



UNIVERSITÉ DE  
SHERBROOKE

École de travail social

L'entraide de voisinage dans  
quatre HLM personnes âgées  
de l'OMHM :  
sécurité, égalité, confiance.

Paul Morin, PhD

Université de Sherbrooke

Avril 2026

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	3
1. Les milieux.....	3
2. Le commérage.....	5
3. Communiquer, c'est vital.....	6
4. Les motivations pour s'entraider.....	7
5. S'entraider.....	8
5.1 Les locataires savent faire dans la vie de tous les jours.....	8
5.2 Le soutien lors de situations difficiles de vie.....	9
5.3 Les activités collectives.....	10
5.4 Les liens avec la vie extérieure.....	12
5.5 Les composantes de leur succès.....	14
5.6 Les retombées.....	16
6. Discussion.....	18
Conclusion.....	20
Références bibliographiques.....	21

Ce texte vise à présenter les activités d'entraide en quatre milieux HLM à Montréal habités par des personnes âgées. Il importe de spécifier d'emblée que le texte ne vise pas à présenter l'ensemble des activités d'entraide se déroulant dans ces milieux puisqu'un seul entretien – de groupe pour trois d'entre elles - s'est déroulé pour chacune des habitations. Même s'il s'agit d'une recherche exploratoire, compte tenu du peu d'études sur l'entraide en milieu HLM au Québec, cette étude espère avoir posé quelques jalons de réflexion pour les milieux de pratique et de la recherche. Celle-ci se situe dans la mouvance inspirée par le *Forum sur l'entraide* de la FLHLMQ en juin 2025.

Au total, près de trente locataires ont participé aux entrevues. Ces habitations sont les suivantes : Place Newman, les Habitations Ernest-Paquin, Seigneurie des Rapides et Charlebois A. Ces habitations ont été recommandées par l'équipe d'organisatrices et organisateurs de l'OMHM comme étant des lieux « exemplaires » en regard de l'entraide. Ces habitations sont localisées dans quatre quartiers : Côte-des-Neiges, Rosemont, Lasalle, St-Henri. La dispersion spatiale de ces habitations sur l'île de Montréal démontre que l'entraide en milieu HLM peut exister dans des quartiers diversifiés en termes de caractéristiques socio-économiques et de ressources communautaires et institutionnelles. Il importe aussi de souligner que ces HLM sont de différentes tailles; de 53 à 101 unités de logement et que l'une d'entre elles est habitée majoritairement de personnes provenant de communautés culturelles.

En premier lieu, le contexte propre à chaque habitation est présenté de même qu'un phénomène social présent en milieu HLM : le commérage de voisinage; le voisin étant celui avec qui on entretient une relation spatiale de proximité : le lien par le lieu (Chisholm et al, 2023, Caro, 2022, Mee, 2009). Le commérage a été singularisé compte tenu de son importance dans l'établissement d'un lien de confiance entre les résidents, l'une des assises dans l'établissement d'une communauté d'entraide. Ce lien de confiance s'élabore notamment dans l'échange communicationnel entre les résidents (L'Heuillet, 2016a). Lorsque positif, cet échange constitue une force, associée aux motivations pour s'entraider et aux habilités des locataires. Le déploiement des activités d'entraide en est alors d'autant plus favorisé. Leurs diverses formes sont structurées selon qu'elles soient individuelles ou collectives; les liens avec la vie à l'extérieur de l'habitation sont également détaillés. Suit une discussion sur les données recueillies et une conclusion. Sauf exception mentionnée, toutes les personnes répondantes citées dans le texte représentent des locataires.

## **1. Les milieux**

*Place Newman* possède 62 logements dont 7 logements de catégorie C pour des personnes handicapées physiques du Centre Lucie Bruneau. Quelques-unes d'entre elles participent parfois à certaines activités. À certains des étages de l'habitation, l'on retrouve des gens bien impliqués dans les activités et se connaissant tous. Des 53 locataires âgés, 38 ont 70 ans et plus. Quelques-uns d'entre eux ont des problèmes cognitifs et plusieurs ont des enjeux d'autonomie physique. Certaines personnes ont cessé d'ailleurs aux activités compte tenu de leur perte d'autonomie. Plusieurs locataires proviennent de différentes parties du monde et quelques-uns ne savent ni lire ni écrire et ne parlent pas français. Selon les personnes répondantes, il est alors difficile de communiquer avec celles-ci. Lors de la rencontre avec le chercheur, des douze personnes présentes, une seule pouvait être qualifiée

de québécoise de souche; l'échange a donc eu lieu en anglais. Ceci n'a pas toujours permis une conversation fluide.

Les résidents et le Comité des locataires ont eu l'opportunité d'être accompagnés pendant 10 ans par une même personne; celle-ci a agi 7 ans comme intervenante de milieu et 3 ans comme organisatrice communautaire à l'OMHM jusqu'en février 2026. Ceci semble avoir constitué un important facteur de stabilisation et de renforcement du milieu fondé sur un puissant lien de confiance entre l'intervenante et les résidents.

*Charlebois A* possède 80 unités de logement; cette habitation a, elle aussi, la particularité d'avoir une intervenante de milieu présente depuis plusieurs années (2019) et très engagée auprès des locataires et du Comité des locataires; le lien de confiance est fortement établi. Le Comité des locataires existe depuis plusieurs années mais ce n'est que depuis 2023 qu'il a un impact significatif dans le milieu. L'actuelle présidente du Comité, en fonction depuis deux années, exerçait la profession d'infirmière dans son pays d'origine.

Des enjeux d'autonomie sont également présents ici comme en fait foi ces témoignages : « On a eu une dame qui s'est perdue en pleine nuit; elle a été placée; elle ne pouvait plus s'orienter. La police est venue en pleine nuit; elle avait passé la nuit à Atwater. »

« J'ai eu à référer deux cas, on avait une femme qui avait vraiment des problèmes psychiatriques qu'on avait amenée ici et n'aurait pas dû être là. Elle faisait entrer des sans-abris, elle donnait des coups de pieds à la porte; elle pouvait renverser le café dans la salle. Un monsieur venait ici prendre le café; il faisait souvent des chutes. J'ai envoyé une photo à une travailleuse sociale; ce monsieur fumait beaucoup, c'était un danger advenant que la cigarette tombe dans son appartement. Il a été placé en CHSLD. C'est pas notre vocation pratiquement mais l'on fait attention quand il y a des troubles comme ça. »

La *Seigneurie des Rapides* est une habitation de 101 logements pour personnes âgées. Le Comité des locataires, très actif, existe depuis presque 12 ans; il se distingue notamment par ses liens avec la communauté de Ville Lasalle. Lors de l'entretien, sur les onze personnes présentes dans la salle communautaire, six de celles-ci résidaient dans l'habitation depuis trois ans et moins. Ceci témoigne de la capacité d'attrait du Comité des locataires qui a une vision bien claire de sa mission:

« Dans les cas des âgées, beaucoup n'ont plus de familles, sont isolés. D'autres, la famille n'a pas le temps de s'en occuper. Alors nous on est sur place, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, on est un peu les premiers répondants. »

La conversation avec ces locataires, en regard des enjeux d'autonomie, a suscité de longs échanges fondés sur des exemples concrets;

« ... d'autres y a pas d'ouverture car ils sont bi-polaires; quand ils prennent leurs médicaments, ça va bien; quand ils les prennent pas, ça devient des monstres. Ils sont pas encadrés parce que la santé est complètement absente du cas. Alors ce sont des problèmes que nous on est pas habilité à prendre soin mais qui viennent détruire l'atmosphère bénéfique qui est dans l'immeuble. Ici on a eu des capables; des gens qui sont malpropres, compulsifs; ils détruisent le logement. Tu essaies de leur parler et la première affaire, c'est des insultes. »

Cet état de fait provoque des répercussions sur la jouissance paisible des lieux :

« Au Québec, les HLM c'est ce qui garantit ultimement le droit d'avoir au logement. Comme tu es locataire, tu signes ton bail, t'a le droit à la jouissance paisible des lieux. Et là il y a une collision entre les deux car des fois il y a du monde qui ne sont plus capables d'être locataire. Ils sont à la limite ou ils sont plus capables mais ils sont là. Il y en a qui se retrouve dans la rue et la chose est prouvée, ils se mettent à tourner pendant 2, 3 ans puis ils rentrent en HLM. On est le dernier rempart; on devrait avoir un système de soutien à domicile qui implique plusieurs acteurs : santé, communautaire, les offices... »

Ne devrait-il pas y avoir au moins un soutien pour les « cas lourds » afin qu'ils puissent être traités selon leurs besoins?

« Leurs droits c'est toujours au détriment de ceux qui sont sur leurs deux pieds... Une personne n'est plus autonome quand elle ne peut plus prendre soin d'elle-même, quand elle ne peut plus prendre soin de son logement, peut plus prendre ses médicaments par elle-même, ne peut plus cuisiner, quand elle ne se rappelle même plus qu'elle existe. Ce sont ces cas lourds en premier que je voudrais que l'on regarde. On a eu ici un qui courrait tout nu dans les passages avec un marteau. Il voulait tuer ceux qu'il n'aimait pas. Certains mettaient le feu dans la chute à déchets parce qu'ils voulaient nettoyer le building. On a déjà eu des gens tellement infestés de souris que ceux-ci montaient sur les épaules des exterminateurs. »

Les *Habitations Ernest-Paquin* possèdent 57 unités de logements réparties sur cinq étages. Le Comité des locataires existe depuis 15 ans et son président est en fonction depuis 2012. Selon celui-ci la moyenne d'âge des locataires serait autour de 70/75 ans et l'habitation est composée majoritairement de femmes; peu de locataires sont issus des communautés culturelles. Seule l'organisatrice communautaire de l'OMHM donne du soutien à ce milieu qui ne semble pas avoir de problèmes majeurs selon les propos du président. Comme il s'agit d'une habitation pour personnes âgées, l'enjeu de la perte d'autonomie est également présente : « Il y en a un qui pouvait pu se retenir; il pissait partout. Il était pu capable de se faire à manger. »

## **2. Le commérage de voisinage**

Un phénomène social dans le champ communicationnel, très peu documenté mais bien présent en HLM, est le commérage entre voisins. Le commérage peut être de rejet ou de soutien (Élias, 1985). A Charlebois A, une vigilance est exercée à cet égard :

« Regardez là! (affiche dans la salle communautaire) : Je n'ai rien vu, j'ai rien entendu. »

Lorsqu'on occupe un poste de responsabilités au sein du Comité des locataires, il arrive que l'on soit victime de commérage exprimant un rejet, de l'ordre d'un ragot:

« On ne peut changer les gens; ils faut les prendre comme ils sont... Quand j'ai été victime de commérages, on disait que je gardais des aliments donnés par IGA... Ça m'avait fait mal au début car je n'étais habituée pas à ça; il a fallu que je le dise lors de l'assemblée que je n'amène rien chez moi... avant j'écoutais; on a dit cela sur toi, l'autre a fait ça. Avec tout ce que j'ai eu comme expérience, je vous assure que ça rentre ici et ça sort de l'autre côté. Ça reste plus dans ma tête; si on écoute tout ça on ira nulle part. »

À la Seigneurie des Rapides, ce phénomène social constitue là-aussi un problème :

« Le méméring, c'est le pire. Le problème c'est quand on arrive avec des personnes qui ont des problèmes psychologiques. C'est là où le méméring est difficile car il y en a qui imagine des choses. »

Comme il est loisible de le constater, le comméring semble généralement associé à une dimension négative de la vie collective mais il peut arriver que ce soit l'inverse qui se produit si l'influence de la dynamique d'entraide agit à ce niveau. Il s'agit alors d'un comméring de soutien:

« J'aime le comméring; nous avons du bon comméring ('positive gossip'); nous ne parlons pas contre les gens. Avec le comméring nous apprenons des choses (attitude, personnalité). Je peux entendre une chose et l'oublier. » (Place Newman)

A Ernest Paquin, le comméring est également perçu comme positif mais sous tout un autre angle, comme une pratique de contrôle social spontané, de surveillance mutuelle (Bresson, 2024) :

« Ça c'est la partie la plus fun. On a deux personnes qui s'occupent du comméring; elles savent tout ce qui passe dans l'édifice. Si je veux savoir quelque chose, j'ai juste à leur demander. Même parfois, j'ai même pas besoin d'attendre, ils vont me le dire... Je vérifie tout le temps ce qu'ils me disent... il faut que ce soit corroboré. Je vais agir en conséquence s'il y a quelque chose...Moi ça me donne une image de ce qui se passe; c'est important pour moi tout aille bien... Ces personnes me donnent aussi des conseils. L'une est sur le Comité; elle me dit ce que les gens aimeraient avoir. »

### **3. Communiquer, c'est vital :**

Comme dans toute habitation sociale, la communication entre les habitants est un aspect essentiel du lien social.

Ainsi à Place Newman : « Il y a des groupes pour communiquer - espagnol, philippin, asiatique - afin que l'on puisse leur donner de l'information par des leaders; c'est comme ça que l'on communique et nous avons aussi une personne qui parle français pour les services gouvernementaux. »

« Nous parlons beaucoup entre nous; comme de la façon dont nous élevons nos enfants, de la différence avec ici. »

A Charlebois A, la salle communautaire, tout comme ailleurs, joue un rôle significatif dans la mise en lien des personnes :

« On a des asiatiques qui viennent dans la salle; on a des Bengali, des Sri-Lankais. Ils ne viennent pas maintenant parce que c'est Ramadan. Il y a des personnes qui ne parlent ni anglais ni français mais on se comprend par des gestes; ils viennent prendre le café. »

La connaissance des nouvelles personnes résidant dans l'habitation est primordiale : « ...les nouveaux, je me suis arrangé pour les rencontrer pour parler directement avec eux.»

À la Seigneurie des Rapides, cet enjeu de communiquer avec des personnes parlant diverses langues est bien identifié :

« C'est un problème qui faudrait qu'on se penche dessus afin que l'on soit capable de communiquer avec tout le monde. Que l'on puisse sortir ces gens-là de l'isolement, de les faire profiter du système car autrement on ne peut pas les rejoindre. »

À Ernest Paquin, une quinzaine de personnes s'entraident; celles-ci ont notamment l'occasion de se réunir le mercredi soir pour jouer à des jeux.

« Les gens s'amuse, ça jase; j'en profite à ces moments-là pour leur dire ce qui se passe au CCR, au secteur... Ces activités contribuent au développement de l'entraide car ça fait une union entre les personnes. Pour ceux qui sont partie à ce groupe-là, on se connaît depuis nombre d'années et on s'entraide si l'un a besoin. »

Rejoindre toutes les personnes est également essentiel :

« On a des personnes qui ont des problèmes de comportement mais on se rencontre fréquemment dans les corridors; je demande comment ça va, viens donc au comité. J'essaie de les embarquer un peu pour leur montrer que l'on s'occupe d'eux autres où encore ce sont leurs familles qui s'en occupent. »

#### **4. Les motivations pour s'entraider**

Plusieurs motivations ont été exprimées par les personnes participantes en regard de leur implication comme bénévoles. Ceci peut être relié parfois à leur vécu qui les a mis antérieurement en contact avec l'entraide :

« Je suis arrivée d'Afrique en 1988, je suis venue avec rien. J'ai vu l'entraide; on m'a référée directement à L'Hirondelle. On a été jumelé avec une famille québécoise. Ce n'était pas de la pitié mais de l'entraide. Il y avait aussi de l'entraide dans les logements où l'on logeait. C'étaient des voisins qui s'entraidaient. C'est ça qui me pousse à aider, sans juger, sans demander en retour. » (Charlebois A)

« Ça a commencé avec la mère chez nous. On était une grosse famille élargie; cinq frères dans le même quartier. Lors du party de Noël, il y avait foule. On a appris à s'entraider comme ça et la mère chez nous était bien pognée là-dedans, comme avec une tante peu riche. Ma mère l'aidait avec la nourriture. » (Ernest Paquin)

On s'entraide aussi pour le bien que cela nous rapporte : « ...j'aime aider le monde; il y a du monde plus faible que nous. J'aime ça aider. » (Seigneurie des Rapides)

« Les gens ont les mêmes idées, les mêmes aspirations. On veut donner, on est encore bon. On se sent apprécié dans ce que l'on peut donner. C'est important pour nous. » (Place Newman)

« Car vous savez, les premiers qui en bénéficient c'est nous car que ferait-on de nos vies si on n'avait pas cette utilité? Si on n'avait pas la chance de donner au suivant avec les talents que l'on a reçus. » (Charlebois A)

« La misère, je suis pas capable... Oubliez pas, ça m'occupe, j'en profite... Je suis actif, je suis content. » (Ernest Paquin)

La motivation peut être reliée également à un pragmatisme de bon aloi : « Puis en même temps de donner une seconde vie aux choses qui sont encore bonnes. Que ça coûte moins cher et que les sous qui sont souvent sur les vêtements, la nourriture peut être mis ailleurs pour aider. » (Seigneurie des Rapides)

L'amour du prochain, dans une optique de fraternité chrétienne, - « la misère n'ayant pas de vacances », selon les propos d'une personne répondante - peut même chapeauter l'ensemble du processus :

« ... l'amour du prochain, l'amitié, le courage, de vouloir améliorer les conditions de vie de ses congénères. Se donner un sens à notre vie; je mettrais cela en premier. Avoir une vie utile même à la retraite pour être capable de donner et puis au bout de la ligne c'est nous qui recevons le plus. » (Seigneurie des Rapides)

« C'est de l'amour que l'on donne; du partage, les gens comptent pour nous autres. Quand ils se sentent rejetés, il faut essayer de les approcher de nous, de jaser avec eux autres car il y en a qui ne sont pas faciles à jaser... Ça c'est le but de la Seigneurie des Rapides ici, d'être impliquée dans sa communauté, de redonner au suivant et puis de se faire une vie qui est utile jusqu'à temps que le petit Jésus nous rappelle. » (Seigneurie des Rapides)

## **5. S'entraider**

Les diverses formes d'entraide sont présentées selon qu'elles soient individuelles ou collectives. Sur le plan individuel, le soutien dans les activités de la vie quotidienne et le soutien lors de situations difficiles de vie ont été nommé dans les entretiens. En regard des activités collectives, la principale activité d'entraide semble être les repas en groupe. Ici, il importe de noter la singularité de Seigneurie des Rapides qui a plusieurs services ouverts à la communauté de Ville Lasalle.

### **5.1 Les locataires savent faire dans la vie de tous les jours.**

Les habiletés des locataires sont mises à profit pour le mieux-être de la communauté. Leurs dimensions « terre-à-terre » permet d'enjoliver la vie quotidienne et matérielle par du soutien pratique en lien avec les nécessités quotidiennes: informatique, plantes, couture, impôts :

« Nous avons ici notre tech 'guy'; il nous aide beaucoup avec les ordinateurs. » (Place Newman)

« ... elle avait pris un cellulaire. Il lui avait montré comment il fonctionnait. » (Charlebois A)

« ... elle s'occupe de toutes les plantes du jardin et des fleurs; nous avons un groupe de jardinage, de cuisine, de nettoyage. On apprend des uns des autres. L'une a le pouce vert, elle nous donne de très bons conseils ('tips') pour s'occuper du jardin, du potager et des fleurs. » (Place Newman)

« Une locataire fait de la reprise (pantalons); une autre fait des robes. » (Place Newman)

En fait, tous les aspects de la vie quotidienne peuvent être l'objet d'une entraide concrète sous une forme empirique. Ce peut être par exemple de prendre soin des animaux domestiques, des oiseaux ou des plantes lorsqu'une personne est hospitalisée. D'amener une personne en auto à son rendez-vous à l'hôpital. De déneiger une automobile ou donner un coup de main pour les impôts. De rejoindre un locataire lorsqu'un colis est arrivé pour celui-ci et qu'il a été déposé par le livreur dans un espace sans surveillance.

« Il y a même une organisation au niveau des colis, la livraison; on sonne, si la personne n'est pas là; on met dans la salle. Il y a aussi cette entraide. » (Charlebois A)

Certaines personnes vont aussi s'occuper que la salle communautaire reste propre ou veiller à ce que l'extérieur de l'habitation demeure également propre. « Un autre va s'occuper du recyclage dans l'immeuble et il enlève les déchets du recyclage et s'occupe de nettoyer le jardin. » (Place Newman) D'autre vont fermer les salles de lavage à partir d'une certaine heure pour empêcher des sans-abris de les squatter.

À Ernest Paquin, l'on veut prévenir les situations troubles afin que le milieu demeure sécuritaire :

« Le soir à 10 heures je passe dans les corridors, ça me prend 5 minutes sauf samedi, dimanche, lundi, fait par le surveillant. Je vais fermer toutes les portes de la salle communautaire; je fais le tour même dans le sous-sol pour voir si une personne ne dormirait pas là. Ça prévient des troubles. »

## **5.2 Le soutien lors de situations difficiles de vie**

L'entraide informelle est bien présente en regard de situations difficiles de vie et les exemples sont nombreux où ces personnes s'activent les unes pour les autres et où se trouve une forme de bonté spontanée ou organisée.

« Une locataire a perdu sa fille et elle a été beaucoup soutenue par des locataires. Une femme a été inconsciente trois jours dans son appartement; je l'ai visitée à l'hôpital. » (Place Newman)

« Une locataire m'a visité presque chaque jour quand j'ai été hospitalisé. » (Place Newman)

« ... on va les voir, comment ça va? Tu n'es pas obligé de passer une journée avec eux autres. Juste de passer 20, 30 minutes avec eux, ils sont contents. » (Seigneurie de Lasalle)

« Quand ils sont hospitalisés, c'est surtout moi qui vas y aller. Ce sont des personnes que je connais depuis longtemps. La personne qui a tenté de se suicider, j'allais le voir tous les samedis à l'hôpital; il y resté 5 semaines. J'ai été voir une dame deux fois à Santa Cabrini. Un autre, en fin de vie, pris des poumons; elle sort jamais de la maison; je vais lui chercher son argent à la banque. J'ai sa carte bancaire. Je vais chercher son café... Ils savent qu'ils peuvent avoir confiance en moi; je ferai pas de niaiseries. » (Ernest Paquin)

Toutefois, ce locataire fortement impliqué à Ernest Paquin met ses limites :

« Un locataire, un cas de psychiatrie, m'a demandé si je pouvais lui donner sa médication si son médecin me le demandait. J'ai refusé; c'est trop de responsabilités. J'ai trop de choses à m'occuper pour commencer à distribuer des médicaments. Je sais pas ce qui peut

arriver...Avant de rentrer dans un appartement, ça m'en prend pas mal...je ne veux pas patauger avec des gens qui ont des problèmes d'émotions. C'est pour le CLSC; je peux pas m'embarquer avec une ou deux personnes qui veulent me parler »

A Place Newman, une locataire a participé à l'échange à distance, à partir de son appartement, grâce à l'informatique. Son exemple a été particulièrement éloquent de la force de l'entraide dans cette habitation.

« Je suis un exemple : je suis malade; j'ai besoin d'oxygène. A chaque fois que j'ai besoin d'aide, je trouve quelqu'un. C'est très important pour moi car je ne peux sortir de mon logement comme je voudrais. J'ai trois repas par jour sans savoir qui va le faire. Plusieurs font cela. »

Plusieurs locataires s'assurent ainsi que cette personne demeure bien entourée et que ses besoins essentiels soient comblés, au-delà de l'aide formel reçu: (C'est une bénédiction ». (' That's a blessing. ')

Les clés des appartements circulent même parfois entre locataires:

« Un monsieur était à l'hôpital et une voisine a appelé parce que ça sentait. La police est venue et la senteur venait de la poubelle de trois semaines. Quand il est revenu, il a laissé une clé ici. Il va mieux maintenant et il ne vient plus à la salle. Je lui redonné ses clés. Il fait ses courses avec une autre personne; on ne peut pas être deux personnes à avoir ses clés. » (Charlebois A)

« Une dame m'a donné ses clés, une asiatique : » « Je peux tomber des fois, voilà mes clés. Je t'appellerai une fois par semaine, si je ne t'appelle pas, tu as mes clés, tu peux venir voir comment ça va, pas de soucis. » (Charlebois A)

« Moi je joue aux cartes avec lui tous les jours à 5 heures. Une journée, il m'appelle pas; OK, il a autres choses à faire. La deuxième journée, je dis non, je vais voir. J'ai sa clé; je l'ai trouvé étendu à terre. Sur sa table de cuisine, il y avait le flacon de pilules; ils n'en restaient plus dedans... Les clés : entre nous autres; ceux qui se connaissent bien ; on échange les clés. Ça implique 5,6 personnes. » (Ernest Paquin)

L'entraide, lors de situations difficiles de vie peut être aussi de protéger des personnes vulnérables de leur prédateur :

« C'est une dame qui était assez réservée avec ce qu'elle avait connu avec sa fille. Elle ne voulait pas vraiment s'intégrer mais quand il y a eu le nouveau comité, surtout l'année passée, elle aidait beaucoup. Je l'avais souvent invitée dans la salle; elle refusait. « Viens voir ce qui se passe. » Elle venait et à un moment donné, elle aidait beaucoup et elle était même là à la porte; elle m'attendait; je suis juste à côté de son appartement pour que l'on ouvre la porte. Il y a deux semaines, j'ai vu qu'elle ne voulait plus rien savoir. On est un comité pas un organisme communautaire; on essaie quand même d'aller un petit peu au-delà de ce que l'on doit faire... il y a des gens qui l'embêtaient; il y avait une cartomancienne qui appelait, appelait à chaque fois. J'ai été obligé de passer par la travailleuse sociale pour dire à la dame de ne pas la rappeler, qu'elle n'est pas intéressée et que si elle continue je peux faire une enquête sur elle. Donc elle a arrêtée. » (Charlebois A)

La vulnérabilité d'une personne peut aussi être en lien avec une situation d'insalubrité; ceci peut être d'autant plus complexe si la personne est issue d'un autre pays et qu'elle s'exprime uniquement dans sa langue d'origine :

« Certains locataires ne veulent pas être aidés, d'autres sont gênés parce qu'ils ne peuvent pas s'exprimer. Alors on essaie d'ouvrir tranquillement des portes; des fois on réussit, des fois non. Quand un ange nous arrive d'un autre pays, on exploite ce filon-là car là on peut communiquer avec les gens ... Ce qui est beau, c'est que malgré les diverses langues on arrive à créer des liens. On a plusieurs nationalités ici, graduellement, au fur et mesure qu'ils s'intègrent, ça nous donne plus d'ouverture pour faire des choses. (Seigneurie des Rapides)

### 5.3 Les activités collectives

Des activités collectives sont également bien présentes sous la responsabilité du Comité des locataires. À Place Newman, plusieurs activités sont organisées (yoga, zumba, écriture créative). Des activités extérieures ont également lieu (Maison de la culture, Jardin botanique). Environ une quinzaine de personnes participent à ces activités. Il importe de distinguer ces activités de celles prises en charge complètement par le Comité des locataires. Un lunch a ainsi lieu une fois par mois; c'est un travail collectif sous la responsabilité du groupe d'entraide cuisine. Toutes ces activités, pour reprendre le mot du président d'Ernest Paquin créent de l'*union* entre les personnes.

A Charlebois A, les personnes participantes ont mis l'accent sur les efforts pour accommoder tout un chacun dans une optique où chacun contribue à l'effort collectif :

« Quand on fait des repas ce sont des gens qui sont là; si on sert du porc, on essaie de servir aussi une autre viande qui n'est pas du porc. On essaie d'accommoder aussi pour les végétariens. On fait un effort. Des fois, ils font des petits plats, des petits gâteaux, amener des dattes... Il y en a peut-être, 5, 6 qui s'impliquent. Pour le souper de Noël, on est resté jusqu'à 21 heures pour décorer, emballer les cadeaux. Ils ont confiance; quand il y a eu telle vague de solidarité pour préparer Noël que moi j'étais étonnée. Ça veut dire que le premier Noël a été un succès; le deuxième Noël, la barre était haute. C'est une marque de confiance; ça veut dire qu'ils sont contents que ça marche. »

On cherche à développer aussi le côté artistique des résidents; « ...si on décore, les gens s'expriment sur leurs souhaits, de même que le côté culinaire. C'est plus ce côté-là qu'on essaie de ressortir, pas vraiment le côté intellectuel. »

L'activité d'entraide peut être aussi de s'occuper de l'extérieur : « ... un groupe d'entraide pour l'arrosage des fleurs; tu peux prendre le tuyau d'arrosage dans la salle mais c'est toi qui est en charge. La cour, l'été c'est agréable; ça a vraiment changé. »

Le Comité des locataires de Charlebois A supervise également un projet compost :

« On a des bacs qu'on leur donne avec leur nom et le numéro d'appartement; tous les mardis à partir de 15 heures, il dépose le bac devant leur porte. Si la personne ne l'a pas fait; on tape la porte et on vérifie auprès de d'autres personnes qui n'ont pas adhérees et qui sont à risque. On demande comment ça va? On a commencé ce projet en novembre

dernier. Petit à petit il y en a qui s'ajoute; on est à 25... L'idée c'est de ne pas avoir de saletés devant l'immeuble mais sur le côté. »

À la Seigneurie des Rapides, outre de mentionner le repas du mercredi qui attire près de 50 personnes à chaque semaine, le souper de Noël, le bingo et la couture, le jardin communautaire, les cours de couture et d'aquarelle, les personnes participantes ont attiré notre attention sur les comptoirs ouverts trois jours par semaine à l'année, sauf l'été pour des situations d'urgence. Ces comptoirs sont ouverts à toute personne de la communauté de Ville Lasalle et même de l'extérieur si nécessaire :

« On a des comptoirs pour le linge; ils viennent habiller les enfants. Il y a une friperie pour les enfants et une pour les adultes. Il y a aussi de la vaisselle. Les gens viennent porter des choses ici parfois lors de décès. Carole est la cheffe d'œuvre de tout ça. Les dons que nous recevons, le triage doit se faire; c'est pas tout bon. Cela s'en va alors au recyclage. On a aussi des livres... Ce linge est aussi donné à des immigrants qui arrivent ici, juste avec leurs valises; pas de chaussure, de linge pour l'hiver, pas de drap. Ici ils trouvent tout ce dont ils ont besoin pour partir un logement. On peut avoir aussi des commodes, poêles, frigidaire que l'on redistribue aux personnes en besoin. »

Lors de l'entretien, le chercheur a pu constater l'effervescence du milieu puisque le va-et-vient était constant près de la salle communautaire :

« Vous voyez les paniers qui viennent d'arriver; c'est toute des choses qui faut descendre, les vérifier, les trier, les laver s'il faut, tout ça. Tout ce qui est en bas est donné. On ne vend rien à moins que je sois obligé de payer un transport pour aller chercher un poêle ou un frigidaire. Je vais demander à ce moment-là le prix que ça m'a coûté. On ne prend rien qui est brisé ou qui est sale, rien qui est tâché. »

A Ernest Paquin, l'on mise sur le consensus pour déployer des activités correspondant aux besoins et souhaits des personnes :

« ... comme leader, je vais leur dire, j'ai besoin de ça, de quelqu'un. Ils vont venir, de bonne grâce. Certains vont venir avec des suggestions; j'analyse ça; je questionne les gens alentour comme pour la balançoire de 1600. \$. Je vais chercher le consensus. Si une personne du Comité n'est pas d'accord, on le fait pas mais elle doit nous donner une bonne raison. »

Le Comité supervise également le projet Habitations Net :

« Ça donne de l'argent aux personnes et ils sont bien contents. Ça implique les personnes afin que l'habitation soit propre. Si d'autres personnes voient cette personne agir, nettoyer, encourager le monde, donner l'exemple. »

#### **5.4 Les liens avec la vie extérieure**

Les liens avec la vie extérieure peuvent être formels dans le cadre de collaborations avec des organismes communautaires; par exemple le Centre des aînées pour Place Newman ou le Centre des femmes et Prévention sud-ouest pour Charlebois A. L'univers extérieur peut aussi représenter un commerce comme une épicerie IGA de St-Henri; celle-ci donne de la nourriture aux deux semaines au Comité des locataires de Charlebois A. Ce milieu a aussi une collaboration avec le CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal grâce à une

intervention de groupe d'un kinésologue à certaines périodes de l'année dans la salle communautaire.

À la Seigneurie des Rapides, la situation est différente compte tenu que le Comité des locataires peut s'appuyer non seulement sur des bénévoles de l'extérieur mais aussi sur son offre de services à la communauté. Ceci fait en sorte qu'il y a beaucoup de va-et-vient autour des comptoirs. À tel point que Comité des locataires est maintenant reconnu comme un organisme communautaire de référence par l'arrondissement; il a fait la démonstration qu'il travaille sur le terrain et agit durablement auprès de ménages en difficultés:

« Les personnes de l'extérieur ne viennent pas nécessairement du quartier; ce sont des cas spéciaux, des gens qui ont besoin d'aide. Ici dans le quartier, les gens d'en face n'en ont pas besoin. Il y a des personnes qui sont référées par les églises du coin et les organismes communautaires... Aussi il y a du bouche à oreille d'un organisme qui aide les immigrants, la Ville parce qu'on est reconnu comme un organisme de référence. On est pas mal étendu jusqu'à Verdun; ce peut même être partout dans la Ville de Montréal; on demande pas de pedigree car on veut respecter en premier la dignité des personnes. On veut aider les gens qui sont vraiment mal pris. »

La genèse du projet est ainsi expliquée de cette façon par la présidente du Comité des locataires de la Seigneurie des Rapides :

« ... dans les Églises, ils donnent des paniers de Noël et quand les gens de HLM en voulaient, ils se faisaient dire qu'ils n'y avaient pas droit parce qu'ils étaient en HLM. Ça m'a un peu poussé, je suis un peu volcanique... On a commencé à mettre des annonces sur Facebook afin de récolter des denrées sèches, non périssables. On a passé par le député aussi et on a commencé à faire des paniers. On a appelé Le Vieux Moulin afin de travailler ensemble et de rejoindre des personnes qu'il ne pouvait aider. Cela a commencé comme cela et au fil des années, à force de donner ... on a fini par être connu et reconnu par la Ville comme un organisme communautaire de référence. Cette année, le nouveau, on a été accepté à Moisson Montréal car on est maintenant un organisme reconnu. C'est comme ça que petit à petit, ça l'a développé et que fil en aiguille, j'ai ramassé des bénévoles qui ont à cœur tout ceci. »

À Ernest Paquin, le Comité a aussi son réseau - CLSC, police, centre communautaire - et le président se définit comme une sorte de catalyseur:

« ...une personne a besoin de nourriture, on va leur donner son nom. Je connais très bien les ressources communautaires; je suis ici depuis 15 ans. »

« Il y en a un qui pouvait pu se retenir; il pissait partout. Il était pu capable de se faire à manger. J'ai appelé le CLSC tout de suite : « On a un problème, envoyez donc quelqu'un. » Le lendemain, il y avait quelqu'un. J'ai une personne que je contacte; je vais les rencontrer. Comme dans le cas de la personne qui était tombé à terre, c'était une tentative de suicide. Alors j'ai rencontré directement en personne la dame du CLSC pour lui expliquer le problème. On l'a fait transporter tout de suite. Il avait fait une tentative de suicide aux pilules. »

### 5.5 Les composantes de leur succès :

Des propos des personnes participantes, plusieurs mots clés reviennent : respect, égalité, amour, écoute, accueil.

« Le respect est ce qu'il y a d'important ici; pour chacun d'entre nous. C'est très important. Nous pouvons donner nos opinions et nous arrivons à s'entendre. Tous les gens sont égaux... il y a de l'amour entre tout le monde, de l'unité, on prend soin des autres. » (Place Newman)

« Quand on respecte la personne, là elle va être poussée à venir vers toi; ça attire les gens. C'est pas de l'argent, c'est dans la façon de recevoir les gens, la façon de les écouter. Une dame de 85 ans vient dans la salle; certains trouvent qu'elle parle beaucoup mais j'écoute. Il faut avoir l'oreille attentive et prendre tout le monde sur le même pied d'égalité. » (Charlebois A)

De la gentillesse avant toute chose :

« On écoute les gens; quand il te parle d'eux; ils étaient quelqu'un. Ce crasseux était quelqu'un auparavant. C'est délicat, il ne faut pas blesser les personnes qui n'ont pas eu cette chance d'aller plus loin. On a vécu cela dans le Comité où une personne nous disait qu'elle avait un master...; ça prend une certaine discipline. Nous les gens du comité, il faut que l'on soit comme ça; moi en tant que présidente, j'ai toujours insisté : on reçoit les gens, on le sert; même s'ils ont une certaine attitude, c'est mieux de leur parler après. En privé, pas devant tout le monde. » (Charlebois A)

Et avoir le souci d'autrui sur la longue durée, une forme de patiente obstination :

« Se préoccuper des autres, savoir ce qui se passe dans ton édifice. Connaître chaque personne; je ne les ai pas connues du jour au lendemain; ça pris quelques années avant de connaître tout le monde; savoir ce qu'ils ont besoin. » (Ernest Paquin)

C'est également du bon voisinage, rimant avec plaisir :

« On reste toute dans le même building, on est toute voisin, voisine. On se voit à tous les jours. Dans les couloirs, dehors l'été; le monde jase alors, on a du plaisir; on mange dehors. On a de belles activités. » (Seigneurie des Rapides)

Il importe également de ne pas se laisser envahir par les problèmes même si on a passé toute la journée dans la salle communautaire:

« Quand je sors d'ici il y a pas de problèmes dedans (tête); avant il y avait beaucoup de problèmes. À chaque fois que l'un venait te parler dans les oreilles; l'une a dit ça, un tel a fait ça, l'autre descend là. Mais là c'est fini, je ferme mes yeux, je vois rien; je peux écouter parfois mais ça ne reste pas; même si je vois, ce n'est pas une image qui est figée. C'est pas une peinture. Une fois que je quitte ici, c'est fini... On a fait à manger; certains nous disent que c'est pas bon. Il y a des gens qui sont comme ça; ils vont trouver la petite bibitte. Si tu les suis, tu vas être la petite bibitte qui les suit... Je me suis fabriquée une carapace; il faut avoir une vision et regarder devant. » (Charlebois A)

En fait pour certains, il n'y a pas de recettes; il faut que le gens le veuillent mais c'est tout de même aidant quand les personnes ont de bonnes personnalités et qu'une bonne chimie

s'installe entre les personnes, d'autant plus lorsqu'on parle la même langue. Chaque communauté culturelle ayant tendance, semble-t-il à plus s'occuper des membres de sa communauté.

Selon l'intervenante de milieu à Charlebois A :

« La chose qui sort le plus important pour moi comme intervenante est de donner le pouvoir avec ce qu'ils veulent. Il faut aller à leur rythme; je suis là pour vous aider quand vous voulez. Ils y avaient des problèmes ici avant mais les locataires ont trouvé les moyens de gérer les choses à leur manière... Je vois comme eux autres ils gèrent eux-mêmes; ils ont trouvé leur rythme et ils savent que je suis là. »

Un encadrement dans la salle communautaire est également estimé essentiel selon les personnes répondantes:

« Il y en a qui pense que tu peux te permettre n'importe quoi quand tu croises des gens dans la salle. Tu peux t'en prendre à l'autre; te défouler parce que tu vis quelque chose de très frustrant. Ici il faut toujours garder l'encadrement car si ça vient désagréable trop, personne ne voudra mettre les pieds ici. Si c'est un endroit de conflits, les gens se crient par la tête, s'insultent, non la salle va être appelée à fermer. C'est pour ça qu'il faut cultiver un bon climat. » (Charlebois A)

« Des fois, le bagage de vie des personnes, y a des gens qui arrivent en HLM pokés, d'autres n'ont jamais été reconnus par leurs pairs; tu leur donnes du pouvoir et tu viens de créer un monstre. Il faut garder l'expérience de vie de chaque personne; on peut pas les refaire. Ils ont été tricotés comme ça mais des fois on peut peut-être arrivé par notre exemple à réparer certaines mailles mais on peut pas toute les refaire. Il faut les respecter dans ce qu'ils sont et d'essayer quand ils veulent participer de les encadrer dans quelque chose où ils dépassent pas leurs limites. Peut-être aussi dans ça qu'il y en qui prennent conscience qu'ils ont de la valeur, de prendre conscience qu'ils sont aimés. Certains sont irrécupérables et il faut comprendre pourquoi. » (Seigneurie des Rapides)

L'égalité passe donc par la reconnaissance de la valeur de chaque personne et celles-ci doivent être reconnues à la valeur de ce qu'elles font:

« Y peut y avoir des gens qui sont bien intentionnés mais qui n'ont pas de compétences. Cela peut arriver mais il faut travailler avec ces gens-là. Déjà qu'ils veulent faire quelque chose, c'est un grand pas. On part du principe que personne n'est parfait. On peut toujours avec de la diplomatie, du respect s'asseoir avec la personne. Peut-être que tu veux faire ça mais ça serait mieux que tu essaies ça. Si on voit au bout de la ligne que c'est pas possible. On a bien aimé ce que tu as fait mais on pense que c'est pas adéquat. En général, on réussit à trouver une place où on peut les installer. Ça prend des gens avec du caractère parce qu'il y a des gens difficiles et ces gens-là sont parfaits. Quand ça prend de la douceur, de la compréhension, on se sert de ceux qu'ils l'ont. Chacun son domaine. Rien ne se perd, chaque grain de sable est utile pour créer la grève.

Chacun fait sa marque; on fait confiance, l'amour et la conscience des limites de chacun. Personne n'est parfait mais on fait notre possible. Avec de l'amour, de la bonne volonté et de la logique on peut faire beaucoup de choses.

« On avait ici une dame dont le conjoint est schizophrène; elle ne savait pas lire ni compter, ni écrire. Elle était hypothéquée mentalement. Je la faisais travailler avec moi et elle a changé du tout au tout. En dernier, elle savait comment peser sur un bouton pour faire son lavage, son séchage. Quand je lui demandais de garder la salle, je peux vous dire que personne ne rentrait. Elle lavait, nettoyait, numéro 1. Elle est tombée et a été placée mais elle a travaillé au moins 4 ans avec moi. Elle était cliente de chez Douglas : « C'est pas parce que tu sais pas lire ni écrire que tu vauz rien. » Quand ils sont récupérables, j'en aurais pris 40 comme ça. Jamais un mot plus haut que l'autre; elle faisait ce qu'on lui demandait. C'est de l'amour; c'est de donner à la personne, peu importe comment elle est hypothéquée, le degré d'amour qu'elle a droit et le respect. » (Seigneurie des Rapides)

A la Seigneurie de Rapides, l'échange est revenu constamment sur l'importance de bâtir autour de la relation de respect de et de fraternité :

« On est d'abord des amis... C'est important. Mon comité, il dure maintenant presque depuis 12 ans. Pourquoi? Parce que les gens qui viennent ce sont d'abord des amis. J'exploite par exemple le talent de chaque personne. Je te demanderai pas de faire quelque chose que t'es pas capable. Mais je vais te demander ce que tu veux faire. Il faut que tu saches que c'est sur une base assez régulière. » (Seigneurie des Rapides)

## **5.6 Les retombées**

Selon certaines personnes répondantes, il est possible d'affirmer que l'aide reçue de locataires est plus importante que l'aide familiale. À Place Newman, une locataire a décidé d'y rester plutôt que d'être proche de sa fille malgré ses problèmes de santé. Elle est persuadée qu'elle n'aurait pas ailleurs la qualité de vie qu'elle y a grâce à l'entraide. On fait alors vraiment communauté. Une retombée clé de l'entraide dans ces habitations est la création d'une communauté d'entraide où la dimension de l'habiter prend tout son sens.

« C'est comme une communauté ici; nous nous parlons, de nos choses personnelles, les problèmes. C'est une famille ici; on respire le même air; on mange la même nourriture... Il y a quelques années de cela, on a manqué d'électricité pendant 5 jours et les gens venaient ici dans la salle communautaire car il y a une génératrice. C'est comme une communauté ici; nous nous parlons, de nos choses personnelles, les problèmes. » (Place Newman)

« ... on essaie d'être une famille qui s'entraide; on essaie d'être à l'écoute puis de voir ce que l'on peut faire pour améliorer la condition de vie des gens qui sont dans nos immeubles. » (Seigneurie des Rapides)

À Charlebois A, le changement est manifeste dans la salle communautaire, tant au niveau matériel que de l'atmosphère :

« ... il y en a qui ont vu le travail qui a été fait, le changement. Cette salle communautaire, c'était pratiquement une cour à bois il y a quelques années de cela. C'est une salle qui est propre; les gens le voient vraiment. Quand je suis rentré dans le Comité, je leur ai dit, moi les bla-bla-bla, les affaires d'ordinateurs comptez pas sur moi. Ce que j'ai à faire est d'ouvrir une salle, de faire le café, d'accueillir les gens et puis c'est tout. Je vois comme eux autres ils gèrent eux-mêmes; ils ont trouvé leur rythme et ils savent que je suis là. » (Charlebois A)

« C'est bon de rentrer maintenant dans la salle; avant c'est comme si tu recevais une décharge électrique. » (Charlebois A)

Selon l'intervenante de milieu dans cette habitation :

« C'est comme un modèle. Il y a des problèmes de temps en temps mais c'est partout comme ça, surtout avec des personnes de différentes personnalités. Ça a pris du temps; ça été difficile au début mais maintenant c'est super. »

La création d'un climat de confiance est un élément essentiel du processus autant qu'une retombée :

« ... les gens savent qu'ils peuvent nous parler et je pense que ça c'est mieux qu'un carton accroché à la porte. Il y a un climat de confiance; c'est ça qu'il faut établir d'abord. Quand on est confiant, les gens n'ont plus de secrets; les choses disent comme elles sont. Comme les choses sont comme ça, l'on peut agir plus effacement. » (Seigneurie des Rapides)

Un partenariat est même alors possible avec un autre HLM situé en proximité :

« On est en partenariat aussi avec le 720 Gamelin. Avant avec la vieille garde, il y avait comme une compétition entre les deux immeubles. Maintenant on travaille ensemble comme dans le projet de la Cabane à sucre. Grâce à être reconnu, j'ai l'autobus pour presque rien. C'est ça le but, on devient une grande famille. » (Seigneurie des Rapides)

Finalement, un Comité de locataires, lorsqu'il a des bases solides, peut aussi faire des représentations afin de s'assurer que l'OMHM fasse respecter la jouissance des lieux aux locataires, un aspect essentiel facilitant l'entraide.

« Nous on veut avoir une porte où si on appelle, il y a quelqu'un qui répond et que cette personne est habilitée à prendre en charge la personne qui a un problème...Carole veut travailler beaucoup cette année là-dessus avec le CCR. Il s'agit d'améliorer le soutien; il faut monter un beau dossier pour la santé et maintenant vous suggérez quoi...Arriver au moins à conscientiser dans un premier temps l'office qui l'est maintenant et qui travaille sur un programme...Carole fait les connections; elle est l'intersectorialité à elle seule. » (Seigneurie des Rapides)

Mais la communication semble demeurer le nerf de la guerre.

« On avait ici une Mme turque qui était infestée de punaises; elle ne savait pas que c'étaient des punaises. À la longue, à force de travailler avec l'Office pour trouver ses parents, on a réussi à régler le problème. » (Seigneurie des Rapides)

Faire communauté peut signifier également que l'on met en place une forme de surveillance des comportements nuisibles ou potentiellement nuisibles à l'ensemble des locataires :

« On a eu un problème il y a trois semaines; des nouveaux locataires noirs sont dans l'édifice puis ils commencé à faire entrer d'autres noirs pour coucher dans l'immeuble. Il y a eu une bagarre et la police est venue. Ce sont deux nouveaux locataires, deux noirs. Des locataires m'ont averti qu'ils faisaient des personnes pour dormir. J'ai surveillé ça de près. Je ramasse mes munitions; il ne faut pas qu'il change toute l'atmosphère de l'édifice. On les surveille de très très près comme un autre locataire arrivé il y a trois semaines, je le

surveillance. Cette personne ne semble pas normale; ne parle pas à d'autres personnes, va s'asseoir tout seul sur le banc. Il reçoit des petits jeunes l'après-midi; à surveiller. » (Ernest Paquin)

## **Discussion**

Trois facteurs permettent aux locataires d'un immeuble de réaliser un saut qualitatif significatif dans leur tentative de faire communauté: le sentiment de sécurité, le sentiment d'égalité et le sentiment de confiance (FLHLMQ, 2026). A cet égard, il est manifeste que les habitations étudiées s'insèrent dans cette voie; le Comité de locataires jouant alors un rôle essentiel pour fédérer autour d'une cause commune. Au niveau matériel, le Comité de locataires sécurise et utilise la salle communautaire comme lieu privilégié pour rejoindre les ménages et créer du lien social, favoriser les contacts informels et soutenir les réseaux de sociabilité (Fortin, 1988) De plus, comme lieu de travail de la minorité agissante des résidents, il permet la planification des actions et des activités d'animation. On développe ainsi un « savoir-partager des lieux ». (La Mache, 2003 : 123)

Le Comité des locataires, comme structure associative, légitime les leaders et ceux-ci, lorsque adhérant à des valeurs conforme à leurs responsabilités et ayant les compétences requises, tout en étant bien entouré, ont la capacité de propulser l'entraide dans leur habitation, aidant à la résolution de questions pratiques et s'inscrivant dans une proximité affective. Toutefois selon les personnes répondantes, « Ça dépend des hommes et des femmes qui y vivent. » Si « la grande majorité des personnes sont bonnes, ça va bien aller. » Sinon, il se pourrait même qu'on pense qu'il n'y aura rien à faire car sévit un rapport méfiant aux humains : « Quand il n'y a rien à faire, y a rien à faire. » N'est-il pas plutôt juste et pertinent de garder espoir? On peut avoir « ... l'impression qu'il n'y a pas d'issue et, tout à coup, la voie est ouverte. » (Appelfeld, 1992 : 93)

Toutefois, force est de constater que le chemin à parcourir est semé d'embûches dans certaines situations complexes où le sentiment d'insécurité, une atmosphère de méfiance, la conflictualité des voisins et le manquement aux civilités d'usage imprègnent le quotidien des habitants d'un immeuble (Holden et al, 2024, Roché, 2002). À ce titre, il est pertinent de conceptualiser le voisinage comme un écosystème puisqu'il est établi que « La bonne distance entre des êtres qui est le propre d'un écosystème ne va pas de soi. » (Zask, 2022 : 110)

Le sentiment d'égalité ressort explicitement des propos des personnes répondantes; pour ce faire chaque personne est considérée comme ayant des forces. Ceci rejoint tout à fait le modèle des forces conceptualisé en travail social (Morris, 2022, Morin, 2015). Toutes les personnes ont du potentiel et son digne d'attention. À cet égard, plusieurs situations d'entraide décrites dans l'étude peuvent et doivent être qualifiées de situations de proche aide. Cet aspect valide les travaux réalisés dans le cadre du *Forum sur l'entraide de la FLHLMQ* ; elle mérite que tous les acteurs soient attentifs et vigilants quant à cette réalité afin que ces personnes aient la reconnaissance qui leur est due.

Les locataires disent aussi que cela leur fait du bien d'aider leurs voisins. Il s'agit d'un geste gratuit et volontaire : « Ce sont tout simplement deux personnes qui se rencontrent : dont l'une a besoin d'aide et l'autre peut la lui donner ou la lui refuser. » (Kieslowski, 1997 : 103)

La réciprocité constitue le pilier de l'entraide humaine, du soutien mutuel. La réciprocité suppose plusieurs actes qui s'enchaînent sous l'effet de deux actes : l'acte de donner et l'acte de recevoir. La réciprocité suppose une bonne circulation de ces phases sous l'effet du double désir de connaître et d'être connu, d'aimer et d'être aimé (Limoges, 2021).

« Je vous aide en m'aidant » constitue ainsi une façon de penser et d'agir, propre à l'entraide. Tout l'enjeu est d'intégrer cette entraide dans la routine au jour le jour et renforçant par le fait même la capacité à coexister et à privilégier la communication :

« ... la fraternité existe dès lors que l'on est prêt à écouter l'autre. Dans la pagaille quotidienne, dans cette folie, cette poursuite de tout ce qui semble important, quand on trouve un petit moment, un peu de patience pour écouter quelqu'un d'autre, là il y a la fraternité. » Kieslowski, 1997 : 151)

Le voisinage, comme construit spatial et social relationnel (Walker, 2016, Meister, 1957), est nettement perceptible dans les propos des personnes répondants : les rapports de voisinage constituent des échanges de proximité (L'Heuillet, 2016b). Pour faire communauté, on est une famille, on est des amis, on éprouve du plaisir à être ensemble et à faire des activités au service de cette communauté (Forrest, 2007) et parfois même au-delà comme à la Seigneurie des Rapides. Pour en arriver là, il faut nécessairement se faire confiance afin de cohabiter (Haumont, Morel, 2005). Celle-ci s'appuie sur des valeurs comme l'égalité, le respect mutuel et l'amour du prochain. Il y a chez les bénévoles, une force des convictions et des croyances qui les motivent dans leurs actions. S'ouvrir aux autres, aller vers eux et tisser des liens : c'est la relation elle-même qui compte dans ce mouvement dans l'espace. Il y a un plaisir du côté à côté qui rend solidaire (La Mache, 2003).

Cet aspect est essentiel et indique qu'il importe d'avoir des femmes et des hommes ayant de telles motivations pour favoriser l'entraide comme entreprise collective en milieu HLM. Sans règles partagées comme l'adhésion à un code de vie, une véritable entraide généralisée entre des locataires a peu de chances d'émerger, et seuls apparaîtront des actes d'altruisme spontanés et quelques relations entre pairs. Au contraire dans les HLM étudiés, la force du Comité permet de rendre celles-ci visibles et parfois même d'imprégner l'atmosphère de l'habitation; ses habitants se relient les uns aux autres par autre chose que des mots (Appelfeld, 2009). Le renforcement des liens interpersonnels entre les locataires découlent de l'exercice de la vie associative dans leur habitation et favorisant le sentiment d'appartenance, le lien social et la mise en commun d'un lieu; même d'un devoir de solidarité et d'espérance.

Servigne a créé un néologisme; celui de « voisinauté » afin de mettre en valeur la force de ce processus :

« La voisinauté désigne donc l'ensemble des liens sociaux tissés dans un espace de proximité géographique immédiate : une rue, un immeuble ou un hameau, indépendamment des affinités idéologiques, culturelles ou sociales des personnes concernées. Elle repose sur une hospitalité de circonstance, une solidarité née du terrain, où la cohabitation devient un levier d'entraide. » (2025 : 40)

Les Comités de locataires sont autonomes mais que ce soit par des intervenantes de milieu, des organisateurs communautaires et même parfois par des bénévoles de l'extérieur comme à la Seigneurie des Rapides, ces Comités bénéficient de l'apport de telles personnes. À Place Newman et à Charlebois A, la stabilité des intervenantes de milieu a aidé le milieu dans son développement et à la Seigneurie des Rapides, les bénévoles externes contribuent grandement à la bonne marche du Comité dans ses actions dirigées vers la communauté de Ville Lasalle.

D'avoir également des personnes de référence au sein du réseau de la santé et des services sociaux et même parfois de l'OMHM, hors des organisateurs communautaires, constitue également un aspect clé; ces personnes peuvent être de bons conseils et d'une grande aide lors de situations troubles mettant à mal par exemple les relations égalitaires entre locataires.

La conceptualisation de l'entraide de voisinage comme un écosystème fait également référence à ces liens de collaboration. À cet égard, ceci s'inscrit tout à fait en conformité avec l'orientation prise par le MSSS de s'appuyer sur les fondements structurants du modèle du CLSC (MSSS, 2026a) pour mettre en œuvre la *Politique gouvernementale de soins et services de première ligne* (MSSS, 2026b): « une organisation de services enracinée dans un territoire, arrimée à sa population, capable d'agir à la fois en proximité, en perspective globale du maintien de la santé, en coordination et en soutien aux autres acteurs de la première ligne. » (MSSS, 2026a : 1).

Le MSSS introduit même dans le lexique de ces *Orientations ministérielles sur la responsabilité d'un CLSC auprès de la population de son territoire* le concept de « **Voisinage social et de santé** » définit comme suit :

« Ensemble de partenaires locaux (santé, services sociaux, communautaires, municipaux, scolaires, etc.) qui collaborent autour des besoins d'une population. Ce concept vise à créer un écosystème intégré, fluide et coordonné pour améliorer la trajectoire des personnes et réduire les ruptures de services. » (MSSS, 2026a)

## **Conclusion**

L'étude, malgré son caractère exploratoire, a permis de mettre en valeur l'entraide en HLM, grâce à la richesse de ce qui se déroule dans les milieux étudiés. Si besoin était, cette étude démontre qu'avancée en âge peut être synonyme d'épanouissement individuel et collectif dans le milieu HLM montréalais des personnes âgées. Il s'y exerce une forme d'intelligence pratique et émotionnelle qui ne demande qu'à être connue et reconnue à sa juste valeur.

Modestement, l'étude illustre aussi que l'absence de mixité sociale au niveau socio-économique dans le milieu HLM ne signifie pas nécessairement une plongée vers l'abîme comme cela est propagée par certains acteurs du milieu de l'habitation. Ce, dans un contexte de voisinage « forcé » où les personnes en milieu HLM ne choisissent pas leurs voisins ce qui rend d'autant plus difficile les affinités.

Ce fut un véritable plaisir d'échanger avec des femmes et des hommes impliqués à ce point dans leur milieu de vie; un grand merci pour cette opportunité et salutations à l'équipe des organisatrices et organisateurs de l'OMHM pour leur soutien dans ce travail.

### Références bibliographiques

- Appelfeld, A. (2009). *Et la fureur ne s'est pas encore tue*, Éditions de l'Olivier
- Appelfeld, A. (1992). *Au pays des roseaux*, Pierre Belfond
- Bresson, S., Floderer, C. (2024). Le voisinage réinventé dans un dispositif de gestion participative du logement social. Entre contraintes managériales et (dé)mobilisation habitante, *Participations* 2 N° 39, pages 91 à 124
- Caro, M. (2022). Le lien par le lieu, *Revue Projet*, 6 N° 391, p. 28 à 30
- Chisholm, E., Olin, C., Randal, E., Witten, K., Howden-Chapman, P. (2023): Placemaking and public housing: the state of knowledge and research priorities, *Housing Studies*, DOI: 10.1080/02673037.2023.2206799
- Élias, N. (1985). Remarques sur le commérage, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 60, 23-29
- FLHLMQ (2026). *L'entraide de voisinage en HLM. Aidez-nous à aider!* Actes du Forum sur l'entraide en HLM, 20 p.
- Forrest, R. (2007). Le voisinage? Quelle importance? *Revue internationale des sciences sociales*, 191, 137-151
- Fortin, A. (1988). Du voisinage à la communauté? *Cahiers de recherche sociologique*, 6(2), 147-159
- Haumont, B. Morel, A. (2005). *La société des voisins*, Maison des sciences de l'homme
- Kieslowski, K. (1997). *Textes réunis et présentés par Vincent Amiel*, Positif
- Holden, M., Lee, R., Lusson, F., Martin, L., Vaez Mahdavi, D., Emami, S., Zhu, Y. (18 Mar 2024): The neighbor spectrum in community housing: Pro-social, anti-social and asocial neighboring in Vancouver, *Journal of Urban Affairs*, DOI: 10.1080/07352166.2024.2326487
- L'Heuillet, H. (2016a). Pour une éthique du voisinage, *Études*, 12 décembre, pages 31 à 40
- L'Heuillet, H. (2016b). *Du voisinage, Réflexions sur la coexistence humaine*, Albin Michel
- La Mache, D. (2003). Homes sweet homes... l'univers domestique en HLM, *Ethnologie française*, XXXIII, 473-488
- Limoges, J. (2021). *Je m'aide quand nous nous aidons!* Bouquinbec
- Mee, K, 2009, A space to care: public housing, belonging, and care in inner Newcastle, Australia, *Env and Planning A*, vol. 41, 842-858
- Meister, A. (1957). *Coopération d'habitation et sociologie du voisinage*, Minuit
- MSSS. (2026a). *Orientations ministérielles sur la responsabilité d'un CLSC auprès de la population de son territoire*, 47 p.
- MSSS (2026b). *Innovier pour mieux répondre aux besoins des personnes et des communautés, Politique gouvernementale sur les soins et services de première ligne*, 95 p.

- Morin, P., Demoulin, J. Lagueux, F. (2015). *Le savoir d'usage des locataires HLM familles*, PUQ
- Morris, A. (2022). 'A Village in the Middle of a City': Neighbouring and Social Ties in a Public Housing Community in Inner Sydney, Australia, *Neighbours around the World: An International Look at the People Next Door*, 189–206, Emerald Publishing Limited
- Roché, S. (2002). *Tolérance zéro? Incivilités et insécurité*, Odile Jacob
- Servigne, P. (2025). *Le réseau des tempêtes. Manifeste pour une entraide populaire*, Les liens qui libèrent
- Walker, L., A., (2016). Public Housing Residents' Neighbors and Neighborhood: Good, Neutral, or Troublesome/Unstable, *Journal of Social Service Research*, 42:3, 332-351, DOI: 10.1080/01488376.2015.1093998
- Zask, J. (2022). Écologie du voisinage, *Communications* n° 110, pages 99 à 113