

JOURNÉE D'ÉCHANGE ET DE RÉFLEXION POUR DES MILIEUX DE VIE SÉCURITAIRES EN HLM (MONTRÉAL)

Paul Morin, professeur, Université de Sherbrooke

Le 11 octobre 2024, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) a tenu une « Journée d'échange et de réflexion pour des milieux de vie sécuritaires en HLM » dans un centre communautaire du quartier de la « Petite Bourgogne ». Cette activité a réuni cent vingt personnes, principalement issues du milieu communautaire, de l'OMHM et des associations de locataires. L'objectif principal : cheminer vers une compréhension commune quant à la sécurité des locataires et dégager des pistes d'action.

Avant de présenter et de commenter la journée, voici quelques données sur le plus important office d'habitation du Québec. L'OMHM, c'est 23 000 logements sociaux et 55 000 locataires. Cette *Journée* s'inscrivait dans le cadre d'un dossier prioritaire à l'OMHM : la sécurité urbaine et communautaire en HLM. Son objectif général : « améliorer la cohésion sociale, les conditions de vie, la sécurité et le sentiment de sécurité des résidents montréalais... (HLM et quartier) ... en travaillant ensemble avec tous les acteurs. »

Cet objectif provient d'un récent document de l'OMHM (1) et divers aspects contextuels sont reliés à ce dernier :

- Fort taux de monoparentalité (47 % des enfants de moins de 18 ans vivent dans une famille monoparentale);
- Plus grande présence d'enfants (50 % des résidents ont moins de 25 ans);
- Difficultés de cohabitation liées aux tensions intergénérationnelles et interculturelles;
- Présence de personnes en situation d'itinérance dans les espaces communs (+ 42% en 2023) et va-et-vient;
- Stigmatisation et exclusion des jeunes, particulièrement des minorités visibles;
- Perte d'autonomie et isolement des aînés;
- Plusieurs locataires nomment vivre un fort sentiment d'insécurité dans leur milieu de vie;
- 65 % des chefs de ménages sont nés à l'extérieur du Canada;
- Pour les logements de 3 et 4 chambres à coucher, 90 % des personnes en tête de la liste d'attente sont issues de l'immigration.



L'ouverture

La *Journée* a débuté par plusieurs allocutions. Mme Isabelle Pépin, directrice de l'OMHM, a souligné que toutes les parties prenantes ont un rôle à jouer afin d'améliorer la sécurité des locataires au quotidien de même que la sécurité des quartiers. M. Benoit Dorais, responsable politique de l'OMHM à la ville de Montréal, a mis de l'avant la singularité du quartier où se tenait l'activité. L'office d'habitation représente le plus important propriétaire du secteur ; un quartier au sein duquel l'on retrouve une incroyable vie communautaire. L'OMHM se doit d'être un partenaire de choix afin d'améliorer la sécurité et le bien-être de la population.

Dans ce contexte, il importe d'avoir des expériences innovantes qui vont influencer sur le sentiment de sécurité, le « ressenti ». Cela ne peut se réaliser que dans le cadre d'un puissant partenariat. M. Da Silva du Service de police de la ville de Montréal (SPVM), pour sa part, a précisé que toutes les parties prenantes ont besoin l'une de l'autre afin de former un maillon et ainsi résoudre des problèmes sociaux complexes. Il s'agit de la base de l'entraide permettant de briser les silos et de renforcer les partenariats.



Faire état de la situation

Le premier bloc de l'activité consistait en un état de situation réalisée par M. Roberson Édouard, chercheur à l'Observatoire québécois des inégalités. Celui-ci a tracé à grands traits certaines caractéristiques du phénomène de l'insécurité dans les logements sociaux notamment la distinction entre des faits comme des délits criminels et le sentiment de sécurité. La solution à ces problèmes sociaux relèverait, selon lui, du développement social et non pas de la sécurité publique. Il a par la suite présenté trois exemples de solutions mises en œuvre à l'égard de l'insécurité urbaine (deux en France et une à Los Angeles).

Curieusement, M. Roberson n'a pas fait mention d'un aspect clé des milieux de vie HLM au Québec, soit la séparation entre HLM familles et HLM personnes âgées. Les enjeux de sécurité auraient eu intérêt, selon nous, à être distingués selon cette catégorisation des clientèles. De plus, l'importance de l'implication du Réseau de la santé et des services sociaux a été quasi passé sous silence.

L'OMHM SE DOIT
D'ÊTRE UN
PARTENAIRE DE
CHOIX AFIN
D'AMÉLIORER LA
SÉCURITÉ ET LE
BIEN-ÊTRE DE LA
POPULATION.

La ville de Québec, la deuxième ville la plus peuplée du Québec a, par certains traits, des dynamiques pouvant ressembler à Montréal. Or, depuis plusieurs années des pratiques de proximité en milieu HLM familles s'y sont développées avec des résultats probants, impliquant le Réseau de la santé et des services sociaux, l'OMHQ, des organismes communautaires et des associations de locataires.



Le PARI

Une initiative porteuse constituait la deuxième présentation en plénière : le Projet d'action référence intervention, cohésion sociale (PARI-CS) sous l'égide du Comité d'intervention concertée. Mme Juliana Frigara, chargée de projet, PARI-CS, de la Coalition Petite-Bourgogne a d'abord présenté un bref historique de l'initiative créé en 2012 puis a insisté sur l'importance du travail de partenariat dans le quartier au sein duquel les associations de locataires jouent un rôle de leader.

Afin d'agir sur la cohésion sociale, la stabilité résidentielle, la prévention de la judiciarisation et l'amélioration des conditions de vie, le comité de coordination s'est doté d'un plan d'action au sein duquel le travail de proximité joue un rôle clé. Par exemple, compte tenu que 6% des locataires n'ont pas de téléphone, le porte-à-porte constitue l'un des moyens privilégiés pour rejoindre ceux-ci.

M. Richard Gagné, un locataire très impliqué depuis plusieurs années au sein de la Coalition Petite Bourgogne a souligné qu'une telle intervention de proximité obtient des résultats probants : le nombre d'appels au 911 a par exemple diminué de 60 % dans les trois dernières années dans certaines habitations qui font face à de nombreux défis.

Toutefois, demeure l'enjeu de l'accompagnement dans la durée des personnes vulnérables et c'est là qu'entre en scène le filet de sécurité coconstruit par toutes les parties prenantes du projet. De plus, agir auprès de ces individus contribue à créer un environnement sain et aidant pour le bien-être de toute la population. M. Gagné souligne qu'une publication de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) sur la cohésion sociale avait grandement inspiré leur travail.

Ce document identifiait les conditions essentielles à la cohésion sociale : engagement citoyen, bénévolat, confiance collective envers les institutions et entre chacune d'entre elles.



Patrick Benjamin, directeur de l'organisation communautaire à l'OMHM a d'abord mis en valeur l'apport de travaux de recherche, réalisées il y a quelques années. Ceux-ci ont notamment permis d'identifier des facteurs d'exclusion comme la peur du voisinage. Celle-ci constitue un facteur clé de résistance quant à l'intégration des personnes vulnérables. À cet égard, une participation très significative des locataires constitue un facteur de succès; plus de 40 locataires se sont impliqués à divers titres dans le quartier.

M. Benjamin précise qu'il faut prendre le temps de se connaître, tant en regard de nos forces que de nos limites. Toutes les parties prenantes du projet sont alors en mesure d'incarner une responsabilité partagée. Le partenariat fonctionne et s'appuie sur la confiance, le respect entre les diverses parties prenantes. Grâce à une expérience en commun de travail en milieu HLM, ces divers acteurs s'inscrivent dans la durée; de plus, il y a toujours eu un noyau dur pour assurer la continuité. En termes de défis, M. Benjamin a singularisé : les aspects suivants : a) trouver le temps; b) avoir les ressources afin de documenter les activités; c) maintenir l'engagement des partenaires dans un contexte fragile de reconnaissance du secteur de la santé; d) avoir le soutien de la recherche afin d'inscrire le projet dans un processus d'échanges et de bonnes pratiques.



Les ateliers

Le bloc 3 de la *Journée* était constitué de plusieurs ateliers de travail en sous-groupes; tous les participants ont alors échangé sur la thématique suivante : développer une vision et des engagements communs. Dans l'atelier où j'étais, des participant(e)s ont notamment souligné la difficulté de rejoindre des personnes issues des communautés culturelles qui ne parlaient ni français ni anglais.

En après-midi, quatre ateliers étaient présentés en simultanée pour approfondir la réflexion. Ils constituaient les blocs quatre et cinq :

- 1. Travailler ensemble : la confidentialité;**
- 2. Travailler ensemble : les freins à la collaboration;**
- 3. Par et pour : initiatives de locataires;**
- 4. Par et pour : ateliers jeunesse.**

Nous avons participé à l'atelier sur la confidentialité et à l'atelier sur les initiatives des locataires.

[...] PLUS DE 40
LOCATAIRES SE SONT
IMPLIQUÉS À DIVERS
TITRES DANS LE
QUARTIER.

Travailler ensemble : la confidentialité

L'atelier sur la confidentialité était animé par M. Sébastien Rivard, organisateur communautaire et M. Julien Bérubé, tous deux du CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal et membres du Comité d'intervention concertée, issu du PARI, Projet d'action, de référence et d'intervention. Ce comité est constitué de personnes issues des organismes ou institutions suivantes : SPVM, Coalition Petite-Bourgogne, CIUSSS du sud-ouest-de l'île-de-Montréal, OMHM, Prévention du sud-ouest. Il a pour mission d'échanger sur des situations problématiques, soit qu'elles aient été signalées à leur attention ou encore d'une situation dépistée. L'idée maîtresse étant de résoudre ces situations tout en respectant les droits de ces personnes et ainsi assurer leur stabilité résidentielle.

Plus spécifiquement, le comité a pour mandat : a) de prévenir l'hospitalisation et d'apaiser les tensions dans les milieux de vie; b) de mettre les expertises en commun; c) d'être un lieu de discussion et d'intervention communautaire; e) de mettre en œuvre des plans d'action; f) d'offrir des interventions souples et adaptées aux situation.

Afin de s'assurer du respect des obligations légales, un protocole précisant les engagements des parties prenantes est presque finalisé. L'adoption en 2022 de la Loi 25 visant à renforcer la protection des informations personnelles a notamment accéléré l'élaboration d'un tel protocole.

Le respect de la confidentialité constitue un aspect majeur de ce protocole et il a donc été l'objet de la présentation de M. Rivard et M. Bérubé. Ce protocole est sous la responsabilité de la Coalition de la Petite-Bourgogne et a donc trait aux règles de fonctionnement dans une structure communautaire. Les deux présentateurs ont expliqué aux participants de l'atelier que le protocole aiderait à mieux gérer les situations difficiles dans ce quartier. Ils ont précisé que, malgré l'approche populationnelle adoptée dans les établissements de santé et de services sociaux, peu d'intervenant(e)s ont une réelle connaissance des milieux de vie des personnes utilisatrices de services.

Diverses catégories de situations ont par la suite été détaillées. Une personne donne un consentement libre et éclairé à l'intervention par suite d'un échange avec un membre du Comité d'intervention. Elle signe alors un document permettant l'échange de d'informations personnelles. Il y a aussi des cas où une personne est non-volontaire et refuse toute aide; cela se termine parfois malheureusement par une hospitalisation involontaire en psychiatrie, en autant que la situation le justifie. « Tu ne peux pas avoir des pigeons chez toi... La CIA n'est pas après toi ».



S'il s'agit également d'une situation non-volontaire mais impliquant plusieurs autres locataires qui n'en peuvent plus de la situation problématique, - comme par exemple, un trafic de stupéfiants dans l'immeuble - il importe alors de documenter la situation par du porte-à-porte et de réunir les personnes concernées lors d'une assemblée générale. « On vous entend; on vous écoute; on va vous outiller afin que vous puissiez agir sur la situation. » Des rencontres sont aussi organisées avec les diverses parties prenantes afin de nourrir le dossier.

En conclusion, une évolution positive a été constatée depuis dix ans par les membres du Comité d'intervention concertée : un changement significatif a ainsi été noté quant à l'amélioration de la salubrité dans les logements et les immeubles; les situations d'exclusion sont également moins fréquentes.

La richesse de cette pratique d'action concertée a été mis en relief par les présentateurs. Elle démontre bien que la confidentialité ne doit surtout pas un être un prétexte pour ne rien faire. Il est possible d'intervenir en regard de situations complexes qui ont des incidences sur la qualité du milieu de vie, mais pour ce faire des projets structurants pour le milieu comme celui du PARI sont absolument nécessaires.

**« ON VOUS ENTEND;
ON VOUS ÉCOUTE;
ON VA VOUS
OUTILLER AFIN QUE
VOUS PUISSIEZ AGIR
SUR LA SITUATION. »**

Par et pour : Initiatives des locataires

L'atelier sur les initiatives des locataires était animé par Mme Anick Leroux, organisatrice communautaire à la Fédération des locataires en habitation à loyer modique du Québec (FLHLMQ), Mme Suzanne Payant, membre du Comité consultatif des résidents (CCR) de l'OMHM, M. Luc Breault, ambassadeur d'immeubles pour les Habitations Simone-Léveillé à Verdun et Mme Cassandra Lépine, chargée de projet en développement communautaire, Prévention sud-ouest. Deux projets ont été l'objet de l'atelier : Le Projet Ambassadeurs d'immeubles et la trousse d'accompagnement des locataires pour la sécurité.

Le Projet Ambassadeurs d'immeubles découle d'un partenariat entre l'OMHM et Prévention Sud-Ouest. Ce projet pilote vise à une implication plus directe sur le terrain, spécifiquement par une participation volontaire de locataires dans le cadre d'initiatives communautaires en matière d'entraide, de salubrité et de propreté. Les locataires participant à ce projet consacrent 20 heures d'implication mensuelle à des tâches principalement axées sur la salubrité et la gestion des matières résiduelles, ainsi que sur les baux et l'administration (soutien aux impôts, référencement institutionnelle et communautaire). Ils reçoivent une contribution de 200.00 \$ par mois pour cet engagement. Le projet est présentement déployé dans neuf immeubles; trois autres devraient se joindre dans les prochains mois.

M. Boileau a présenté l'exemple d'un homme dont la condition de santé lui a donné à penser qu'il souffrait de démence. Il a pu, avec le consentement du monsieur, joindre des membres de la famille et agir quant à une prise en charge du réseau public. « Je lui apporté de l'aide. Je fais cela avec amour. »

Un critère clé de recrutement d'un ambassadeur : il doit faire l'unanimité dans l'immeuble et accepté de collaborer étroitement avec l'OMHM. Il importe également que les membres de l'association, dans les cas où elle est présente dans l'immeuble, saisissent bien le mandat de l'ambassadeur afin qu'il n'y ait pas de conflits. Les Ambassadeurs ont accès une formation mensuelle au Centre St-Pierre et ont reçu également une formation du CIUSSS Sud-Ouest où étaient présent également des locataires « Éclaireurs ». Ces derniers sont des personnes qui « ... prennent différentes initiatives pour venir en aide aux personnes éprouvant des difficultés liées à l'isolement, à la perte d'autonomie ou à des problèmes de santé mentale. » (3) La FLHLMQ revendique que le travail d'accompagnement de ces locataires soient reconnues par le MSSS dans le cadre du programme « Éclaireurs ».

Une trousse « Sécurité » élaborée par le (CCR) de l'OMHM a été par la suite présentée dans le cadre de l'atelier. Il a été alors précisé que l'OMHM ne s'inscrirait désormais plus dans l'approche « caméra/patrouilleurs », mais bien dans une approche où le locataire est reconnu comme expert de son milieu de vie. La trousse donne des outils aux associations de locataires afin qu'elles puissent agir sur des situations problématiques et ainsi aider à ce que l'on passe de la « sécurité sécuritaire » à la « sécurité communautaire ». « Les associations voient des choses que l'on ne voit pas. » Ainsi le renforcement du pouvoir d'agir des locataires s'inscrit dans un partenariat plus global, aidant ainsi à trouver des solutions.

Les deux exemples d'initiatives de locataires présentés dans l'atelier illustrent que la reconnaissance de l'expertise des locataires chemine, tant au sein de l'OMHM qu'au sein de tous les organismes communautaires. Toutefois il sera important de clarifier la distinction entre entraide, formelle et informelle, et la pair aideance. Une confusion semble régner entre ces diverses notions qui nous apparaissent parfois employées sans aucune distinction.



Vers une vision et des engagements communs

Le sixième bloc et dernier bloc de la journée - développer une vision et des engagements communs - était sous la responsabilité de M. Rouzier Métellus, adjoint à la direction générale et ancien organisateur communautaire à l'OMHM.

Sa synthèse de la journée a mis en évidence les points suivants :

1. Il y a des particularités locales mais il devrait toujours y avoir une responsabilité partagée afin d'agir sur des situations qui se sont complexifiées;
2. L'implication citoyenne est essentielle;
3. La présence du Réseau de la santé et des services sociaux est très inégale dans les projets;
4. On ne connaît pas les bonnes pratiques qui existent un peu partout;
5. Il y a peu de communications entre les divers milieux d'intervention;
6. Le financement des projets est un enjeu manifeste et celui-ci est réparti entre plusieurs bailleurs de fonds;
7. Il n'y a pas de lieu global de concertation et de coordination entre les diverses parties prenantes;
8. Il y a une nécessité de documenter les pratiques.

Dans un contexte où il y a 10 000 jeunes de moins de 18 ans, 108 associations de locataires et 70 organismes communautaires dans les milieux de vie de l'OMHM, il y a urgence d'agir de manière coordonnée au niveau de l'île de Montréal.

Puis M. Métellus a donné la parole à divers acteurs du milieu; lors de brèves interventions, ceux-ci ont insisté sur le nécessaire renforcement du travail en commun. L'animateur, d'une façon très dynamique, a par la suite sollicité les personnes présentes dans la salle quant à leur engagement pour de possibles suites en regard de la constitution d'une instance montréalaise sur la sécurité communautaire. Plusieurs des participant(e)s ont répondu spontanément à cet appel.

Cette *Journée*, sur la base de l'enthousiasme avec laquelle plusieurs participant(e)s se sont manifesté(e)s pour donner une suite à l'événement, nous a semblé avoir le potentiel nécessaire pour devenir un moment charnière de la constitution de ces fameux maillons d'une chaîne de partenariat regroupant toutes les parties prenantes auxquels plusieurs participants ont fait allusion. Espérons qu'il en sera ainsi car il en va de la qualité de vie en milieu d'habitation à loyer modique à Montréal.



- 1.OMHM (2024). Projet montréalais de sécurité urbaine et communautaire en HLM, power point.
- 2.Boyer, G. (2021). PARI, Projet d'action, de référence et d'intervention, L'art de travailler autrement dans la Petite-Bourgogne, 28 p.
- 3.FLHLMQ (2024). Des éclaireurs dans les associations de locataires. Reconnaissons-les! 4 p.