

**RÔLE DES OFFICES D'HABITATION DANS LE CADRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET
DE L'APPROCHE COMMUNAUTAIRE HLM**

**Document produit par le Comité sur l'action communautaire
et le développement social (CACDS)**

Mandat confié par la Table de concertation sur les HLM publics

Printemps 2004

Introduction

CONCEPTION D'UN MODÈLE D'INTERVENTION POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET L'APPROCHE COMMUNAUTAIRE

La *Table de concertation sur les HLM publics* a mandaté le Comité sur l'action communautaire et le développement social (CACDS) pour produire un modèle d'intervention sur le développement social et l'approche communautaire. Ce comité a donc produit, au printemps 2004, un document dans lequel on retrouve:

- Les nouvelles problématiques auxquelles sont confrontés les offices ainsi que les impacts de l'adoption de la *Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec* sur leur rôle;
- Des actions et des moyens visant à encadrer davantage le rôle des offices lorsqu'ils interviennent dans le développement social et l'approche communautaire.

Rappelons que la *Loi sur la Société d'habitation du Québec* reconnaît, entre autres:

- l'élargissement du mandat des offices en les habilitant à « ***mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de la clientèle*** »;
- le droit à la vie associative pour les locataires;
- l'obligation pour les offices de procéder à la mise en place de comités consultatifs de résidents.

La version intégrale de ce document est disponible à la rubrique *Documents et contrats-types* du site extranet des offices d'habitation ou par le biais de Monsieur Claude Gauthier au (418) 646-7841 ou sans frais au 1-800-463-4315.

Soulignons que le contenu de la version intégrale de ce document a été adapté au *Manuel de gestion du logement social* (Chapitre B, Section 4, Sujet 1).

Mandat et mission des offices d'habitation

Les offices d'habitation et leurs gestionnaires interviennent, dans le cadre du mandat qui leur est confié soit celui de gestionnaires de logements sociaux. Rappelons qu'ils doivent exercer ce mandat en respectant des normes administratives et financières très précises. Cependant, l'apparition récente de réalités nouvelles ainsi que les modifications apportées à *la Loi sur la Société d'habitation du Québec* ont passablement affecté le rôle des offices qui doivent agir bien au-delà de la gestion des immeubles.

Le texte qui suit vise à mieux encadrer et à définir davantage le rôle confié aux offices d'habitation du Québec.

Les nouveaux problèmes des résidants, un défi pour les offices

Au cours de la dernière décennie, dans les communautés HLM, l'exclusion, le vieillissement, la monoparentalité, la santé mentale et la multiethnicité sont venus s'ajouter à la pauvreté. Parallèlement, la complexité croissante au niveau des relations intersectorielles, notamment avec le réseau de la santé, a rendu plus difficiles les conditions d'intervention et les aspects relationnels.

Ces nouvelles problématiques obligent aujourd'hui à mieux définir les paramètres d'intervention des gestionnaires de logements sociaux et les intervenants dans ce nouveau contexte.

La Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec (projet de loi 49)

Les regroupements municipaux amorcés en 2001, ont amené, dans plusieurs cas, la mise en place d'organisations de plus grande taille ayant un rayonnement régional accru. Cela, joint aux nouveaux problèmes socio-économiques en émergence, a conduit à l'élargissement du mandat des offices d'habitation. Par ailleurs, *la Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec*, adoptée en avril 2002, a permis de modifier la mission des offices d'habitation en les habilitant, notamment, à mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle. Ceci ajouté à l'obligation pour tous les offices d'habitation du Québec de mettre en place des comités consultatifs de résidants, confirme la volonté du gouvernement du Québec d'accorder aux locataires de logements à loyer modique, une plus grande place dans la gestion de leur milieu de vie.

Le développement social et l'approche communautaire dans le nouveau contexte

Cette « *démocratisation* » de la gestion du logement social constitue la base sur laquelle le développement social et l'approche communautaire peuvent prendre racine et se développer dans les milieux de vie des locataires. Notons que les offices sont privilégiés de pouvoir intervenir à partir du milieu de vie des gens mais cela les incite à devoir agir avec beaucoup de tact et de respect. Une distinction existe entre le développement social et l'approche communautaire bien que ceux-ci soient complémentaires dans une démarche d'inclusion et de prise en charge des locataires.

Le développement social est « *la mise en place et le renforcement, au sein des communautés et à l'échelle de la collectivité régionale, de conditions qui permettront, d'une part, à la collectivité de progresser socialement, culturellement et économiquement et, d'autre part, à tous les membres de cette collectivité de participer au progrès et de profiter de ses fruits, le plus équitablement possible* »¹.

¹ Réf. : Sommet sur le développement social et la lutte à la pauvreté en Chaudière-Appalaches, juin 2000

Le développement social ne peut être conçu sans une participation sociale qui implique des interactions entre l'individu et la collectivité. Cette participation exige de l'individu qu'il agisse en « *citoyen responsable* » et de la collectivité qu'elle permette à ce dernier de participer activement à la société.

L'approche communautaire est l'ensemble des actions qui visent à favoriser et à soutenir la volonté des résidants d'une communauté à se prendre directement en charge. Le développement de cette volonté de prise en charge favorise bien sûr le développement social au sein de la communauté concernée et dans la collectivité environnante.

Au sein d'une communauté, l'approche communautaire et le développement social qui en résulte visent à optimiser les conditions requises pour l'inclusion sociale des personnes en difficulté. *La Loi modifiant la loi sur la Société d'habitation du Québec* offre aux offices d'habitation les moyens de les rendre prioritaires dans les milieux HLM. D'administrateurs de pierre et de bâtiments, les offices d'habitation sont désormais en mesure de jouer un rôle de développeur social.

Vivre en logement social : citoyen à part entière

Le résidant d'un HLM ne doit pas être un citoyen à part. Il doit être un citoyen à part entière !

Face aux nouveaux problèmes des résidants et à la complexité des interventions, il est proposé aux offices de travailler dans un nouveau contexte à l'intérieur duquel l'approche communautaire réfère à l'ensemble des moyens et des actions qui sont mis en œuvre afin de réaliser le développement social. Elle constitue donc une prémisses à l'établissement d'activités favorisant le développement social.

Le développement des associations de locataires et de leur rôle joue un rôle majeur dans l'approche communautaire. Il favorise la participation et la responsabilisation des résidants et la résolution à la base de nombreuses difficultés. Mais les associations ne peuvent répondre à elles seules à tous les problèmes. L'approche communautaire doit être appuyée par des interventions auprès des personnes et des familles. De plus la complexité des situations oblige le développement de partenariat intersectoriel favorisant la synergie des efforts de la collectivité.

Objectif général du modèle d'intervention

Le modèle suivant illustre bien l'approche qui est mise de l'avant et suggérée aux offices dans le cadre de leur nouveau rôle. L'objectif général visé par ce modèle est de favoriser le développement social, par le biais d'actions communautaires et sociales, en vue d'assurer l'exercice de la pleine citoyenneté des résidants HLM.



VIVRE EN LOGEMENT SOCIAL CITOYEN À PART ENTIÈRE



LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL

APPROCHE COMMUNAUTAIRE	ACTION AUX PERSONNES	PARTENARIAT INTER-SECTORIEL
La vie associative La participation des locataires Ouverture vers le milieu Support à la mise en place de projets	L'intervention individuelle L'intervention famille	Santé et services sociaux Éducation Municipalité Organismes communautaires

Développer et maintenir:

l'estime de soi
la fierté
la responsabilisation
la confiance en soi



L'INDIVIDU AU MAXIMUM DE SES
CAPACITÉS



Quelques constats et observations sur le modèle proposé :

Pour chacun des pôles d'interventions identifiés dans le tableau précédent (l'approche communautaire, l'action aux personnes et le partenariat intersectoriel), quelques prémisses de base sont retenues.

L'approche communautaire

La volonté des locataires de se prendre en charge doit être encouragée et soutenue par des actions réalisées pour, avec et au rythme des locataires.

Trois préalables à ces actions sont nécessaires :

1. établir un lien de confiance avec les locataires et avec les intervenants oeuvrant dans le milieu de vie ;
2. bien connaître les milieux de vie et les dynamiques internes entre les gens afin de bien identifier les problèmes ;
3. permettre l'échange entre les locataires et favoriser des lieux de socialisation.

La vie associative étant un moyen privilégié de prise en charge par et pour les locataires, on doit s'assurer que toutes les actions doivent permettre de concrétiser la volonté de ceux-ci d'influencer leur milieu de vie. Le développement social passe nécessairement par la responsabilisation collective.

L'action aux personnes

Dans certains milieux de vie HLM, il y a peu ou pas de moyens favorisant la prise en charge de personnes ayant des fragilités liées à la santé physique et mentale ou des difficultés sur le plan de l'intégration sociale. Afin d'assurer le mieux-être de ces personnes, les offices doivent faciliter la création de liens entre ces résidants et les ressources appropriées.

L'office doit faire appel aux ressources et compétences qui oeuvrent dans les milieux de vie HLM et qui travaillent dans le sens de cette prise en charge tels les CLSC et les organismes communautaires.

Le développement de logements avec support communautaire (catégorie C) est l'un des outils dont les offices peuvent aussi se servir pour agir sur des milieux de vie fragilisés, dans la mesure où les services de soutien et d'accompagnement sont présents et adéquats.

Le partenariat intersectoriel

Globalement, les offices d'habitation et les instances de consultation des locataires doivent être des acteurs de premier plan dans l'élaboration de stratégies visant le mieux-être des résidants.

Pour mettre en place des partenariats solides et durables, un contexte permettant aux offices d'habitation d'offrir des moyens adéquats et d'encourager la formation des ressources humaines déjà en place est nécessaire. L'office doit se doter, à l'intérieur de ses responsabilités, de la marge de manœuvre nécessaire pour soutenir les demandes des locataires.

Le partenariat fructueux est souvent le fruit d'une complicité entre les individus. Le succès du partenariat dans cette approche repose sur l'implication de l'ensemble du personnel d'un office, de sa direction et de son conseil d'administration, des locataires ainsi que des partenaires.

La SHQ et les offices d'habitation doivent s'assurer que les programmes et services des organismes publics sont accessibles et adaptés aux besoins de chacun des milieux de vie. Dans le contexte des ententes entre organismes, des protocoles peuvent aussi être conçus et développés localement.

Objectifs spécifiques du modèle d'intervention

De façon plus précise, le modèle d'intervention décrit précédemment vise l'atteinte des objectifs spécifiques suivants :

- Favoriser la prise en charge des locataires par rapport à leur milieu de vie ;
- Faire du HLM un milieu de vie où il fait bon vivre ;
- Faciliter l'intégration des personnes ayant des vulnérabilités sur le plan psychosocial dans les milieux de vie HLM ;
- Permettre que le HLM soit un milieu intégré dans sa communauté.

Au besoin, des outils de travail et de référence peuvent être consultés. Ceux-ci ont été réalisés par le Comité sur l'action communautaire et le développement social qui est mandaté par la Table de concertation sur les HLM publics. Ils sont disponibles sur demande à la Société d'habitation du Québec ainsi que sur le site extranet des offices.

Financement

C'est dans ce contexte que la *Réserve pour le développement communautaire et social* a été proposée aux offices d'habitation dans la parution de *l'Info Express* de décembre 2002 (Volume 7, Numéro 8). En effet, cette mesure permet aux offices de conserver annuellement une partie des économies réalisées durant l'année à même l'enveloppe administration-conciergerie-entretien. Ces économies doivent servir au support des locataires et/ou à l'acquisition d'équipement communautaire tout en respectant les limites identifiées au *Manuel de gestion du logement social* (Chapitre C, Section 2, Sujet 1). Cette réserve s'ajoute à la possibilité de créer des partenariats pour le financement d'activités avec les locataires ou des organismes du milieu.

Moyens et actions suggérées

La section suivante présente un tableau regroupant certaines actions et moyens proposés pour favoriser l'atteinte des objectifs spécifiques de l'approche décrite dans le présent texte. À noter que l'action ainsi que les moyens proposés peuvent répondre à un ou plusieurs des objectifs retenus.

Les objectifs à viser et les activités à privilégier pour répondre à ce nouveau mandat

Objectifs spécifiques	Actions ¹	Moyens ¹
1. Favoriser la prise en charge des locataires par rapport à leur milieu de vie	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir et/ou encourager la formation d'associations de locataires. • Soutenir et/ou encourager la participation des locataires aux différentes instances décisionnelles de l'office d'habitation. • Faciliter et/ou promouvoir la participation des locataires dans les communautés locales et/ou au sein des organismes oeuvrant dans les HLM en favorisant le maillage entre eux. • Sensibiliser le c.a., la direction et le personnel des offices d'habitation à la prise en charge des locataires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la vie associative par le biais : <ul style="list-style-type: none"> ❖ d'un apport financier d'appoint et de matériel ; ❖ d'octroi de locaux ; ❖ d'un support en ressources humaines. • Développer des outils de mise en place des comités consultatifs et de secteurs et les diffuser largement auprès des offices d'habitation et des locataires. • Encourager les résidents à prendre une place dans les organismes (c.a., comités d'action, bénévolat, ...). • Encourager les organismes locaux à faire une place aux résidents des HLM (c.a., comités d'action, bénévolat...). • Organiser des sessions de formation.
2. Faire du HLM un milieu de vie où il fait bon vivre.	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les milieux de vie, travailler sur des préalables qui permettront : <ul style="list-style-type: none"> ❖ de briser l'isolement des personnes exclues socialement ❖ de développer un sentiment d'appartenance des résidents 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des pratiques d'accueil et d'intégration. • Permettre l'organisation d'activités communautaires. • Favoriser la participation des locataires dans la gestion de leur milieu de vie. • En collaboration avec les résidents, trouver les moyens d'assurer la sécurité, le respect et les bonnes relations de voisinage. • Fournir des logements de qualité aux nouveaux locataires ainsi qu'à ceux qui y résident déjà.

¹ Tous les moyens et toutes les actions initiés par l'office dans le cadre de ce modèle d'intervention doivent respecter les limites de financement de la Réserve pour le développement communautaire et social ou faire l'objet d'un financement par l'association de locataires ou par un partenaire externe.

Objectifs spécifiques	Actions ¹	Moyens ¹
3.Faciliter l'intégration sociale des personnes ayant des vulnérabilités sur le plan de la santé physique et mentale dans les milieux de vie HLM	<ul style="list-style-type: none"> • Trouver des solutions sur le plan de la cohabitation. • Reconnaître les besoins des offices d'habitation en matière de ressources humaines et favoriser la formation du personnel en place. • Faciliter l'intervention du réseau de la Santé et des Services sociaux, de l'Emploi et de la Solidarité, de la Famille et de l'Enfance et de l'Éducation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les besoins de la clientèle. • Développer des liens de partenariat entre les résidants et les organismes publics, parapublics et communautaires. • Développer des unités de logement de catégorie C. • Développer avec les partenaires concernés des protocoles d'entente de services. • Fournir des locaux selon les disponibilités.
4.Permettre que le HLM soit un milieu intégré dans sa communauté	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager la création de liens favorisant le partenariat communautaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participer, comme acteur social, au développement de la communauté locale. • Siéger à des Tables de concertation régionales, locales ou autres. • Faciliter la venue d'organismes dans les locaux de l'office d'habitation . • Développer des ententes de services.

¹ Tous les moyens et toutes les actions initiés par l'office dans le cadre de ce modèle d'intervention doivent respecter les limites de financement de la Réserve pour le développement communautaire et social ou faire l'objet d'un financement par l'association de locataires ou par un partenaire externe.