



L'empowerment des locataires en HLM, c'est gagnant!
12e Rendez-vous de l'habitation
12 Novembre 2018



Présentation

- Description de l'OMH Lévis
- Mise en contexte
- Sondage auprès des locataires
- Plan stratégique 2016-2018
- Empowerment des locataires en HLM
- Conditions favorables
- Mieux vivre ensemble



OMH Lévis

L'Office municipal d'habitation de Lévis (OMH Lévis) est un organisme à but non lucratif créé en 1969 à la demande de la ville de Lévis en vertu de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (SHQ). L'OMH Lévis est, donc à la fois, mandataire de la SHQ et agent de la ville de Lévis.



La mission

L'OMH Lévis offre aux personnes seules et aux familles des logements sociaux et communautaires de qualité dont les coûts tiennent compte de leurs ressources financières limitées.



La mission

En conformité avec les valeurs qu'il met de l'avant, l'OMH Lévis propose à ses locataires, en plus d'une variété de logements, des services adaptés dispensés dans le respect de leur dignité et avec une préoccupation constante de favoriser leur développement personnel, et de promouvoir leur implication sociale et communautaire.



La mission

L'OMH Lévis offre également des services complémentaires de soutien communautaire en continuité et en concertation avec les ressources disponibles dans le milieu.



Le parc immobilier

Le parc immobilier est composé de 21 ensembles immobiliers regroupant 36 bâtiments répartis sur tout le territoire de la ville de Lévis. On compte 899 logements HLM (Programme Habitation à loyer modique).



Les locataires

Arrondissement Desjardins		
176 enfants	0 - 4 ans : 46	
	5 - 11 ans : 75	
	12 - 17 ans : 61	
736 adultes	18 - 49 ans : 220	402
	50 - 64 ans : 197	
	65 - 74 ans : 214	
	75 ans et plus : 105	516
Arrondissement Chutes-Chaudières Est		
152 adultes	18 - 49 ans : 10	10
	50 - 64 ans : 54	
	65 - 74 ans : 65	
	75 ans et plus : 23	142
Arrondissement Chutes-Chaudières Ouest		
63 adultes	18 - 49 ans : 7	7
	50 - 64 ans : 22	
	65 - 74 ans : 23	
	75 ans et plus : 11	56
714 personnes de plus de 50 ans		



Mise en contexte

- Si une organisation veut s'améliorer, elle doit se mesurer.
- Durant les trois dernières années, l'OMH Lévis s'est investi dans un processus d'amélioration continu.
- Poser des questions, comprendre, expliquer, définir ses processus...



Mise en contexte

- Remise en question...
- Est-ce que nous faisons ce que nous disons?
- Est-ce que les bottines suivent les babines?
- C'est la raison qui a motivé l'OMH Lévis à se lancer dans une enquête sur le degré de satisfaction des locataires.



Sondage auprès des locataires

Le but était de connaître leur perception par rapport à leur milieu de vie, d'évaluer la qualité des services offerts ainsi que l'attitude du personnel à l'emploi de l'OMH Lévis.



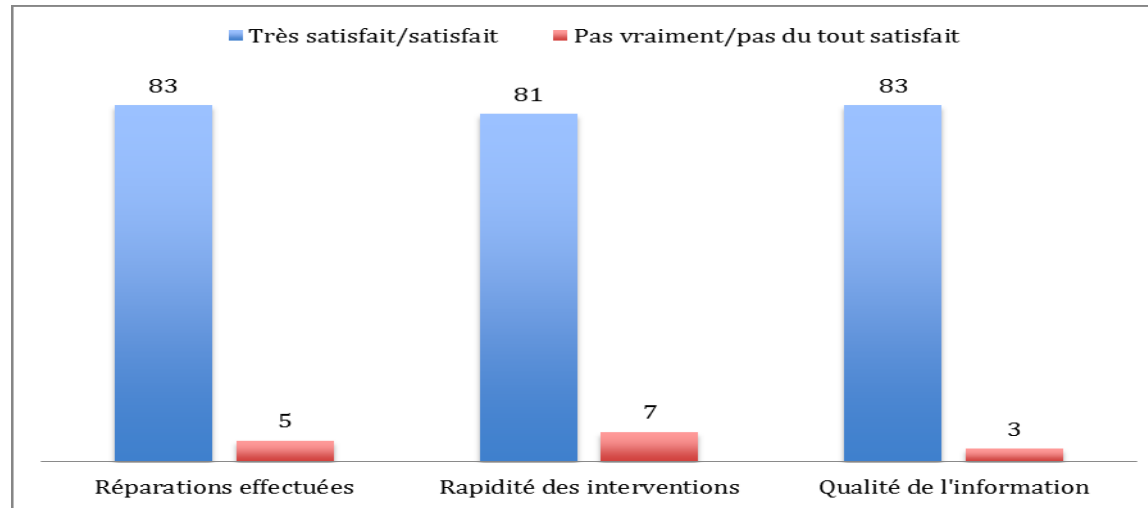
Sondage auprès des locataires

La consultation s'est effectuée de janvier à avril 2015 lors d'une tournée de la présidente de l'association des locataires (CCR) et du directeur général dans tous les immeubles gérés par l'OMH Lévis. Lors de ces rencontres, les locataires participants étaient invités à remplir un questionnaire d'une vingtaine de questions. Le taux de participation se situe à 39%, ce qui procure une bonne fiabilité des résultats globaux.



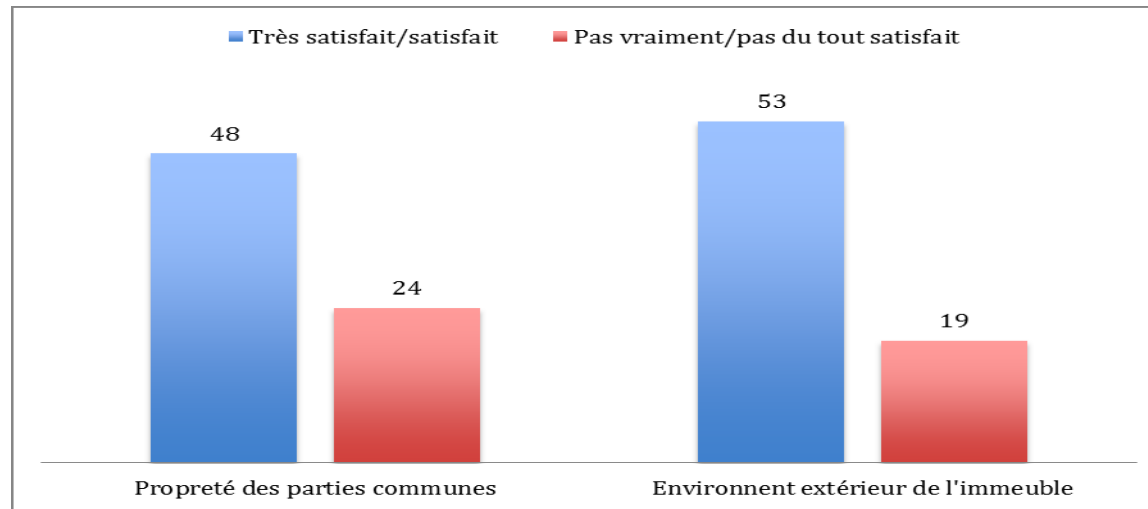
Sondage auprès des locataires

Appréciation des services



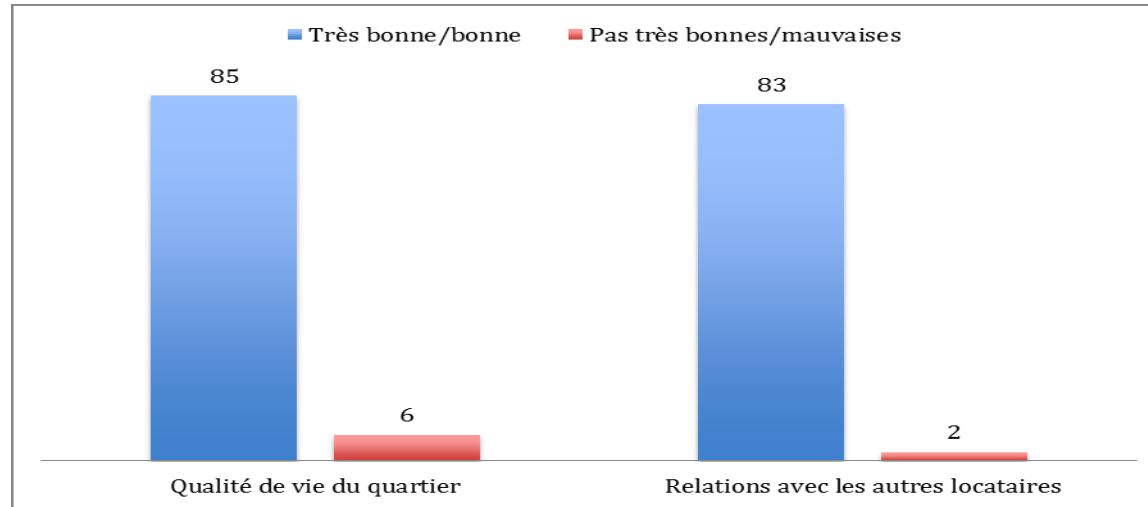
Sondage auprès des locataires

Appréciation de l'environnement des immeubles



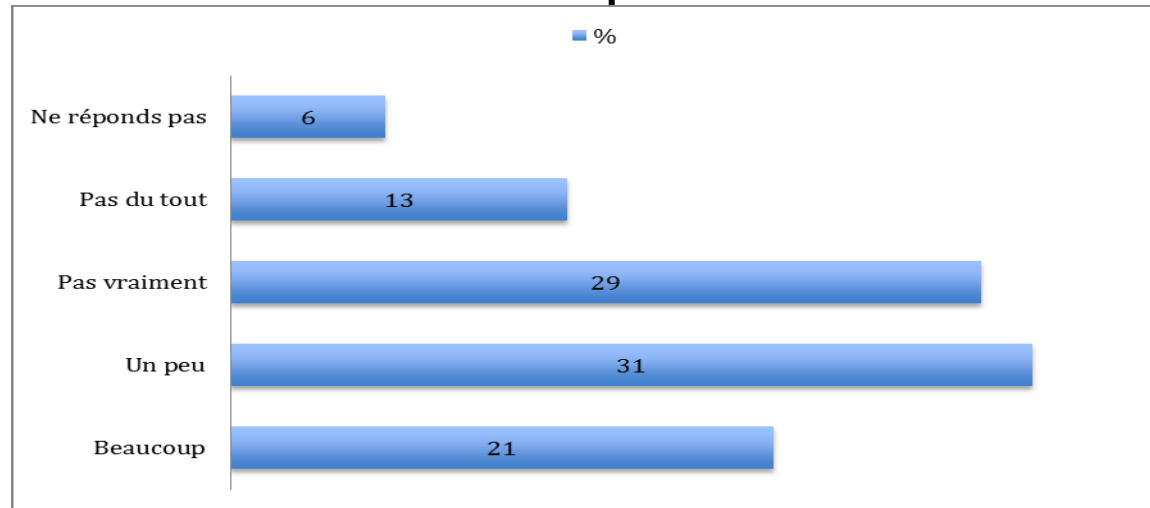
Sondage auprès des locataires

Appréciation de l'environnement du quartier et de la vie commune



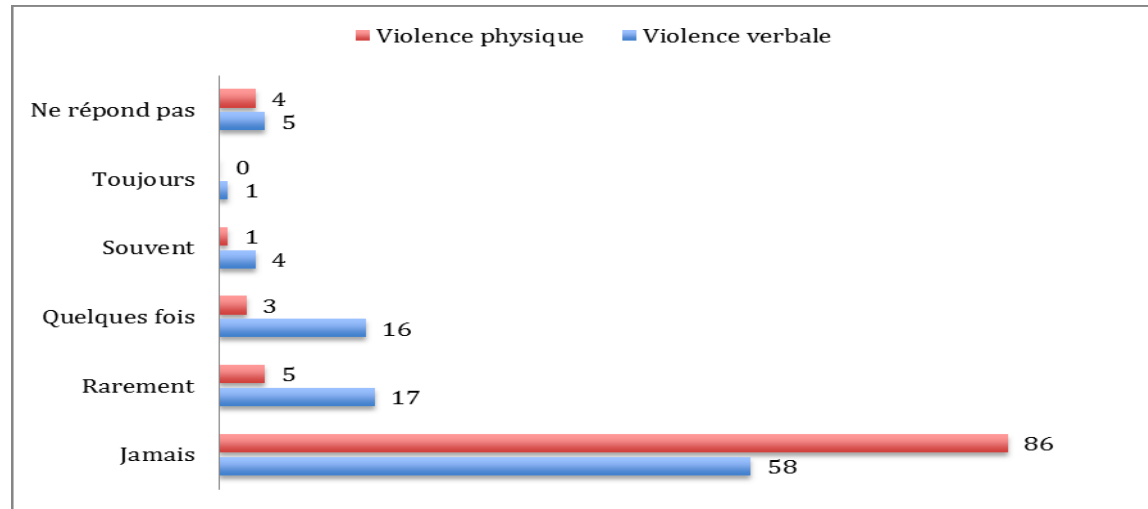
Sondage auprès des locataires

Croyance que l'environnement et le climat général contribuent à l'épanouissement



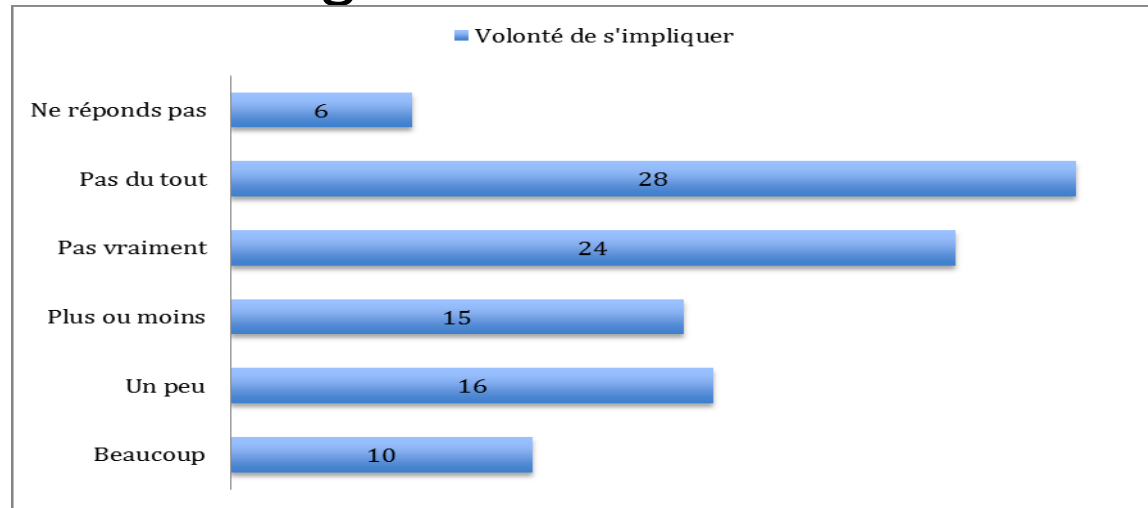
Sondage auprès des locataires

Qui se disent victimes de violence,
verbale et physique



Sondage auprès des locataires

Volonté de s'impliquer dans la communauté et l'organisation d'activités



Sondage auprès des locataires

La prochaine section cherchait à connaître et qualifier les relations qu'entretiennent les locataires des immeubles avec les employés de l'OMH Lévis.



Sondage auprès des locataires

D'abord la qualité des travaux exécutés sur et autour des immeubles. Pour cet élément, le taux de satisfaction de l'ensemble des locataires atteint 85% (très satisfaits/satisfaits) alors que seulement 3% s'en disent insatisfaits.



Sondage auprès des locataires

La satisfaction par rapport aux échanges et des relations avec le personnel de l'OMH Lévis atteint un sommet, 94% des locataires les qualifiant de polies et respectueuses (43%) et même très polies et respectueuses (51%). Aucun répondant ne s'en est plein (pas vraiment/pas du tout respectueuses).



Sondage auprès des locataires

À la lumière de ces deux premiers résultats, pas surprenant de constater que 89% des locataires interrogés considèrent que les employés de l'OMH Lévis ont beaucoup (61%) ou passablement (28%) à cœur de répondre à leurs besoins et satisfaire leurs demandes.



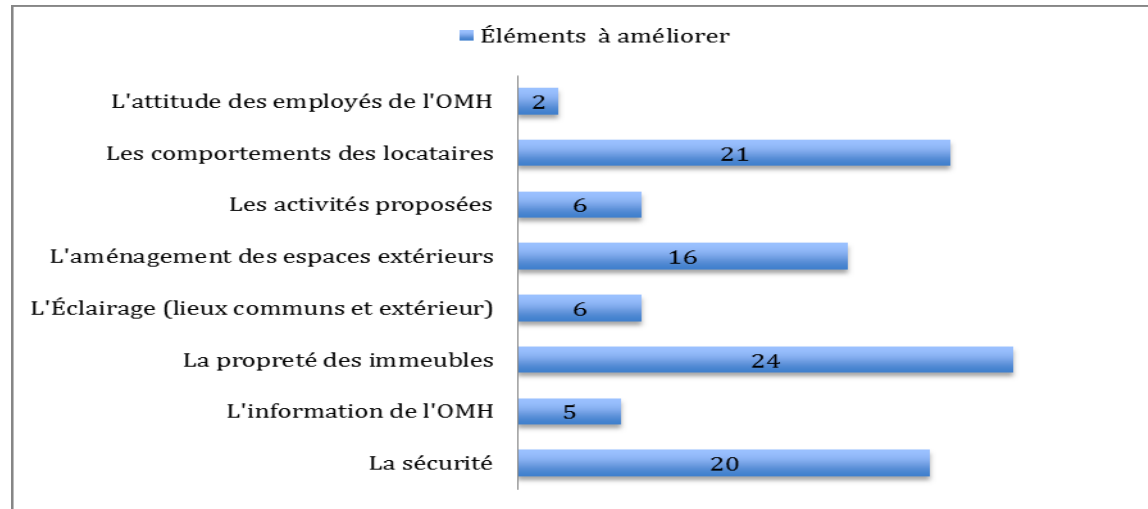
Sondage auprès des locataires

Au final, c'est 84% des locataires qui se sentent bien et confortables dans leur appartement et dans l'immeuble qu'ils habitent. Seulement 8% ne le sont pas.



Sondage auprès des locataires

Éléments que les locataires souhaiteraient voir s'améliorer



Sondage auprès des locataires

Retenons que les principaux points à améliorer sont tous des éléments à responsabilité partagée entre locataires et l'OMH Lévis.



Sondage auprès des locataires

La propreté des espaces communs appelle chacun à faire sa part et l'OMH Lévis ne peut gérer et encadrer complètement les comportements de leurs locataires pas plus que l'aspect sécurité. Il s'agit ici d'attitudes et, forcément, d'information et d'éducation pour les faire changer.



Sondage auprès des locataires

La table était donc mise pour bâtir sur les forces avouées de l'OMH Lévis et chercher à corriger les éléments jugés plus faibles.



Plan stratégique 2016-2018

À la suite d'une consultation menée auprès de l'ensemble du personnel, des locataires et des partenaires, trois enjeux ont été priorisés pour les trois prochaines années.



Plan stratégique 2016-2018

Parmi ces enjeux, la satisfaction de la clientèle demeure le plus important puisqu'il est en lien avec le rôle premier de l'OMH Lévis qui accueille des clientèles qui ont des besoins particuliers, nécessitant des services qui vont bien au-delà de ceux qui sont généralement offerts par un propriétaire de logements privés.



Empowerment des locataires en HLM

Dans son plan stratégique 2016-2018, l'OMH Lévis entend se positionner comme une référence dans le réseau de l'habitation sociale et communautaire au Québec pour «l'empowerment» de ses locataires qui, de plus en plus, prennent conscience de leur capacité d'agir et d'exercer un pouvoir sur leurs conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques.



Empowerment des locataires en HLM

Pour actualiser cette vision, l'OMH Lévis prendra appui sur les principes énoncés dans un texte paru en février 2014 sous la plume de M. Paul Morin, professeur à l'École de travail social de l'université de Sherbrooke, dans un livre ayant pour titre Focus sur le logement public (Février 2014.)



Empowerment des locataires en HLM

Autre point d'appui, l'affirmation faite par Morin, Dansereau et Nadeau (1990) selon laquelle, « la participation des locataires est l'une des idées les plus valorisées dans le milieu de la gestion du logement social et communautaire ».



Empowerment des locataires en HLM

À l'OMH Lévis, la participation des locataires est fortement encouragée car elle apparaît comme une solution privilégiée aux problèmes qui touchent de plus en plus la qualité de vie de la clientèle qui y réside tels la détérioration du parc de logements, le vieillissement ou la dépendance accrue de certains locataires, les tensions sociales et raciales, le vandalisme, les problèmes d'entretien et les loyers impayés pour en mentionner quelques-uns.



Empowerment des locataires en HLM

En outre, l'OMH Lévis croit fermement que l'implication des locataires fait en sorte d'améliorer leur satisfaction de leur logement et de leur qualité de vie, leur accorde un pouvoir d'influence sur leur milieu de vie et leurs intérêts, soutient les initiatives d'amélioration de leur «vivre ensemble » et de leur capital social et favorise leur développement personnel tout en facilitant leur intégration sociale.



Conditions favorables

Depuis 2002, au Québec, la participation des locataires est encouragée par le gouvernement provincial qui reconnaît les associations de locataires. De plus, l'OMH Lévis a l'obligation légale d'inclure deux locataires au conseil d'administration de l'organisme, de mettre sur pied un comité consultatif de résidents (CCR) et des comités ad hoc pour permettre une consultation régulière des locataires « sur toutes les questions qui les touchent » (FLHLMQ, 2014; SHQ, 2005).



Conditions favorables

La participation des locataires est financée directement et indirectement par le gouvernement québécois par l'octroi d'un budget annuel de fonctionnement de l'Association des locataires à raison de 20\$ par logement lequel est spécifié dans le budget de l'OMH. À ce montant, s'ajoute une somme de 15\$ par logement pour la mise sur pied d'activités sociales à laquelle s'additionne un montant de 22\$ par logement pour les activités de soutien communautaire.



Conditions favorables

De plus, le programme ID2EM (Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation 2011 à aujourd'hui) a été mis en place pour la création de projets sollicitant la participation des locataires (FLHLMQ, 2014). Ce programme s'inscrit en vertu de la Loi sur la Société d'habitation du Québec qui suggère aux OH de « mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle » (Gouvernement du Québec, 2014).



Conditions favorables

- Plan de formation sur l'empowerment pour l'ensemble des employés et des partenaires sur 24 mois.
- Ratification d'entente de partenariat avec les organismes communautaires et publiques.
- Mise en place du comité Bon Voisinage avec les locataires.



Conditions favorables

- Négociation en cours avec l'Association des locataires (CCR) pour les aménagements extérieurs.
- Élaboration d'un plan d'action par ensemble immobilier dans le quel sont identifiées les préoccupations des locataires, les objectifs, les activités, les indicateurs de réussite et l'échéancier.



Mieux vivre ensemble

- Qu'est-ce qui se passe? FAITS
- Qu'est-ce que vous voulez? RÉSULTATS
- Qu'est-ce que vous êtes prêt à faire? ENGAGEMENT



Conclusion

Ainsi l'OMH Lévis entend mettre en place et soutenir des initiatives qui favoriseront une participation de plus en plus importante de ses locataires dans la vie de l'organisation, notamment en favorisant une meilleure communication entre eux et le personnel et les gestionnaires, en les soutenant dans l'identification et l'actualisation de moyens qui leur conféreront un pouvoir réel dans l'organisation, en les considérant non pas seulement comme des locataires mais comme des citoyens responsables et autonomes.

