEC CHAUDIÈRE-APPALACHES

- Réalisation d'un documentaire sur les préjugés nommé *Déséquilibre*

##### AVEC L'ORGANISME LE MURMURE

- Instauration d'un service de repas sous vide *Des repas prêts-de-chez-nous*

## QUELQUES DÉFIS

Malgré les retombées positives de l'Entente, les locataires, tout comme les partenaires, ont été confrontés à des défis importants. Bien que le travail de proximité ait apporté un impact positif dans le milieu, l'encadrement du TP a été difficile, notamment parce que l'organisme qui supervisait son travail, la Maison des jeunes de Beauce-Sartigan, était situé à 32 minutes de route (Saint-Georges). Une mise au point entre le TP et l'Office a également été nécessaire, car l'OH avait un doute si celui-ci faisait bien toutes ses heures. Ce malentendu était entre autres dû à une incompréhension de la nature du travail du TP, particulièrement au cours de la deuxième année (2015), celui-ci n'étant pas toujours visible puisqu'il travaillait plus fréquemment en intervention individuelle avec les locataires.

Même si la majorité des acteurs sont satisfaits des partenariats réalisés, quelques incidents ont toutefois été démobilisants pour les locataires, comme l'annulation à la dernière minute d'une activité par un organisme communautaire. Selon un participant, cette situation est notamment causée par l'instabilité inhérente aux organismes communautaires, qui sont souvent confrontés à des coupures de personnels ou de fonds : « Quand on travaille avec les organismes communautaires, c'est la difficulté du livrable [...]. C'est pas toujours sûr ». Malgré une participation importante de l'OH de Saint-Joseph à l'ÉLÉ, il faut tout de même souligner que les autres OH (outre Saint-Victor, qui a été présent à une seule rencontre) ont peu participé à l'ÉLÉ.

La participation des locataires demeure également un défi, en dépit des avancées réalisées. Le CA de l'Association de locataires aînés de Saint-Joseph, par exemple, compte seulement deux membres, dont une qui est très âgée. Malgré tous les avantages offerts par l'Entente (adhésion au Club Parentaïde, paiement des coûts de transport, nourriture gratuite), certains résidents ne participent toujours pas aux activités. L'entraide entre les locataires s'est améliorée depuis l'Entente, mais des progrès sont encore à réaliser à ce niveau.

La fin de l'Entente apportera aussi son lot de défis. Avec la baisse du financement disponible et la possible fin du paiement de l'adhésion des locataires au Club Parentaïde, la participation des résidents aux activités risque de diminuer. Certains des locataires qui participaient aux cuisines collectives pendant l'Entente

quitteront peut-être l'activité, vu l'augmentation des coûts reliés. Lors d'une réunion tenue le 29 septembre 2015, les partenaires s'inquiétaient également de la réduction probable des heures de l'OC en logement social. Selon plusieurs d'entre eux, il est essentiel que ce dernier soit là, notamment pour exercer un *leadership* auprès des locataires et des partenaires : « on commence juste à avoir un air d'aller, ça serait dommage que tout s'arrête », « les projets ne sont pas encore enracinés » (ÉLÉ, 2015, p. 16). Le départ de l'intervenant de proximité constitue aussi un défi, car celui-ci était apprécié par les résidents : « on vient de créer plein de besoins et là les gens se ramassent avec rien » (à cause de la fin de l'Entente).

Devant ces défis, un bon nombre de participants demeure néanmoins positif. Selon un intervenant, il n'a jamais été difficile de « vendre » l'importance d'intervenir en milieu HLM au RSSS. De l'avis d'un résident, malgré la fin de l'Entente, qui était plus formelle, il est tout de même possible (et même impératif) que les partenaires conservent les liens qui ont été créés. Un intervenant affirme également que des initiatives, comme une activité de financement, pourraient contribuer à maintenir la gratuité de l'adhésion des locataires au Club Parentaïde.



## RÉFÉRENCES

Pour avoir accès aux références, allez à l'adresse internet suivante :  
<http://www.csss-iugs.ca/focus-sur-le-logement-public>

## Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux

Pour toute information supplémentaire, contactez-nous à l'adresse suivante : [mlandry.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:mlandry.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca)



Conseil de recherches en  
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities  
Research Council of Canada

Canada