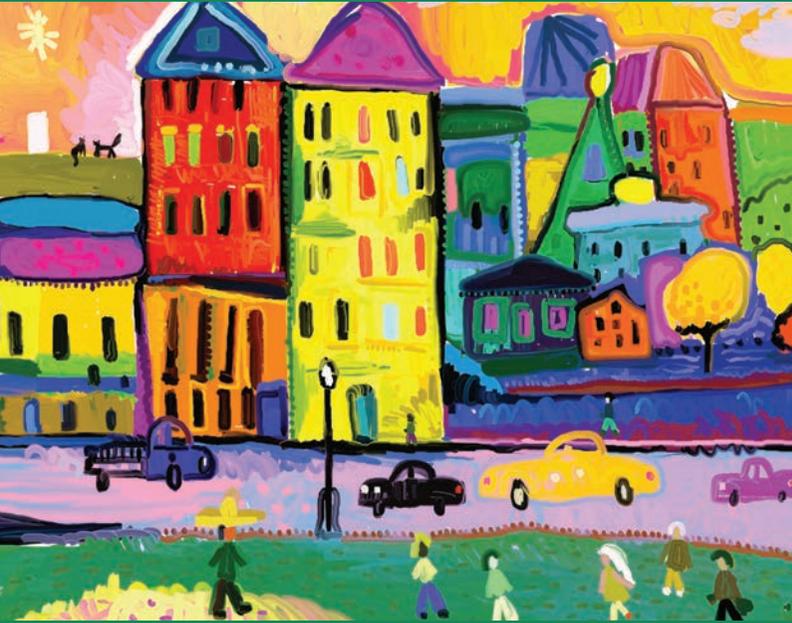


COLLECTION

PROBLÈMES SOCIAUX
ET INTERVENTIONS SOCIALES



Nos savoirs, notre milieu de vie

Le savoir d'usage
des locataires HLM familles

Sous la direction de
Paul Morin
Jeanne Demoulin
Fabienne Lagueux

 Presses
de l'Université
du Québec

COLLECTION

PROBLÈMES SOCIAUX ET INTERVENTIONS SOCIALES

**FONDÉE PAR HENRI DORVIL (UQAM)
ET ROBERT MAYER (UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL)**

L'analyse des problèmes sociaux est encore aujourd'hui au cœur de la formation de plusieurs disciplines en sciences humaines, notamment en sociologie et en travail social. Les milieux francophones ont manifesté depuis quelques années un intérêt croissant pour l'analyse des problèmes sociaux, qui présentent maintenant des visages variables compte tenu des mutations des valeurs, des transformations du rôle de l'État, de la précarité de l'emploi et du phénomène de mondialisation. Partant, il devenait impératif de rendre compte, dans une perspective résolument multidisciplinaire, des nouvelles approches théoriques et méthodologiques dans l'analyse des problèmes sociaux ainsi que des diverses modalités d'intervention de l'action sociale, de l'action législative et de l'action institutionnelle à l'égard de ces problèmes.

La collection *Problèmes sociaux et interventions sociales* veut précisément témoigner de ce renouveau en permettant la diffusion de travaux sur divers problèmes sociaux. Pour ce faire, elle vise un large public comprenant tant les étudiants, les formateurs et les intervenants que les responsables administratifs et politiques.

Cette collection était à l'origine codirigée par Robert Mayer, professeur émérite de l'Université de Montréal, qui a signé et cosigné de nombreux ouvrages témoignant de son intérêt pour la recherche et la pratique en intervention sociale.

DIRECTEUR

HENRI DORVIL, PH. D.

École de Travail social, Université du Québec à Montréal

CODIRECTRICE

GUYLAINE RACINE, PH. D.

École de Service social, Université de Montréal

**Nos savoirs,
notre milieu de vie**

Membre de
L'ASSOCIATION
NATIONALE
DES ÉDITEURS
DE LIVRES

Presses de l'Université du Québec

Le Delta I, 2875, boulevard Laurier, bureau 450, Québec (Québec) G1V 2M2

Téléphone: 418 657-4399

Télexcopieur: 418 657-2096

Courriel: puq@puq.ca

Internet: www.puq.ca

Diffusion/Distribution:

CANADA Prologue inc., 1650, boulevard Lionel-Bertrand, Boisbriand (Québec) J7H 1N7
Tél.: 450 434-0306 / 1 800 363-2864

FRANCE Sofédis, 11, rue Soufflot, 75005 Paris, France – Tél.: 01 53 10 25 25
Sodis, 128, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 77403 Lagny, France – Tél.: 01 60 07 82 99

BELGIQUE Patrimoine SPRL, avenue Milcamps 119, 1030 Bruxelles, Belgique – Tél.: 02 7366847

SUISSE Servidis SA, Chemin des Chalets 7, 1279 Chavannes-de-Bogis, Suisse – Tél.: 022 960.95.32

Diffusion / Distribution (ouvrages anglophones):

Independent Publishers Group, 814 N. Franklin Street, Chicago, IL 60610 – Tel.: (800) 888-4741



La Loi sur le droit d'auteur interdit la reproduction des œuvres sans autorisation des titulaires de droits. Or, la photocopie non autorisée – le « photocopillage » – s'est généralisée, provoquant une baisse des ventes de livres et compromettant la rédaction et la production de nouveaux ouvrages par des professionnels. L'objet du logo apparaissant ci-contre est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit le développement massif du « photocopillage ».

Nos savoirs, notre milieu de vie

Le savoir d'usage
des locataires HLM familles

Sous la direction de
Paul Morin
Jeanne Demoulin
Fabienne Lagueux



Presses de l'Université du Québec

**Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales
du Québec et Bibliothèque et Archives Canada**

Vedette principale au titre:

Nos savoirs, notre milieu de vie: le savoir d'usage
des locataires HLM familles

(Problèmes sociaux et interventions sociales; 82)
Comprend des références bibliographiques.

ISBN 978-2-7605-4689-9

I. Logement social – Québec (Province). 2. Locataires – Associations – Québec
(Province). I. Morin, Paul, 1951- . II. Demoulin, Jeanne, 1987- .
III. Lagueux, Fabienne, 1970- . IV. Collection: Collection Problèmes sociaux
& interventions sociales; 82.

HD7288.78.C32Q8 2017

363.5'8509714

C2016-942572-X

Financé par le
gouvernement
du Canada

Funded by the
Government
of Canada

Canada



Conseil des arts
du Canada

Canada Council
for the Arts

SODEC

Québec 

Révision

Isabelle Canarelli

Correction d'épreuves

Hélène Ricard

Conception graphique

Richard Hodgson

Mise en page

Interscript

Image de couverture

iStock

Dépôt légal: 2^e trimestre 2017

› Bibliothèque et Archives nationales du Québec

› Bibliothèque et Archives Canada

© 2017 – Presses de l'Université du Québec

Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés

Imprimé au Canada

D4689-1 [01]



TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ENCADRÉS, DES FIGURES ET DES TABLEAUX	XI
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	XIII
INTRODUCTION	1
<i>Paul Morin, Fabienne Lagueux et Jeanne Demoulin</i>	
CHAPITRE 1	
UNE MISE EN PERSPECTIVE HISTORIQUE	
La reconnaissance des savoirs des locataires par les offices d'habitation du Québec (1969-2012)	13
<i>Jean-François Vachon</i>	
1. Une réticence (1969-1980)	16
2. Les débuts d'une reconnaissance (1980-2002)	18
3. Une reconnaissance plus courante (2002-2012)	22
Conclusion	27

CHAPITRE 2

LA VOIX DES LOCATAIRES 31
Jeanne Demoulin et les locataires Marie Benoitte Bukuru, Julie Laprès, Malherbe Minault, Marzia Nouri, Marie-Josée Sansoucy, Chantale Lebel, Constant Joly, Martine Vien, Nicole Vallières et Marguerite Lussier

1. **La parole aux locataires** 33

1.1. Les associations de locataires au quotidien : missions, actions et insertion dans le maillage communautaire local 33

1.2. Les locataires et la gouvernance des offices : parcours d'engagement, enjeux et effets des mobilisations 50

2. **Un nouveau regard sur les habitants des HLM : ce que nous apprennent les témoignages des locataires – Jeanne Demoulin** 59

2.1. Une relecture des problèmes et atouts du milieu HLM 60

2.2. La sociabilité locale des ensembles d'habitation 63

2.3. L'action communautaire en milieu HLM 65

2.4. L'engagement des locataires dans les HLM : une manière de faire entendre leur voix 69

Conclusion 72

CHAPITRE 3

LA MOBILISATION DES SAVOIRS DES LOCATAIRES EN HLM POUR AMÉLIORER LEUR BIEN-ÊTRE

La démarche *Flash sur mon quartier!* 73
Janie Houle, Simon Coulombe, Stephanie Radziszewski, Geneviève Boileau, Marjolaine Gascon Depatie et les locataires-chercheurs des Habitations Séguin et de la Terrasse du Patro

1. **La recherche-action participative** 76

2. **La démarche *Flash sur mon quartier!*** 76

2.1. L'étude des besoins et des forces 76

2.2. Le plan d'action local 77

2.3. La mise en action 77

2.4. Le bilan et les perspectives d'avenir 77

3. **Le recrutement de locataires-chercheurs** 77

4. **La réalisation du *photovoie*** 79

5. **Les clés de l'animation** 80

6. **Les savoirs des locataires** 81

6.1. L'esthétisme et la propreté 82

6.2. La sécurité 82

6.3. Les services 83

6.4. La participation et le pouvoir 84

7. **L'exposition publique et la diffusion : s'adresser à leurs concitoyens et aux décideurs** 85

8. **L'établissement de priorités d'action et la mise en action** 86

9. **L'observation systématique de l'environnement résidentiel à l'aide d'une grille** 87

10. **Les retombées concrètes** 90

Conclusion 91

CHAPITRE 4	
VERS UNE PLUS GRANDE RECONNAISSANCE DES SAVOIRS DES JEUNES EN MILIEU HLM	93
<i>Fabienne Lagueux</i>	
1. Pourquoi s'intéresser aux savoirs des jeunes ?	95
1.1. Parce que les jeunes ont tout simplement le droit d'être entendus	96
1.2. Parce que les jeunes sont porteurs de savoirs uniques face à leur milieu	96
2. Pourquoi s'intéresser aux savoirs propres aux jeunes qui vivent en HLM ?	98
2.1. Parce que les jeunes des milieux HLM connaissent des réalités propres	98
2.2. Parce que ces jeunes bénéficient du fait d'être reconnus	101
3. De quelle manière les savoirs des jeunes en milieu HLM sont-ils reconnus ?	102
3.1. La prise en compte des savoirs d'usage des jeunes	102
3.2. Les lieux d'écoute des savoirs d'usage des jeunes	104
3.3. La prise en compte des savoir-faire des jeunes	107
4. Quels sont les obstacles associés à la reconnaissance des savoirs des jeunes ?	109
4.1. Une voix effacée parmi celles des adultes	109
4.2. Une voix peu crédible	110
4.3. Une voix difficile à saisir par les moyens conventionnels	111
Conclusion	111
CHAPITRE 5	
LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES FAMILLES	
Faire une différence, c'est possible	115
<i>Paul Morin et Jean-François Vachon</i>	
1. La recherche-action	118
1.1. Les impacts sur le milieu de vie	120
1.2. Les impacts sur le développement de la personne	122
1.3. Les impacts sur le réseau social dans le quartier	123
1.4. Les impacts sur la santé et le bien-être	124
1.5. Les impacts sur l'environnement physique	124
1.6. Les conditions matérielles de vie	124
1.7. Les impacts sur la citoyenneté	125
2. L'entente régionale et ses retombées sur trois associations de locataires	126
2.1. Lévis	126
2.2. Saint-Joseph-de-Beauce (MRC Robert-Cliche)	127
2.3. Thetford Mines	131
Conclusion	133

CHAPITRE 6**L'INTÉGRATION DE LA RECONNAISSANCE DU SAVOIR
D'EXPÉRIENCE DES LOCATAIRES AUX PRATIQUES DE GESTION**

Un changement de culture.	135
<i>Roxane Meilleur</i>	
1. La participation citoyenne comme véhicule pour la reconnaissance des savoirs	136
2. La culture organisationnelle et le changement culturel : quelques éléments de définition	137
3. Les implications d'un changement culturel en faveur de la participation citoyenne des locataires en HLM	140
4. Des stratégies de gestion susceptibles de favoriser la participation citoyenne des locataires	142
4.1. Stratégie 1 : L'intégration de la participation citoyenne des locataires à la vision de l'OH et aux stratégies organisationnelles	143
4.2. Stratégie 2 : L'allocation des ressources nécessaires à l'actualisation de la participation citoyenne des locataires	144
4.3. Stratégie 3 : Le soutien des employés dans l'exercice de leurs nouveaux rôles, la formation et la sensibilisation.	145
4.4. Stratégie 4 : La mise sur pied d'espaces de dialogue réflexif à l'interne ou par l'entremise de partenariats pour apprendre ensemble	146
Conclusion	148
CONCLUSION	151
<i>Paul Morin, Fabienne Lagueux et Jeanne Demoulin</i>	
BIBLIOGRAPHIE	157
NOTICES BIOGRAPHIQUES	175



LISTE DES ENCADRÉS, DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Encadré 1.1.	Les logements sociaux et les HLM québécois	4
Encadré 1.2.	Les instances participatives des HLM québécois	6
Encadré 3.1.	<i>Flash ! C'est chouette de faire connaître notre aventure</i>	88
Encadré 4.1.	Des initiatives créées par des jeunes à la suite du Forum des jeunes de 2011	106
Encadré 4.2.	Des illustrations du savoir-faire des jeunes en milieu HLM	108
Encadré 5.1.	Une brève histoire de l'Association des locataires familles de l'OH de Saint-Joseph-de-Beauce	128
Encadré 5.2.	Quelques aspirations de l'association de locataires.	132
Figure 1.1.	Nomenclature des instances de participation des locataires – offices de grande taille	7
Figure 1.2.	Nomenclature des instances de participation des locataires – offices de moyenne et de petite taille.	8
Tableau 1.1.	Pratiques de consultations	19
Tableau 1.2.	Modalités et objectifs des CCR et CS	24



LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ADL	Association des locataires de Lévis
ADOHQ	Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec
AOMHQ	Association des offices municipaux d'habitation du Québec
APLLMQ	Association provinciale des locataires de logements municipaux du Québec
ARUC	Alliance de recherche université-communauté
CA	Conseil d'administration
CAU	Centre affilié universitaire
CAPJ	Centre aide et prévention jeunesse
CCR	Comité consultatif de résidents
CCROMHM	CCR de l'Office municipal d'habitation de Montréal
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CIDE	Convention internationale des droits de l'enfant
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CRIDES	Centre de recherche, d'information et de développement en économie solidaire
CS	Comité de secteur
CSSS	Centre de santé et de services sociaux

CSSS-IUGS	Centre de santé et des services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
CSST	Commission de la santé et de la sécurité au travail
FLHLMQ	Fédération des locataires d’habitations à loyer modique du Québec
GRAP	Groupe de recherche en action populaire
HLM	Habitation à loyer modique
INM	Institut du Nouveau Monde
INRS	Institut national de la recherche scientifique
IRSC	Instituts de recherche en santé du Canada
ISDC	Innovation sociale et développement des communautés
IUGS	Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
MAMROT	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l’Occupation du territoire
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MRC	Municipalité régionale de comté
OBNL	Organisation ou organisme à but non lucratif
OH	Office d’habitation
OMH	Office municipal d’habitation
OMHD	Office municipal d’habitation de Drummondville
OMHG	Office municipal d’habitation de Gatineau
OMHH	Office municipal d’habitation de Hull
OMHL	Office municipal d’habitation de Longueuil
OMHM	Office municipal d’habitation de Montréal
OMHQ	Office municipal d’habitation de Québec
OMHS	Office municipal d’habitation de Sherbrooke
OMHTR	Office municipal d’habitation de Trois-Rivières
ONU	Organisation des Nations Unies
PAICS	Programme d’aide à l’initiative communautaire et sociale en HLM
PQI	Programme québécois des infrastructures
RLRQ	<i>Recueil des lois et règlements du Québec</i>
ROHQ	Regroupement des offices d’habitation du Québec
SHQ	Société d’habitation du Québec
TSC	Technicien en soutien communautaire



INTRODUCTION

Paul Morin, Fabienne Lagueux et Jeanne Demoulin

À partir de témoignages de locataires, de résultats de recherches participatives menées dans des HLM familles au Québec et de mises en perspective historique et thématique, l'objectif du présent ouvrage est de mettre en évidence les savoirs d'usage basés sur l'expérience (Lascoumes, 2011) dont sont porteurs les locataires qui résident dans les HLM familles au Québec, les processus d'apprentissage et de mobilisation de ces savoirs par les locataires, et la manière dont ils sont valorisés par les institutions, en particulier les offices. Ce faisant, il s'agit de comprendre dans quelle mesure la prise en compte de ces savoirs peut contribuer à l'amélioration des conditions de vie et au développement de la capacité d'agir des locataires pour un mieux-vivre dans le milieu HLM. Les différents textes rassemblés ici permettent de réfléchir à la plus-value que peuvent représenter l'implication des locataires et la prise en compte de leur action par les institutions, et plus spécifiquement par les offices. Ils permettent également de mettre en évidence ce que les locataires font pour améliorer leurs conditions de vie et celles de leurs voisins, comment ils le font, les objectifs qu'ils souhaitent atteindre, les stratégies qu'ils déploient pour atteindre ces objectifs, mais également ce qui leur manque pour les atteindre.

Le propos de l'ouvrage s'inscrit ainsi dans un champ de recherche aujourd'hui largement étayé qui met en avant le cercle vertueux de la valorisation des savoirs des usagers dans les différents axes d'intervention

des politiques publiques. Dans le champ de la santé, du secteur social, mais également dans celui de l'urbanisme, de l'aménagement du territoire ou de l'environnement, des dispositifs ont fleuri pour encourager et accompagner la transition vers des politiques publiques davantage coconstruites, appuyées sur le savoir des citoyens. Plusieurs travaux (Pestre, 2015a) ont montré que nous assistons à un vaste mouvement de remise en cause de la hiérarchie traditionnelle des savoirs qui tend à valoriser, c'est-à-dire à reconnaître la plus-value de la prise en compte de l'expérience des citoyens « ordinaires » dans les processus de prise de décisions qui les affectent directement. La reconnaissance des savoirs, autres que les savoirs dominants, serait pertinente dans la quête de résolution face à différentes problématiques sociales (René, Laurin et Dallaire, 2009). Les dynamiques de démocratisation des savoirs pourraient permettre de contribuer à combler le fossé « entre ceux qui pensent et ceux qui sont les objets de la pensée » (Rancière, 2012, p. 12) et travailler ainsi la question des inégalités sociales. Cependant, malgré cette reconnaissance progressive dans des textes institutionnels et des travaux de recherche, la mise en œuvre effective des démarches de valorisation des savoirs et de prise en compte de la parole des usagers dans les processus décisionnels reste encore marginale ou fragile à bien des endroits. Les processus participatifs ne conduisent pas à un véritable partage du pouvoir entre les autorités traditionnellement habilitées à décider et les citoyens ordinaires (ou leurs représentants). Il apparaît ainsi que, malgré la multiplication des discours vantant l'hybridation des savoirs, le déploiement de « sciences citoyennes » ou l'apport des savoirs profanes, la hiérarchie traditionnelle des savoirs domine encore à de nombreux endroits.

Le secteur HLM québécois est pleinement concerné par ces dynamiques et constitue un prisme intéressant pour décrypter leur ambiguïté et la complexité des problématiques liées à la reconnaissance des savoirs d'usage basés sur l'expérience de citoyens. En effet, les résultats de plusieurs recherches sur les habitations à loyer modique (HLM) au Québec et dans d'autres contextes nationaux (Caincross, Clapham et Goodlad, 1996; Clapham, Franklin et Saugères, 2000; Foroughi et McCollum, 2008; Morin, LeBlanc et Vachon, 2014; Morin, 2008) montrent que les locataires et leurs associations, par leur participation et leur implication, peuvent contribuer à faire de leur milieu de vie un milieu d'opportunités ou de « capacitation ». Il existe de nombreux domaines dans lesquels l'action des associations de locataires permet une amélioration non négligeable des conditions de vie des locataires¹. De plus, la présence de locataires

1. Huit domaines ont été déterminés : milieu de vie, développement de la personne, réseau social dans le quartier, conditions de sécurité et de santé, environnement physique, conditions matérielles de vie, environnement socioéconomique et citoyenneté (Morin, 2008, p. 48).

dans des structures partenariales serait une valeur ajoutée pour faire en sorte que les HLM répondent au mieux à leur vocation sociale. Dans le même temps, elle peut contribuer à ce que les organismes gestionnaires accomplissent leur mission de la manière la plus satisfaisante qui soit, et ce, tant en ce qui concerne le volet gestion d'un parc immobilier qu'en ce qui concerne le volet amélioration du bien-être des personnes logées. Toutefois, cette reconnaissance n'a pas été effective de tout temps et n'est toujours pas automatique pour les institutions amenées à intervenir dans le milieu HLM.

De plus, le logement de type HLM au Québec a la particularité d'être associé explicitement à des personnes en situation de pauvreté (encadré I.1). Cet état de fait renforce certains préjugés à l'encontre des habitants de ces milieux de vie et ne constitue pas un facteur favorisant leur prise de parole publique. Pourtant, ces personnes ont beaucoup à dire et ne s'en privent pas lorsqu'on leur en donne la possibilité (Charland et Roy, 2009; Holman, 1998).

À ce titre, il faut spécifier que les administrateurs et les gestionnaires des offices d'habitation n'ont pas toujours accordé une grande importance à la gestion sociale des HLM. Depuis la construction des premiers immeubles en 1969, plusieurs d'entre eux se préoccupent davantage de la maintenance des bâtiments, de la gestion de la location et de la gestion des finances que de questions telles que le vivre-ensemble et la participation des locataires (Morin *et al.*, 2014a, p. 3)². Un tournant s'opère toutefois en 2002 lorsque le gouvernement québécois révisé la loi constitutive de la SHQ et incite directement les offices d'habitation à « mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle » (Ducharme, 2006, p. 55 et 67).

La nouvelle loi comprend également un cadre législatif et normatif qui favorise la reconnaissance de l'action des locataires impliqués dans leur milieu de vie. Elle reconnaît aussi le droit d'association aux locataires: « Tout locataire de logements d'habitation administrés par un office a le droit de faire partie d'une association de locataires. Il a de plus le droit de participer à la formation de cette association, à ses activités et à son administration³. » De plus, en application de cette loi, les offices sont tenus de mettre en place des instances participatives favorisant la participation et l'association des locataires à la gestion des offices et du parc

2. La recension des écrits permet de dégager deux grandes composantes de la gestion des logements publics: la gestion immobilière, qui fait référence aux pratiques des administrateurs et des gestionnaires concernant la gestion des immeubles, et la gestion sociale, qui désigne les pratiques des dirigeants face aux locataires. Pour une définition plus détaillée de ces types de gestion, voir Morin *et al.* (2014a).

3. Loi constitutive de la Société d'habitation du Québec, 2002, article 58.1.

Encadré I.1. – Les logements sociaux et les HLM québécois

Le logement communautaire, les aides à la personne et le logement public sont les trois principales formes de logement social au Québec. Le logement communautaire fait référence à des loyers qui sont la propriété collective d'acteurs privés issus de la société civile, comme les coopératives d'habitation et les organismes à but non lucratif (Bouchard, Frohn et Morin, 2010, p. 93-95 et 99). Les aides à la personne sont des subventions versées directement aux propriétaires ou aux locataires de logements publics, de logements communautaires ou de logements privés (Bouchard et Hudon, 2008, p. 62; Dansereau, 2005, p. 207). Le logement public désigne tous les logements construits et gérés par l'État. Son but premier est d'assister les ménages à faible revenu en leur permettant de consacrer une part réduite de leur budget au paiement de leur loyer. Au Québec comme en France, ces logements sont souvent appelés HLM*. Ici, l'acronyme fait référence aux 62 882 unités de logement du programme Habitation à loyer modique public de la Société d'habitation du Québec (SHQ), dont environ la moitié est occupée par des ménages familiaux (SHQ, 2011a, p. 88). Bien que la majorité de ces logements appartiennent à la SHQ, leurs gestionnaires immédiats sont les offices d'habitation (OH), des organisations « à but non lucratif créées par le gouvernement du Québec et les municipalités pour gérer les appartements HLM dans plus de 550 municipalités » (SHQ, 2013, p. 2).

Contrairement aux HLM français qui ne sont plus « réservés aux moins fortunés », les HLM québécois logent des individus de plus en plus démunis depuis le début des années 1990 (Gueye, 2012, p. 8). À titre d'exemple, seulement 23,3 % des locataires de moins de 65 ans détenaient un emploi en 2009. En 2008, 37,7 % des locataires HLM avaient également un état de santé qualifié de passable ou mauvais (SHQ, 2011b, p. 28-29). Certains résidents ont aussi des incapacités telles que des handicaps physiques ou des problèmes de santé mentale.

Cette situation est redevable aux politiques du gouvernement comme le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (1990) qui instaure un système de pointage « qui assigne au logement social la finalité de loger les plus défavorisés » (Morin et Baillergeau, 2008, p. 163). Des facteurs d'ordre contextuel comme le mouvement de désinstitutionnalisation dans le domaine de la santé, la fin de la construction de nouveaux HLM depuis 1994 et la hausse de l'immigration ont également accéléré ce processus (Leloup, 2007, p. 92; Morin, Aubry et Vaillancourt, 2007, p. 98).

* Au Québec, *HLM* signifie « habitation à loyer modique », alors qu'en France, on parle d'« habitation à loyer modéré ».

immobilier. Ils sont également encouragés à « mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle⁴ ». Aujourd'hui, de nombreux offices sont passés « de la poignée de porte à la poignée de main » (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014; ROHQ, 2016) et « tendent à se tourner davantage vers un mode de gestion qui s'appuie, à l'interne, sur l'implication des locataires et, à l'externe, sur un partenariat avec d'autres acteurs comme le milieu de la santé et des services sociaux » (Morin, 2008, p. 3). Des initiatives prometteuses et des partenariats fructueux ont été mis en œuvre (encadré I.2). Outre celles qui seront développées dans l'ouvrage, on peut d'ores et déjà en nommer quelques-unes (énumérées dans Morin, LeBlanc et Vachon, 2014), comme l'entente spécifique portant sur l'amélioration de l'accessibilité, de la qualité de vie et des services offerts pour différentes clientèles vivant dans les HLM de la région de la Chaudière-Appalaches (2008-2011). Cette dernière (aussi renouvelée pour la période 2012-2016) a regroupé plusieurs acteurs de cette région tels que « le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire; le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale; l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches et le Forum jeunesse régional Chaudière-Appalaches » dans le but de bonifier le soutien communautaire en HLM (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 130). Les auteurs font aussi état d'un projet de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), nommé « Habiter la mixité », qui a pour but « d'accueillir les nouveaux arrivants, de favoriser les échanges entre les différentes cultures et de leur permettre de tisser des liens avec leur entourage » (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 86). Une autre initiative innovante organisée cette fois-ci par l'Office municipal d'habitation de Longueuil (OMHL) est également décrite par les chercheurs. Nommée « Et si on faisait connaissance... pour grandir ensemble! », cette activité avait pour but d'inciter les locataires et les employés de l'Office à se rapprocher et à partager leurs expériences et leurs bons coups sous forme de présentations et de kiosques (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 85).

S'ils n'ont pas toujours construit de partenariats avec les locataires, beaucoup de gestionnaires au sein des offices reconnaissent l'importance de favoriser la participation citoyenne et d'améliorer le vivre-ensemble pour favoriser le mieux-être des locataires⁵. Néanmoins, ces initiatives souffrent pour beaucoup d'une certaine fragilité qui peut être inhérente à

4. *Ibid.*, article 57.

5. « Le «vivre-ensemble» consiste à animer et à soutenir le milieu de vie des locataires des HLM afin qu'ils fassent communauté et tissent des liens sociaux harmonieux, notamment en s'associant dans le cadre d'activités collectives. La participation citoyenne des locataires correspond aux actions entreprises par les dirigeants des OH dans le but de responsabiliser les locataires par rapport à leur milieu de vie, notamment par leur prise de parole et leur implication au sein des structures

l'action des locataires elle-même, mais qui peut aussi s'expliquer par la difficulté de bâtir des partenariats avec certains offices ou organismes communautaires. Nous y reviendrons de manière plus approfondie au fil des témoignages de locataires et des analyses proposées dans l'ouvrage.

Encadré I.2. – Les instances participatives des HLM québécois

Les principales instances participatives des HLM québécois sont les associations de locataires, les comités consultatifs de résidents et les comités de secteurs. Selon la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) :

L'association de locataires, c'est le regroupement des locataires d'un ou de plusieurs HLM. Cette association est mise sur pied par les locataires et pour les locataires. L'association est gérée comme une OBNL et doit avoir son propre conseil d'administration qu'on appelle parfois comité. L'association voit au bien-être et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires (FLHLMQ, 2016a, p. 1).

Il y a près de 400 associations de locataires au Québec. Chacune d'entre elles a également droit à un financement de la SHQ de 17 \$ par logement. Elles peuvent aussi obtenir des sommes supplémentaires de leur office d'habitation : 15 \$ par porte pour l'organisation d'activités sociales ou 22 \$ par porte pour des activités de soutien communautaire (Morin *et al.*, 2014b, p. 2).

Créés en 2002, les comités consultatifs de résidents (CCR) sont des instances permettant « aux locataires d'HLM de participer à la gestion de leur immeuble et de faire des recommandations à la direction de l'office municipal d'habitation (OMH) sur toutes les questions qui les touchent » (FLHLMQ, 2016b, p. 2). Chaque CCR doit également promouvoir la participation des locataires « aux activités à caractère social et communautaire mises en œuvre ou reconnues par l'Office et favoriser la vie associative » (SHQ, 2016a, p. 2).

Créés en même temps que les CCR, les comités de secteurs ont pour mandat de voir à l'amélioration des services directs aux résidents. À cette fin, ils peuvent examiner les demandes et les plaintes qui leur sont soumises sur toute matière relative à l'entretien des immeubles et la qualité des services. Les comités de secteurs sont présents uniquement dans les offices de grande taille qui gèrent plus de 2 000 logements (SHQ, 2016a).

Certains offices comme l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) possèdent d'autres structures de participation comme les comités d'audit. Composés de deux employés et d'un locataire, ces derniers sont chargés de visiter aléatoirement des logements dans chaque secteur afin de s'assurer de leur qualité (OMHM, 2006a, p. 9).

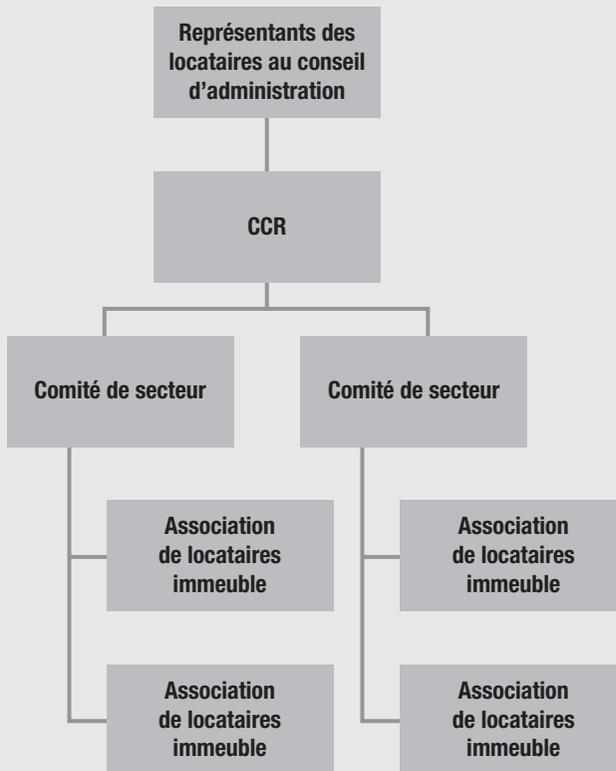
administratives comme les associations de locataires, les comités consultatifs de locataires et les comités consultatifs de résidents (CCR). Plus globalement, la participation citoyenne renvoie également à l'intégration des locataires dans la population active et la vie démocratique » (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 67).

Les conseils d'administration des offices d'habitation peuvent également être considérés comme des instances de participation des locataires puisque deux de leurs membres doivent être des locataires (SHQ, 2016a).

La figure I.1 illustre la nomenclature des instances de participation des locataires généralement présente dans les offices de grande taille. Les associations de locataires (qui représentent souvent les résidents d'un immeuble ou d'un groupe d'immeubles) constituent la base des instances représentatives. Les comités de secteur regroupent les associations de locataires et les résidents d'un même secteur géographique. Le CCR regroupe les comités de secteurs et représente tous les locataires d'un même OH. Les deux locataires qui siègent au conseil d'administration de l'OH, quant à eux, participent directement à la gouvernance de l'organisation.

FIGURE I.1.

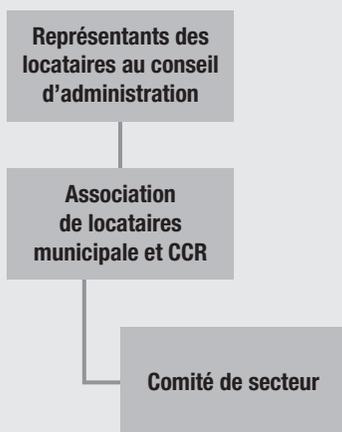
**Nomenclature des instances de participation des locataires
– offices de grande taille**



Dans les offices de moyenne et de petite taille, la nomenclature est quelque peu différente (figure I.2). Souvent, il existe une association qui regroupe tous les locataires de l'Office. Il est également fréquent que cette association assume aussi le rôle de CCR.

FIGURE I.2.

Nomenclature des instances de participation des locataires – offices de moyenne et de petite taille



Malgré la présence de ces structures, la participation des locataires est confrontée à de nombreux défis. Le manque de temps pour s'impliquer des locataires qui ont des enfants, les départs fréquents de certains locataires leaders, la crainte d'être mal perçus par leurs pairs ou d'être associés à l'échec, ainsi que la peur de perdre leur logement sont tous des facteurs pouvant les dissuader de s'investir dans leur milieu de vie (Morin *et al.*, 2014b, p. 5-6).

Plus qu'un état des lieux de ces dynamiques dans le logement HLM au Québec, nous proposons ici une série de textes qui ont pour objectif d'alimenter la réflexion sur la problématique de la reconnaissance du savoir d'usage basé sur l'expérience des locataires. Chaque texte rend compte de la situation observée ou vécue à un moment donné dans un ensemble HLM particulier. Pour cela, nous avons fait le pari de donner la parole à des chercheurs, mais également à des locataires en HLM impliqués dans leur milieu de vie. Dix locataires ont ainsi rédigé un texte à partir de leur parcours de vie et d'engagement, explicitant la manière dont

ils parviennent à faire entendre leur voix et les défis qu'ils rencontrent. Nous avons ainsi choisi de valoriser une méthode qui met côte à côte récits biographiques⁶ et analyses scientifiques, pour les faire dialoguer. Bien qu'il comporte certains biais propres aux récits de vie sur lesquels nous reviendrons, le témoignage des locataires constitue en soi un apport à la connaissance « par son ton, par ce qu'il dit ou évoque simplement, mais aussi par ce qu'il ne dit pas et par les représentations sociales dont il rend compte » (Bacqué et Biewener, 2013a, p. 27). De leur côté, les analyses pluridisciplinaires proposées par des sociologues, psychologues ou historiens permettent de contextualiser les témoignages et d'aller au-delà de chacune des expériences relatées par les locataires en les faisant résonner les unes avec les autres et en les éclairant à l'aide de situations rencontrées dans d'autres HLM. Cette démarche nous a semblé essentielle pour faire un pas dans le sens de la valorisation et de la reconnaissance des savoirs des locataires. Nous espérons que l'ouvrage, comme le programme de recherche dont il rend compte, permettra de conforter les locataires impliqués dans leur milieu de vie dans leurs pratiques. Nous espérons également qu'il permettra de favoriser et de soutenir l'implication de nouveaux locataires. En travaillant sur la systématisation des savoirs des locataires, des facteurs de réussite et des difficultés rencontrées, nous espérons également que cet ouvrage accompagnera les locataires dans le déploiement ou la consolidation de leur « expertise citoyenne » (Sintomer, 2008). Nous souhaitons enfin que l'ouvrage participe au transfert des connaissances vers les acteurs professionnels du milieu HLM et conduise ce faisant à envisager les transformations possibles de leurs pratiques vers une reconnaissance plus grande du savoir des locataires.

Notre démonstration quant à la mise en évidence d'un savoir d'usage basé sur l'expérience des locataires résidant dans les HLM familles au Québec se déploie de la manière suivante. Dans le premier chapitre, Vachon dresse un portrait de l'évolution de la reconnaissance des savoirs d'usage et des savoir-faire des locataires par les offices d'habitation (OH) de 1969 jusqu'à 2012. En survolant plus de 40 ans d'histoire, l'étude met également les autres chapitres en contexte en révélant que la reconnaissance des savoirs des locataires est une pratique courante au sein de certains OH, surtout depuis la modification de la Loi sur la Société d'habitation du Québec en 2002. Avant cette date, seuls quelques offices plus innovants reconnaissaient (souvent implicitement) les savoirs des résidents. Son chapitre montre aussi que les orientations et les pratiques de l'OH à l'égard des savoirs sont influencées par les facteurs contextuels

6. Cette méthode pose certaines questions scientifiques sur lesquelles nous revenons dans l'introduction du chapitre 1.

suivants : les critiques des locataires, les pressions politiques de la SHQ, le profil des dirigeants des OH, la FLHLMQ et l'aggravation du profil des résidents. Ces facteurs ont encore une influence aujourd'hui.

Le deuxième chapitre regroupe les contributions de dix locataires fortement impliqués au sein de leurs associations. Ce faisant, ces contributions donnent un accès de première main au lecteur sur les processus d'apprentissage et de mobilisation de ces savoirs par les locataires. Toujours dans ce chapitre, Demoulin propose une mise en perspective des différentes contributions des locataires, tant en les mettant en relation les unes avec les autres qu'en soulignant les apports de celles-ci vis-à-vis des conclusions de recherches scientifiques sur le logement HLM. Il s'agit alors de mettre en évidence et de qualifier les types de savoirs dont sont porteurs les locataires. Des savoirs sont avancés par ceux-ci dès lors qu'ils sont invités à réfléchir à leur implication dans une perspective communicationnelle; il s'agit de données sans aucun doute utiles, voire incontournables, pour quiconque prétend agir sur ce milieu. Quatre thématiques seront successivement abordées : les problèmes et atouts du milieu HLM, les caractéristiques de la sociabilité locale au sein de ces ensembles d'habitation, la problématique de l'action communautaire en milieu HLM et, enfin, les caractéristiques de l'engagement des locataires.

Le troisième chapitre, écrit par Houle et ses collaborateurs, décrit une stratégie de recherche-action (*Flash sur mon quartier!*) visant à mobiliser le savoir de locataires en HLM quant à leur environnement résidentiel et leur bien-être, afin de favoriser la participation véritable de locataires au-delà des pratiques courantes qui se limitent souvent à la consultation. La stratégie est en cours dans deux HLM du Québec où des locataires-chercheurs ont été recrutés comme membres de l'équipe de recherche. Les principes de la recherche-action qui structurent le projet seront présentés, ainsi que les grandes étapes de la démarche, soit : 1) l'étude des besoins et des forces à l'aide d'un *photovoice*, d'une observation systématique du quartier et d'une enquête auprès des ménages; 2) le développement d'un plan d'action local; 3) la mise en action en collaboration avec les partenaires; et 4) le bilan et les perspectives d'avenir. Le chapitre inclut aussi un aperçu de la perspective de locataires-chercheurs sur leur participation. Si la démarche demande un investissement temporel important, elle apparaît prioritaire pour contribuer à faire des HLM un véritable dispositif de lutte contre les inégalités sociales de bien-être vécues par les populations les plus vulnérables.

Dans le chapitre de Lagueux, la question des savoirs expérimentiels des jeunes en milieu HLM est abordée. L'objectif de ce quatrième chapitre est de présenter des éléments de réflexion liés plus spécifiquement à la reconnaissance des savoirs d'usage et des savoir-faire des jeunes. Ce chapitre comporte quatre sections. Les deux premières sections visent ainsi à mettre

en lumière des éléments qui appuient la pertinence de s'intéresser aux savoirs des jeunes, et plus spécifiquement à ceux des jeunes qui vivent en milieu HLM. Par la suite, un aperçu de la reconnaissance des savoirs des jeunes en HLM est présenté, et ce, à partir de la consultation de sources documentaires propres à ce milieu et d'expériences terrain. Ce chapitre se termine sur la présentation des obstacles qui peuvent expliquer qu'il demeure encore aujourd'hui difficile de reconnaître pleinement les savoirs des jeunes.

Afin de contribuer à l'avancement des connaissances en regard des savoirs associatifs en milieu HLM familles, Morin et Vachon présentent, dans le cinquième chapitre, les résultats et données de deux recherches. La première recherche (Morin, 2008) avait pour principal objectif d'élaborer des indicateurs permettant de circonscrire les impacts des associations de locataires dans ce milieu de vie. Après avoir présenté la méthode de travail et les données quant à cette recherche-action menée auprès de deux associations de locataires familles de Montréal, les auteurs poursuivent en présentant la méthode de travail et l'analyse secondaire des données d'une deuxième recherche ayant trait à l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de la Chaudière-Appalaches (2012-2015). Morin et Vachon se sont intéressés alors aux rôles joués par les associations de locataires familles des HLM de la municipalité de Lévis, de la municipalité de Saint-Joseph-de-Beauce (municipalité régionale de comté – MRC Robert-Cliche) et de la municipalité de Thetford Mines dans le développement de leur participation sociale et citoyenne au sein de leur communauté.

Puis, associant la participation citoyenne en HLM à la reconnaissance des savoirs expérientiels des locataires, Meilleur démontre, dans le sixième chapitre, que leurs mises en œuvre exigent des changements culturels majeurs au sein des organisations concernées. Pour ce faire, l'auteure définit d'abord la participation citoyenne, puis la notion de culture organisationnelle. Par la suite, elle argumente que le passage d'un discours valorisant la participation citoyenne aux actions concrètes s'inscrivant dans un tel discours implique des changements en termes de culture au sein des OH. Enfin, dans une visée davantage pragmatique, l'auteure propose aux parties prenantes des OH qui souhaitent contribuer à ce « passage du discours à l'action » des stratégies s'inspirant de modèles théoriques issus de la psychologie organisationnelle.

Finalement, dans la conclusion générale, Morin, Lagueux et Demoulin mettent en relief le fait que les savoirs d'usage basés sur l'expérience des locataires HLM familles sont un aspect essentiel pour que ce milieu de vie puisse devenir un producteur de santé et de bien-être, mais que ces savoirs ne peuvent s'épanouir qu'en présence de contextes facilitateurs.

UNE MISE EN PERSPECTIVE HISTORIQUE LA RECONNAISSANCE DES SAVOIRS DES LOCATAIRES PAR LES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC (1969-2012)

Jean-François Vachon

En 1971, soit deux ans après la création des premiers HLM au Québec, les locataires de Saint-Pie-X, un ensemble de 283 logements situés en périphérie de la ville de Québec, décident de se regrouper pour combler le manque de services de proximité dans leur quartier (Roberge, 1984). Coordonnés par l'Association des locataires des appartements Saint-Pie-X, ils implantent et gèrent plusieurs services tels qu'une épicerie, un minimagasin, une garderie, un service de déneigement, un service d'entretien ménager, ainsi qu'un service de distribution et de réparation de vêtements. De 1974 à 1977, une clinique sociomédicale offrant les services d'une infirmière, d'un travailleur social et parfois même d'un médecin est également mise sur pied (Roberge, 1984).

La création de ces services¹ est révélatrice sur trois plans. Elle montre d'abord que les locataires des OH participent activement à l'amélioration de leur milieu de vie depuis le début de l'histoire des HLM. Elle révèle également que les actions entreprises par les résidents ont des retombées tangibles au point que certains auteurs comme Roberge (1984) les soulignent. De plus, elle montre que les résidents des HLM, appartenant

1. Pour plus de détails à ce sujet, voir le mémoire de maîtrise de la travailleuse sociale Carole Roberge (1981).

majoritairement aux franges défavorisées de la population à travers l'histoire, ne sont pas sans ressources et qu'ils possèdent des savoirs qu'ils peuvent mobiliser individuellement ou collectivement pour bonifier leur qualité de vie.

Le but de ce chapitre est de dresser un portrait historique de la reconnaissance des savoirs des locataires par les OMH depuis la création des premiers offices, en 1969, jusqu'à 2012. Les questions suivantes guideront notre analyse: est-ce que les OH reconnaissent les savoirs des résidents? Les nomment-ils? Certains savoirs sont-ils davantage reconnus? Quels sont les facteurs contextuels qui influencent leur reconnaissance?

Employé souvent en sciences de l'éducation, le concept de savoir renvoie à l'ensemble «des connaissances approfondies et acquises par un individu, grâce à l'étude et à l'expérience» (Legendre, 2005, p. 1202-1203). Le terme a également plusieurs sous-acceptations, tels que: savoir-faire, savoir-être, savoir-agir, savoirs citoyens, savoir d'usage, etc. (Legendre, 2005; Longhi, 2009; Nez, 2011; Sintomer, 2008). Pour circonscrire notre étude, nous analyserons la position des OH face à deux types de savoirs en particulier: les savoirs d'usage et les savoir-faire des locataires. Selon Nez, les savoirs d'usage

réfèrent à la connaissance qu'a un individu ou un collectif de son environnement immédiat. Ce savoir local donne aux habitants une fine connaissance des usages et du fonctionnement permanent de leur territoire: on sait tous où sont les problèmes. On sait où sont les dangers de la circulation, on sait où sont les dépôts d'ordures. On sait où sont les adolescents des œuvres, on sait où sont les *dealers* de drogue. Ce sont des experts. C'est un fait: les gens connaissent bien l'endroit où ils vivent (Nez, 2011, p. 392).

Les savoir-faire, quant à eux, ont une acception plus large; ils désignent l'adresse d'un individu ou d'un groupe «dans l'exercice d'une activité artistique, intellectuelle, physique ou sociale» (Legendre, 2005, p. 1203).

Il est important de préciser que l'étude de la reconnaissance des savoirs des résidents par les OH est inextricablement liée à la question de la participation des locataires². C'est en fait par l'analyse des orientations et des pratiques des OH concernant cette question qu'il est possible d'obtenir des indices probants sur leurs positions face aux savoirs des résidents. Un OH accordant peu de valeur aux savoirs d'usage des locataires, par

2. «La participation des locataires en milieu HLM réfère aux activités menées par les résidents comme leur implication dans les associations de locataires, leur participation aux structures de consultation et de gouvernance et leur contribution à des initiatives comme la mise sur pied de comités de travail et d'activités communautaires. Pour plusieurs chercheurs, elle désigne également l'engagement et l'intégration des résidents dans leur communauté et la vie démocratique» (Morin *et al.*, 2014b, p. 1).

exemple, ne s'affaira pas à impliquer les résidents dans la sélection des meilleures mesures à prendre pour améliorer leur milieu de vie. Un OH persuadé que les locataires possèdent peu de savoir-faire ne leur demandera pas non plus d'effectuer des tâches telles que l'entretien des immeubles, car il ne croira pas qu'ils possèdent les connaissances nécessaires pour les effectuer adéquatement. Inversement, un OH qui fait appel aux savoirs d'usage des locataires (en les consultant, par exemple) ou encore qui leur confie des tâches comme celle de veiller à la sécurité des bâtiments, témoigne une forme de reconnaissance de leurs savoirs d'usage et de leurs savoir-faire. Dans bien des cas, cette considération est toutefois implicite, c'est-à-dire que les savoirs des résidents sont reconnus sans être nommés. À titre d'exemple, un OH peut demander aux locataires ce qui serait le mieux pour améliorer la qualité de leur logement, sans mentionner explicitement que les locataires sont des experts de leur milieu de vie ou encore qu'ils connaissent mieux leurs besoins que les dirigeants des offices. Nous verrons que ce type de reconnaissance explicite est d'ailleurs plus rare.

Le présent chapitre s'appuie sur un corpus important de sources écrites et d'entrevues menées auprès de 15 individus travaillant ou ayant occupé des postes significatifs³ au sein des OH de Montréal, de Québec, de Trois-Rivières ou de Sherbrooke. Une entrevue menée auprès de deux employés du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ)⁴ et deux autres avec la FLHLMQ ont également servi à l'analyse⁵.

Le corpus de sources écrites est divisé en trois catégories. La première fait référence aux sources produites par les organisations qui représentent les locataires des HLM comme l'Association provinciale des locataires de logements municipaux du Québec (APLLMQ) et la FLHLMQ. Il s'agit de leurs bulletins d'information, de leurs documents de travail et des différents mémoires qu'ils ont soumis au gouvernement du Québec⁶. La deuxième renvoie aux sources produites par les OH⁷: rapports annuels, périodiques, lettres patentes, rapports de recherche, politiques internes, documents

3. Les individus interrogés sont des directeurs généraux, des directeurs, des organisateurs communautaires et des travailleurs sociaux.

4. Anciennement l'Association des Offices municipaux d'habitation du Québec (AOMHQ).

5. Les sources et les entrevues utilisées dans ce chapitre s'inscrivent également au sein d'une thèse doctorale en cours qui porte sur l'histoire de la gestion des HLM, codirigée par Harold Bérubé, Paul Morin et Jeannette LeBlanc.

6. La majorité de ces documents proviennent de l'APLLMQ et de la FLHLMQ.

7. À titre d'échantillon, les sources des OH de Montréal, de Québec, de Gatineau, de Trois-Rivières et de Sherbrooke ont été récoltées et consultées. À elles seules, ces sources permettent uniquement de dresser un portrait des OH de grande taille (1 000 logements et plus). Toutefois, les périodiques du ROHQ, ainsi que les sources des locataires comme les documents de l'APLLMQ et de la FLHLMQ permettent de compléter les informations manquantes en fournissant des données significatives

promotionnels et les périodiques du ROHQ. La troisième est composée de sources journalistiques et gouvernementales telles que les quotidiens régionaux, les lois provinciales et fédérales, les études gouvernementales, les commissions d'enquête québécoises au sujet de l'habitation, ainsi que les archives de la SHQ.

Les sections suivantes révèlent les orientations de plusieurs OH face aux savoirs des résidents pendant trois périodes distinctes : l'une où les OH sont réticents à reconnaître les savoirs des résidents (de 1969 à 1980), une autre où ils leur accordent graduellement plus d'importance (de 1980 à 2002) et une dernière où ces derniers sont reconnus de plus en plus couramment par les OH. Les facteurs contextuels qui poussent certains offices à innover d'une période à l'autre à ce sujet sont également énoncés.

1. UNE RÉTICENCE (1969-1980)

Entre 1969 et 1980, les OH sont réticents à reconnaître les savoirs des locataires. Ils considèrent ces derniers uniquement lorsqu'ils ne remettent pas en question leurs décisions et leurs champs de compétences. Au mieux, certains OH reconnaissent indirectement le savoir-faire des locataires en matière d'organisation d'activités en affirmant qu'ils sont « des aides utiles à l'organisation de la vie communautaire » (Courcelles et Houle, 1973, p. 103). Ils reconnaissent aussi leurs capacités à effectuer des travaux d'entretien, ainsi que celles d'animer positivement un milieu et de veiller à sa sécurité. Cette position est d'ailleurs responsable du fait que la majorité des rares comités de locataires de l'époque sont des « comités de loisirs », des « comités concierge » ou des « comités de vigilance » cantonnés à l'organisation d'activités communautaires, « l'entretien des logements [...] le maintien des bonnes relations entre les locataires [et] le maintien de la paix et l'ordre dans les [...] [logements] » (Courcelles et Houle, 1973, p. 103) (voir aussi ROHQ, 2014). Quelques OH utiliseraient également les comités de locataires « au profit de leurs intérêts particuliers », notamment « pour préserver la bonne image [...] et même épargner sur les frais d'entretien » (Courcelles et Houle, 1973, p. 104).

Les savoirs d'usage des résidents sont encore moins fréquemment reconnus. En fait, la majorité des OH n'ont pas l'habitude de consulter les locataires par rapport à leur milieu de vie. Leurs connaissances à ce sujet ne sont pas considérées. Certains offices s'opposent même à ce qu'ils les expriment par l'intermédiaire des associations de locataires. Selon un

sur les OH de moyenne taille (de 100 à 999 logements) et de petite taille (moins de 100 logements). Seules les sources du ROHQ, de l'APLLMQ et des OH de Montréal, de Québec et de Trois-Rivières fournissent des informations suffisantes sur la période comprise entre 1969 et 1980.

rapport publié par le ministère des Affaires municipales, ils ne veulent pas « qu'un groupe particulier d'intérêt [...] entrave ou remette en question leur travail » (Courcelles et Houle, 1973, p. 103). Certains craignent également que les associations de locataires n'incitent les résidents à exiger toujours plus et à faire du « chantage » auprès d'eux (Courcelles et Houle, 1973, p. 36). D'autres ne sont pas prêts à entendre les revendications des résidents parce qu'ils jugent qu'ils ont déjà suffisamment reçu de l'État, soit « un logement adéquat, convenable, moderne, un loyer qui tient compte de leur revenu et de leurs charges familiales et qui s'ajuste selon les variations » (Courcelles et Houle, 1973, p. 103). Les propos d'un administrateur d'OH illustrent bien cette idée : « Arrêtez de chialer, on vous a donné de beaux logements, on n'a jamais été aussi bien logés que vous autres » (APLLMQ, 1975, p. 61).

Cette attitude plutôt défavorable des OH à l'égard des savoirs d'usage des locataires est critiquée par les locataires. En 1975, par exemple, les locataires de l'OMHM expriment leur mécontentement dans les journaux : « Il y a eu quelques rencontres qui n'aboutissent à rien [...] on nous refuse le droit de proposer un ordre du jour, le droit d'enregistrer les débats, le droit de communiquer directement » (Chalevin, 1975, p. 4). Dans un document produit par l'APLLMQ en 1979, les locataires déplorent également que « les revendications que les comités de locataires adressent aux O.M.H. ou aux conseils d'administration » (notamment par rapport à l'amélioration des services) donnent des « résultats plutôt négatifs » (APLLMQ, 1979, p. 85).

C'est seulement en de rares occasions que les OH accordent de l'importance aux savoirs d'usage des résidents. En 1971, par exemple, l'OH de Trois-Rivières (OMHTR) consulte ses locataires sur des sujets comme l'éclairage des rues et des stationnements, la peinture, les clôtures, les terrains d'amusement, les locaux communautaires, le coût des loyers, etc. (OMHTR, 1971). En 1977, un compte rendu rédigé par l'Association des offices municipaux d'habitation du Québec (AOMHQ) fait aussi état des propos d'un intervenant qui affirme « *qu'il faut accepter la critique (des locataires) même si celle-ci est parfois "embêtante"* » (AOMHQ, 1977, p. 13). Le même document affirme également que les locataires au sein des conseils d'administration (CA) constituent une bonne source d'information pour les OH.

Outre ces exceptions, les OH se montrent peu intéressés par les savoirs des locataires. Plusieurs facteurs contextuels expliquent cette position. Tout d'abord, l'implantation de mécanismes de consultation des locataires ne constitue pas un enjeu pour la majorité des OH de l'époque. À leurs débuts, ces derniers sont surtout préoccupés par des questions opérationnelles. Selon un ancien employé de l'OMHM, tout est à faire : former une équipe pour gérer l'OH, mettre sur pied un système

de sélection des résidents, etc. (OMHM, 2014b). De 1969 à 1980, la mission de la plupart des OH est d'abord de veiller à l'« administration d'immeubles d'habitation à loyer modique » (OMHM, 1969; OMHQ, 1969; OMHTR, 1969).

La réticence des dirigeants à reconnaître les savoirs des résidents est également conditionnée par leur profil. Jusqu'au milieu des années 1980, les employés des OH ont un profil « moins social » qui ne les prédispose pas à être sensibilisés à la réalité des résidents et à leurs savoirs. De l'avis de l'AOMHQ, la plupart d'entre eux proviennent du milieu de l'immobilier : « *Ils aimaient ça la question d'immeuble. C'étaient des gens qui venaient de cela [...] ils n'avaient pas de formation particulière en sociologie ou peu importe. Du côté social ce n'était pas évident* » (ROHQ, 2014).

2. LES DÉBUTS D'UNE RECONNAISSANCE (1980-2002)

À partir des années 1980, certains OH commencent à accorder plus d'importance aux savoirs des locataires. Bien que ces derniers ne soient pas encore reconnus explicitement, les dirigeants des offices sont davantage prêts à reconnaître que les résidents possèdent des savoirs d'usage clés par rapport à leur logement et à leur milieu de vie. Ils implantent ainsi quelques pratiques pour consulter les locataires. En 1980, un premier pas est franchi en ce sens lorsqu'une majorité d'OH inscrivent dans leurs lettres patentes que deux locataires doivent être membres de leur conseil d'administration (CA)⁸. Bien que la représentativité des résidents siégeant aux CA soit discutable (dans plusieurs cas, les résidents étaient choisis par les offices), des OH plus innovants comme celui de Hull (OMHH) les consultent et les traitent comme des agents de liaison entre les locataires et l'Office (OMHH, 1984; OMHM, 2014c).

Certains OH reconnaissent également les savoirs d'usage des résidents en consultant les associations de locataires. C'est le cas de l'OH de Québec (OMHQ), par exemple, qui encourage et supporte financièrement leur création et leur fonctionnement « afin de bénéficier [...] d'interlocuteurs et d'interlocutrices qui représentent les résidents et résidentes et expriment leurs commentaires et leurs attentes » (AOMHQ, 1994, p. 5). L'OMHQ consulte aussi les locataires en effectuant des sondages dans le but de connaître leur degré de satisfaction par rapport à la qualité des services (OMHQ, 1988c, p. 7). Dans le même esprit, un programme de consultation nommé « Comment ça va » est instauré à l'OMHM en 1981.

8. Des offices existants, 159, dont celui de Montréal, obéissent à la directive. Les 74 nouveaux offices, créés en 1980, obéissent aussi à la règle (SHQ, 1980). Dans certains cas, il est possible que certains offices n'incitent pas les locataires à combler ces postes ou que des locataires ne soient pas intéressés par ceux-ci.

Le but de cette initiative est de rencontrer les résidents de chaque immeuble une fois par année et de prendre connaissance de leurs besoins et de leurs problèmes (OMHM, 1982a, 1982b). Des administrateurs et des gestionnaires approchent aussi directement les locataires. C'est le cas de la présidente de l'OH de Sainte-Foy qui se fait « un devoir de rencontrer personnellement avec le directeur chacun des locataires tous les ans pour connaître leurs problèmes et avoir leurs commentaires sur diverses questions qui les touchent particulièrement » (AOMHQ, 1987, p. 6).

À la fin des années 1990, plusieurs OH développent également des structures de consultation qui accordent de l'importance aux savoirs d'usage des résidents. Le tableau 1.1 qui suit en donne un aperçu.

TABLEAU 1.1.

Pratiques de consultations

OH	Date	Structure	Description
OH de Baie-Comeau	1999	CA public	CA public dans lequel les locataires peuvent poser des questions au CA et où le CA peut directement expliquer des réalités aux résidents.
OH de Chicoutimi	1999	Table de concertation OH et associations de locataires	Présence du président, du secrétaire et du trésorier de chaque association de locataires, ainsi que du directeur général et de ses trois directeurs de services (immeubles, clientèles et finances). Les choix de l'OH sont discutés et parfois modifiés. Travaux menés en concertation avec les résidents.
OH de Drummondville (OMHD)	1999	Rencontres mensuelles avec l'association de locataires de l'OH	À la première partie de la réunion de l'association de locataires, les résidents discutent entre eux. Dans la deuxième partie, le directeur d'immeuble informe les locataires des projets en cours et les consulte.
OH de Laval	1998	Comité consultatif	Comité consultatif composé des représentants de chacune des associations de locataires, des deux résidents membres du CA, d'un membre du CA, du directeur général et de sa secrétaire. Plusieurs sujets sont abordés dont le budget de l'OH.

Source : Adapté de Société d'habitation du Québec (1999, p. 3-17).

Tout au long de la période, les OH reconnaissent aussi implicitement les savoir-faire des locataires tels ceux qu'ils possèdent en matière de sécurité, d'entretien et d'aménagement paysager, par exemple. Ils incitent aussi les résidents à mobiliser ces connaissances pour se responsabiliser face à leur milieu de vie. À l'OH de Salaberry-de-Valleyfield, par exemple, « la surveillance des immeubles est assurée par les locataires » (AOMHQ, 1986, p. 4). À Québec, l'OMHQ tente de régler ses problèmes de vandalisme en associant les jeunes aux travaux d'entretien et en les incitant à vendre des macarons pour sensibiliser les résidents à ce sujet (OMHQ, 1988b). Considérant que les locataires savent mieux que quiconque ce qui ne va pas dans leur logement et ce qui pourrait être amélioré, l'OMHQ lance aussi, en 1987, l'opération Je m'en occupe. Le but de cette initiative est d'encourager les résidents à prendre en charge leur milieu de vie par l'accomplissement de menus travaux au sein de leurs immeubles (OMHQ, 1987, p. 2-3, 1988a). Comme plusieurs OH tels que l'OMHM, l'OMHH et l'OH de Nicolet, l'OMHQ met également sur pied le concours *Balcons, parterres et résidences fleuries* qui récompense les efforts des locataires qui embellissent leur milieu de vie (AOMHQ, 1985; OMHH, 1985; OMHM, 1996a, 1996b; OMHQ, 1991). Ces concours existent encore aujourd'hui dans plusieurs OH.

Ces avancées sur le plan de la reconnaissance des savoirs des locataires sont redevables au contexte de l'époque. Elles s'inscrivent à la suite de plusieurs critiques des résidents à l'égard de la gestion plutôt fermée des OH pendant les années 1970⁹, ainsi qu'aux invitations répétées de la SHQ de « promouvoir de bonnes relations entre les locataires [...] et de les faire participer [...] à l'amélioration de la qualité de leur environnement physique et social » (Couillard, 1979, p. 24-25).

Le changement de vocation des logements HLM au cours des années 1980 et 1990 est également un autre facteur important. Contrairement aux années 1970, les logements publics ne sont plus construits « en fonction [...] du besoin créé par la perte de logement dans un secteur spécifique, mais plutôt [pour combler les] besoins relatifs aux conditions socioéconomiques des ménages à bas revenu » (Dansereau, 1982, p. 99). S'inscrivant dans cette mouvance, la SHQ émet un règlement au sujet des logements HLM qui abolit les loyers plafonds en 1982¹⁰. Cette mesure a un effet dissuasif sur les individus à plus haut revenu comme les travailleurs pour qui il devient plus coûteux de résider en HLM. Selon un employé de la

9. Lors de son congrès de fondation en 1979, par exemple, l'APLLMQ souhaite que les OH décentralisent leur pouvoir « afin que les locataires prennent une part plus active dans l'administration des logements municipaux » (APLLMQ, 1979, p. 17).

10. Le loyer plafond était le montant maximal qu'un ménage devait payer pour vivre en HLM, et ce, quel que soit son revenu. En abolissant ce dernier, les HLM deviennent coûteux pour les individus plus aisés pour qui 25 % de leur revenu représente une somme plus importante à acquitter que celle qu'ils payeraient sur le marché privé.

FLHLMQ, cette nouvelle orientation a aussi pour conséquence de « concentrer dans les HLM les gens les plus pauvres [...] et de chasser les ménages travailleurs des HLM » (FLHLMQ, 2014b). En 1990, cette tendance s'accroît encore davantage lorsque le gouvernement québécois adopte le Règlement d'attribution des logements à loyer modique (Savoie, 1990). Réduisant le revenu maximum pour résider dans un HLM de 26 844 \$ à 18 216 \$, ce dernier a pour conséquence de concentrer davantage d'individus défavorisés dans les immeubles (Leloup *et al.*, 2009; Paré, 1990). La fin du financement du programme HLM par le gouvernement fédéral, en 1994, agit aussi en ce sens. Comme les moyens de construire de nouveaux logements ont disparu, le nombre d'unités vacantes diminue et les rares logements libres des offices sont conférés aux personnes les plus démunies.

Cette fragilisation des locataires a pour effet d'aggraver les problèmes sociaux auxquels les OH sont confrontés. Elle place également les offices devant des défis auxquels ils ne peuvent répondre seuls. Pour y arriver, il devient nécessaire pour eux de travailler en partenariat avec plusieurs acteurs du milieu comme les centres locaux de services communautaires (CLSC) (aujourd'hui les centres intégrés de santé et de services sociaux ou CISSS) et les organismes communautaires, mais aussi de reconnaître que les locataires possèdent des savoirs d'usage et des savoir-faire qui peuvent leur être d'une aide précieuse (Markrous, 1994; OMHM, 2014a).

La création de la FLHLMQ en 1993 et les pressions exercées par ses membres jouent également un rôle non négligeable dans l'ouverture graduelle des OH aux savoirs des locataires. Deux ans après sa création, l'organisation compte déjà 92 associations membres et obtient du financement de la Société d'habitation du Québec pour engager un employé (FLHLMQ, 2001, 2014a)¹¹. Elle publie également un bulletin où les expériences, l'opinion, les bons coups et les revendications des locataires par rapport à leur milieu de vie sont mis de l'avant. Le journal sert aussi d'outil pour critiquer et dénoncer les actions de certains OH (FLHLMQ, 1994, 1998a, 2000). En 1995, la FLHLMQ est aussi directement responsable de la création de la Table des HLM publics qui contribue à valoriser les savoirs des résidents, à encourager les OH et à développer des pratiques en ce sens¹².

Un autre facteur incite aussi certains OH à reconnaître davantage les savoirs des locataires : la modification du profil des dirigeants des HLM. Selon un employé du ROHQ, une nouvelle génération de directeurs généraux (ayant plus de préoccupations sociales) arrive dans les grands OH au cours des années 1980. Cette situation est causée notamment par la

11. Aujourd'hui, la FLHLMQ compte 300 associations membres (FLHLMQ, 2015a).

12. La Table des HLM publics est composée de la SHQ, du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), de l'Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec (ADOHQ) et de la FLHLMQ (FLHLMQ, 1995a; SHQ, 2014).

révision des normes d'embauche des directeurs, qui priorisent dorénavant des individus ayant un profil « sociocommunautaire » et la multiplication des formations offertes aux employés et aux gestionnaires pendant les années 1990 (ROHQ, 2014).

Même si le contexte incite certains OH à reconnaître davantage les savoirs des résidents, il est important de préciser que cette orientation n'est pas encore généralisée à l'époque. En fait, de l'avis d'un employé de la FLHLMQ, avant 2002, plusieurs OH accordent peu d'importance aux savoirs d'usage des locataires et n'essaient pas de les consulter non plus. Les résidents sont au mieux informés des décisions, mais « on ne leur demandait pas leur avis » (FLHLMQ, 2014a). Seule une vingtaine d'offices (plus progressistes) effectuent une réelle consultation. De plus, toujours selon la FLHLMQ, « il n'y avait pas un office qui allait plus loin et qui poussait la consultation jusqu'à former des comités de travail conjoint : locataires/administrateurs pour élaborer des projets de règlements, de politique, des solutions » (FLHLMQ, 2014a).

Dans le même ordre d'idées, plusieurs OH ne considèrent pas les associations de résidents et les savoirs de leurs membres comme des atouts. En fait, selon la FLHLMQ, sauf à « certains endroits où ça s'est fait avec la bénédiction de la direction », la création des associations de locataires s'est souvent faite dans l'adversité « contre la volonté du directeur ou du président de l'office qui était absolument en plein désaccord » (FLHLMQ, 2014a). Certains OH, comme celui de Longueuil, par exemple, refusent aussi d'écouter les plaintes des locataires et de reconnaître leurs savoir-faire en gestion de projet en acceptant de travailler avec eux à la réalisation d'initiatives « communautaires pour améliorer la vie dans les HLM » (FLHLMQ, 1996, p. 2).

3. UNE RECONNAISSANCE PLUS COURANTE (2002-2012)

Au début des années 2000, la reconnaissance des savoirs des résidents devient une orientation de plus en plus courante chez les OH. Dans certains cas, encore d'exception, ces derniers sont également nommés explicitement. Ces progrès s'inscrivent à la suite des revendications répétées des locataires et de la FLHLMQ qui requièrent, dès leur premier congrès, que leurs associations soient obligatoirement consultées « avant l'adoption [...] des priorités budgétaires » et que les OH soutiennent leurs projets communautaires « en termes de ressources » (FLHLMQ, 1995b, p. 13). Après plusieurs manifestations, dont une regroupant 700 locataires devant l'Assemblée nationale en 1998, la SHQ répond aux demandes des résidents en émettant une directive qui exige des OH qu'ils financent, informent et consultent les associations de locataires (FLHLMQ, 1998b; FLHLMQ, s. d.). Elle crée aussi le Programme d'aide aux associations de locataires, qui confère un budget d'environ 200 000 \$ aux comités de résidents souhaitant

développer des projets pour favoriser la prise en charge et l'amélioration de leur milieu de vie. En 2002, ce dernier est renouvelé avec un budget de 400 000 \$ sous le nom de Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)¹³.

Les interventions de la FLHLMQ, lors des consultations gouvernementales sur la loi menant aux fusions municipales¹⁴, ont également contribué à la reconnaissance légale des résidents de créer des associations de locataires en vertu de la nouvelle Loi sur la Société d'habitation du Québec (amendée en 2002). Cette dernière exige également des OH qu'ils mettent sur pied des comités consultatifs de résidents (CCR) et des comités de secteurs (CS) (tableau 1.2) (Assemblée nationale du Québec, 2002b). Ces avancées sont aussi redevables à la direction de la SHQ qui se montre très favorable à la participation des locataires et à la ministre des Affaires municipales de l'époque, Louise Harel, qui souhaite que les résidents aient davantage d'influence sur les décisions les concernant (Boileau, 2001)¹⁵.

L'implantation des CCR et des CS dans plusieurs OH entre 2002 et 2012 démocratise aussi la tendance qu'avaient certains d'entre eux à reconnaître les savoirs d'usage des locataires et à y faire appel. Elle incite également les offices à demander l'avis des résidents sur des questions plus importantes comme le budget et les politiques des offices (ce qui était rarement le cas auparavant).

Outre les CCR, plusieurs OH consultent aussi les locataires et leurs savoirs d'usage par d'autres moyens tels des sondages, afin d'obtenir leur avis et de se saisir de leurs expériences face aux services rendus (OMHM, 2010; Morin, LeBlanc et Vachon, 2014; OMHQ, 2004). Confrontés à la nécessité de rénover leurs immeubles et ayant l'opportunité de financer ces travaux par l'intermédiaire du Programme québécois des infrastructures (PQI)¹⁶, certains offices sondent aussi les résidents sur les travaux majeurs à effectuer. De 2008 à 2012, par exemple, l'OMHM va planifier 580 rencontres de consultation auprès d'un total de 8 803 locataires.

13. Ce programme sera en vigueur jusqu'en 2011 et remplacé ensuite par l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation.

14. Selon la FLHLMQ, la représentation des locataires demeure limitée dans les OH, et ce, malgré la nouvelle directive de 1998 qui suggère aux OH de consulter les associations de locataires, car «la consultation ne doit pas être laissée au bon vouloir des administrateurs», elle doit être obligatoire et prévue par des mécanismes précis (Commission de l'aménagement du territoire, 2000, p. 223).

15. En 2002, le président de la SHQ affirmait que «la gestion participative n'était plus une option pour les offices, mais devait plutôt devenir une obsession» (FLHLMQ, 2003, p. 12).

16. Lancé en 2007, le but du PQI est de «ramener [...] d'ici 15 ans, l'ensemble des infrastructures publiques dans l'état où elles auraient dû être si les budgets requis pour le maintien d'actifs leur avaient été alloués dans le passé» (Gouvernement du Québec, 2007, p. 9).

TABLEAU 1.2.**Modalités et objectifs des CCR et CS**

Comité consultatif des résidents (CCR)	Comités de secteur (CS)
<ul style="list-style-type: none"> – Faire les représentations qu’il juge utiles à l’office sur toute question d’intérêt commun concernant l’entretien des immeubles, la qualité des services, leur accessibilité, les règlements d’immeuble, les choix budgétaires de l’office et la planification des travaux majeurs d’amélioration et de modernisation. – Promouvoir la participation des personnes qui habitent ces logements (les locataires) aux activités à caractère social et communautaire mises en œuvre ou reconnues par l’office. – Favoriser la vie associative. – Faire des représentations sur toute matière relative au développement social et communautaire. 	<ul style="list-style-type: none"> – Voir à l’amélioration des services directs aux résidents. – Examiner les demandes et les plaintes qui lui sont soumises sur toute matière relative à l’entretien des immeubles et à la qualité des services. – Soumettre à l’office toute recommandation utile pour remédier à un problème, ainsi que tout avis relatif à la planification des travaux majeurs et au développement social et communautaire.

Source : Adapté de Gouvernement du Québec (2016).

La consultation des locataires est une pratique davantage prisée dans les OH, car les savoirs des résidents sont de plus en plus perçus comme un atout. L’OMHM, par exemple, exprime cette orientation directement. L’organisation dit consulter ses locataires parce qu’elle les perçoit comme «des experts de l’usage des lieux», lui permettant de cerner plus rapidement les problèmes dans les immeubles et les principaux irritants (OMHM, 2014a, 2014e, p. 20). S’exprimant au sujet des résidents membres du CCR, par exemple, un employé de l’OMHM, estime également qu’il y a des dossiers qu’ils «connaissent mieux que certains gestionnaires à l’Office» (Vachon, LeBlanc et Morin, 2016a, p. 4-5). Ce qui se dit au CCR par les locataires est aussi «traité de façon très importante au sein de l’organisation», au point qu’elle considère les commentaires des résidents par rapport à un sujet comme une condition de succès (Vachon, LeBlanc et Morin, 2016a, p. 4-5). Dans des OH de plus petite taille, comme Shawinigan, le directeur avoue ne plus pouvoir se passer du CCR. Grâce à lui, «la gestion devient plus facile et plus agréable pour tout le monde» (FLHLMQ, 2004, p. 3).

Les dirigeants des OH reconnaissent aussi les savoir-faire des résidents au point de vouloir travailler en collaboration avec eux. À Gatineau, par exemple, l’Office municipal d’habitation de Gatineau (OMHG) décide

d'appuyer le projet de service de garde en milieu familial d'une locataire, même si ce dernier va à l'encontre des règlements de la SHQ. Grâce aux démarches du directeur général de l'OH auprès de la société d'État, le projet est finalement accepté (OMHG, 2003). En 2003, l'OH de Cap-Chat, son association de résidents et plusieurs autres partenaires se regroupent pour créer un café intergénérationnel ayant pour but de briser l'isolement, de mettre en valeur les talents des locataires et d'apporter du soutien aux familles et aux aînés (ROHQ, 2003). À l'OMHM, des projets sont mis sur pied en collaboration avec les résidents : aide aux devoirs, initiatives pour briser l'isolement et renforcer la santé des personnes âgées, projets d'intégration et de socialisation avec les immigrants, festivals interculturels, activités sociales, intervention de milieu, etc. (OMHM, 2006, 2007).

Bien que cette tendance ne soit pas généralisée, les dirigeants de certains OH reconnaissent aussi explicitement les savoir-faire des locataires. L'administrateur d'un OH, par exemple, « affirme que certaines personnes âgées sont des individus avec des ressources importantes et des expériences de travail qui sont souvent sous-utilisées » (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 70).

Les OH continuent aussi de reconnaître les savoir-faire des locataires en les incitant à les utiliser pour se responsabiliser par rapport à leur milieu de vie. Contrairement à la période précédente toutefois, certains OH poussent cet objectif plus loin en encourageant les locataires à mettre leurs talents à profit sur le marché du travail. S'inscrivant dans cette orientation, l'OMHTR crée (en 2006) le projet Agir ensemble qui consiste à embaucher des jeunes de 13 à 17 ans pour réaliser des travaux d'embellissement. Le but du projet est de prévenir le décrochage scolaire et de réduire le vandalisme en cultivant le sentiment d'appartenance des jeunes à leur quartier (Centre affilié universitaire – CAU du Centre de santé et des services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke – CSSS-IUGS, 2014 ; Morin, LeBlanc et Vachon, 2014). L'OMHTR a également contribué à mettre sur pied Multi-Boulot, un organisme permettant aux locataires d'acquérir une expérience professionnelle en effectuant de menus travaux comme « la tonte de gazons, le ramassage de feuilles, l'horticulture, l'aménagement paysager, le déneigement de véhicules, la livraison, le transfert de véhicules, l'entretien de patinoire, etc. » (Gueye, 2012, p. 310). Une initiative similaire existe aussi à l'OMHD depuis 2006 (OMHD, 2015).

L'Association des locataires de la Maisonnette Berthelet à Longueuil est un autre exemple probant où les résidents utilisent leurs savoir-faire en collaboration avec les OH pour se responsabiliser et améliorer leur milieu de vie. L'Association est fondée en 2002 pour répondre aux problèmes touchant le HLM famille Berthelet tels le vandalisme, le

décrochage scolaire, la violence, la discrimination et l'isolement (La Maissonnette Berthelet, 2015). Considérée comme un grand succès par le ROHQ en 2006, la Maissonnette offre et organise plusieurs activités comme des cafés-rencontres, des fêtes de voisinage, des ateliers éducatifs, des activités pour les jeunes, un service d'écoute pour les adultes, ainsi que de l'accompagnement en défense des droits (La Maissonnette Berthelet, 2015; ROHQ, 2008, p. 16). Sa coordonnatrice est également une ancienne locataire du HLM Berthelet. Elle décrit d'ailleurs son expérience dans le chapitre 2 de cet ouvrage.

Même si ces projets et ces avancées témoignent d'un progrès considérable par rapport aux autres périodes, la reconnaissance des savoirs des locataires n'est pas encore un fait acquis dans tous les offices. Les structures de consultation qui permettent aux résidents de mettre en valeur leurs savoirs d'usage comme les CCR, par exemple, sont moins présentes dans les OH de petite taille (46,7%) que dans les OH de moyenne et de grande taille (84,2% et 100%) (SHQ, 2011b). Les associations de locataires, qui constituent un autre vecteur d'expression important pour les savoirs des résidents, sont présentes uniquement dans 55% des ensembles immobiliers. Les HLM familles ont également peu d'associations de locataires (37%) comparativement aux immeubles de personnes âgées (64,5%) (SHQ, 2011b).

Malgré le fait qu'ils considèrent l'importance d'accorder une attention particulière à l'avis des résidents, un bon nombre de directeurs d'OH ne semblent toutefois pas prêts à ce que les locataires jouent un rôle important dans la gestion d'un ensemble immobilier¹⁷. Selon un sondage mené en 2009, seulement 31,7% des directeurs des OH de grande taille sont tout à fait ou plutôt d'accord pour affirmer que «les locataires devraient jouer un rôle important dans la direction et la gestion» (SHQ, 2011b, p. 36). Pour les OH de petite et de moyenne taille, ces proportions sont de 41,8% et 41,3% (SHQ, 2011b). Cette réticence à conférer un rôle important aux locataires révèle un manque de reconnaissance ou une dévaluation indirecte des savoir-faire des résidents qui ne sont pas perçus par certains directeurs comme ayant les compétences suffisantes pour jouer un rôle important dans la gestion.

Outre les directeurs, ce ne sont pas non plus tous les employés des OH qui croient à la valeur des locataires, à leurs savoirs et à la nécessité de les consulter. De l'avis d'un employé de l'OMHM, par exemple, «*il y a des gens qui y croient*», mais «*ce n'est pas tout le monde qui est vendu à cela*» (OMHM, 2014d). D'après un autre gestionnaire, «*il existe encore [...] une confrontation entre [...] l'employé expert et le locataire expert qui vit dans*

17. Selon un sondage effectué auprès des directeurs des offices municipaux d'habitation quant aux rôles des locataires dans un HLM.

son logement» (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 70). Ces oppositions sont toutefois moins exprimées qu'avant parce que la consultation des locataires est maintenant encouragée par la loi.

Malgré la présence de certains partenariats fructueux entre les OH et les résidents, par l'entremise de certains projets PAICS, par exemple, la FLHLMQ déplore également le fait que les associations de locataires n'aient pas été incluses «dans la liste des partenaires locaux qui mériteraient de voir leurs projets subventionnés» en vertu du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social (FLHLMQ, 2007, p. 6)¹⁸. Selon la FLHLMQ, il s'agit «d'une décision scandaleuse qui privera d'aide les associations de locataires qui sont pourtant au cœur de 73% des actions communautaires menées en HLM» (FLHLMQ, 2007, p. 6)¹⁹.

Un employé de la FLHLMQ souligne aussi que les locataires sont parfois réprimandés après avoir exprimé une plainte ou leur avis au conseil d'administration: «*Je pourrais te sortir des courriels de locataires qui siègent sur les conseils d'administration des offices. J'en reçois toutes les semaines de gens qui ont commis l'erreur de parler*» (FLHLMQ, 2014a). En fait, tout au long de la période comprise entre 2002 et 2012, le bulletin de la FLHLMQ fait état de cas, toujours présents, où les dirigeants se montrent peu ouverts à l'égard des savoirs des résidents et de leurs revendications pour améliorer leur milieu de vie (FLHLMQ, 2009, 2010a, 2010b). Ainsi, de l'avis de la FLHLMQ, la réalité a évolué dans certains offices, mais pas dans tous, puisqu'on dit encore aux locataires dans certains endroits: «*Faites du loisir, vous êtes bons là-dedans*» (FLHLMQ, 2014a).

CONCLUSION

Plus ou moins considérés avant les années 1980, les savoirs des locataires sont de plus en plus reconnus par les offices d'habitation à mesure que des facteurs contextuels comme les critiques des locataires, les pressions

18. Appliqué en 2007, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social «introduit une véritable concertation [...] pour appuyer la consolidation et le développement de projets d'habitation sociale et communautaire avec soutien communautaire pour les personnes qui désirent entreprendre ou poursuivre une démarche utile à l'intégration ou à la réinsertion sociale conduisant vers une stabilité résidentielle» (Aubé et Ruest, 2007).

19. Face à ces critiques, un employé du ROHQ précise toutefois que les associations de locataires ne sont pas incluses dans le cadre parce qu'il s'agit «*d'une entente institutionnelle entre la Société d'habitation du Québec puis le ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS]. C'est d'abord et avant tout une entente institutionnelle entre des institutions et qui vise à faire en sorte que les rapports entre les institutions qui découlent de ces deux réseaux-là puissent être plus opérationnels et plus efficaces à l'endroit de clientèle partagée [c'est-à-dire] la clientèle des résidents de logements sociaux*» (ROHQ, 2014).

politiques de la SHQ, la modification du profil des dirigeants des OH, la création de la FLHLMQ et l'aggravation du profil des résidents incitent les OH à les reconnaître. Les deux types de savoirs étudiés (les savoir-faire et les savoirs d'usage) ne sont également pas considérés au même moment.

Les savoir-faire des résidents sont reconnus implicitement par certains OH dès les premières années de l'histoire des HLM. Les offices ne s'intéressent toutefois à ceux-ci que lorsqu'ils permettent aux locataires de se responsabiliser face à leur milieu de vie, notamment en contribuant à des travaux d'entretien ou en organisant des activités sociales. À partir des années 2000 (et même avant, pour certains OH), cette tendance se modifie quelque peu, alors que des offices se montrent prêts à travailler en partenariat avec les locataires et à mettre leurs savoir-faire à profit en créant des projets en collaboration avec eux. La SHQ et le gouvernement québécois reconnaissent également leurs savoir-faire en leur permettant de présenter des projets communautaires et d'obtenir du financement par le biais de programmes comme le PAICS, par exemple. Cependant, plusieurs directeurs d'OH ne semblent pas encore prêts à conférer aux locataires un rôle important dans la gestion. Bien qu'aucun gestionnaire ne l'ait exprimé directement, il semblerait que ceux-ci ne pensent pas toujours que les résidents possèdent les savoir-faire nécessaires pour prendre des décisions importantes.

Les savoirs d'usage des locataires sont considérés plus tardivement. Tout au long de la période comprise entre 1969 et 1980, la majorité des OH manifestent peu d'intérêt à l'égard des connaissances que les résidents possèdent par rapport à leur milieu de vie. Ils se montrent peu désireux d'entendre ce que ceux-ci ont à exprimer. C'est seulement à la fin des années 1990 et surtout avec l'implantation des CCR en 2002 que les savoirs d'usage des résidents commencent à être pris en considération par plusieurs offices. C'est aussi avec l'arrivée des CCR que certains OH, plus progressistes, consultent dorénavant les résidents sur des questions plus importantes comme les rénovations majeures à effectuer, les politiques de l'OH et le budget.

En somme, la reconnaissance des savoirs des locataires s'est améliorée depuis le début de l'histoire des HLM, mais des progrès demeurent encore nécessaires, afin de la démocratiser autant à l'intérieur des OH qu'auprès des offices (plus rares aujourd'hui) qui ne les considèrent pas. De plus, même si certains OH reconnaissent explicitement que les locataires possèdent des savoir-faire « sous-utilisés » ou que leurs savoirs d'usage font d'eux « des experts de l'usage des lieux », leur reconnaissance demeure encore implicite chez plusieurs OH (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 70; OMHM, 2014e, p. 20).

Dans un contexte où les locataires des HLM sont souvent victimes de préjugés, la mise en valeur de leurs savoirs, et par extension, de leurs diverses réalisations est pourtant une orientation efficace pour améliorer leur image et rehausser leur estime personnelle. Le gestionnaire d'un OH va même jusqu'à affirmer que « *l'OH a le premier rôle à jouer pour faire connaître les bons coups des locataires* » (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 70-71). Les retombées de la reconnaissance des réalisations des locataires dans le cadre de l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de la Chaudière-Appalaches sont un exemple probant à cet égard (MAMROT, 2012). En participant à une journée organisée notamment pour souligner la participation des locataires²⁰, un résident témoigne que sa participation « lui a apporté beaucoup de valorisation ». Avant, il jugeait « n'avoir plus de vie et il ne sortait plus ». Maintenant qu'il a obtenu une reconnaissance et même un diplôme pour son implication, il souhaite continuer à s'impliquer » (LeBlanc, Morin et Vachon, 2016, p. 9).

Malgré le fait que d'importants pas ont été franchis par les offices quant à la reconnaissance des savoirs des locataires, certains freins, provenant cette fois-ci des locataires eux-mêmes, peuvent ralentir le processus. Un bon nombre de résidents, par exemple, se considèrent privilégiés de demeurer en HLM et ne veulent pas entrer en conflit avec les offices en exprimant tout haut ce qui, selon eux, ne convient pas et ce qui devrait être corrigé dans leur milieu de vie. Même si les relations entre les locataires et les OH se sont améliorées, selon la FLHLMQ, plusieurs résidents ont encore peur de perdre leur logement s'ils sont en mauvais termes avec leur office : « La question : *est-ce qu'on peut perdre notre logement, c'est quotidien* » (FLHLMQ, 2014b). Plusieurs autres freins, tels la peur de l'échec, le manque de motivation des locataires à s'impliquer et le manque de temps des locataires des HLM familles en particulier, peuvent également constituer des obstacles à l'expression et à la reconnaissance de leurs savoirs (Morin *et al.*, 2014b).

20. Le 23 octobre 2015, les partenaires et les locataires impliqués dans l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire se sont regroupés à Scott. Le but de la journée était « de mettre en valeur les nombreuses avancées et réalisations générées par l'Entente, tant sur le terrain que dans les collaborations entre les réseaux » (Bernier, 2016, p. 1).

LA VOIX DES LOCATAIRES

Jeanne Demoulin et les locataires Marie Benoit Bukuru, Julie Laprès, Malherbe Minault, Marzia Nouri, Marie-Josée Sansoucy, Chantale Lebel, Constant Joly, Martine Vien, Nicole Vallières et Marguerite Lussier

Dans le cadre d'une réflexion scientifique globale sur les savoirs « ordinaires » menée à l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS), une recherche partenariale a été conduite avec la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) au sein du milieu HLM familles québécois. Elle s'est structurée autour d'une méthode originale: la production de récits par des locataires impliqués dans leur milieu de vie. Le pari a été fait que les « présentations de soi » (Goffman, 1996) pouvaient être considérées comme autant de pièces qui composent la mosaïque de ce système social (Becker, 1986) et constituaient ainsi un moyen d'enrichir la compréhension du milieu HLM familles québécois. Notons toutefois qu'elles nous éclairent quasi exclusivement sur les offices de grande taille. L'utilisation d'une approche narrative et la publication de récits produits par les locataires devaient permettre de donner à entendre une parole souvent rejetée hors de l'espace public, de valoriser les locataires par une mise en visibilité de leurs actions et de concourir à leur reconnaissance par les acteurs institutionnels. La valorisation des savoirs est envisagée, à la lumière des écrits de Michel Foucault (Foucault, 1997), comme une dynamique qui permet au sujet de se connaître et d'avoir conscience de soi, de devenir un sujet agissant plutôt qu'assujéti.

Avec le concours de la FLHLMQ, les activités de mise en récit ont été orientées vers la tenue d'un colloque national¹ et la publication d'un ouvrage² dans lequel dix locataires racontent leur histoire. Les locataires ont ainsi été accompagnés dans un processus réflexif sur leur histoire de vie. Nous leur avons laissé la parole et, dans l'objectif d'alimenter la réflexion sur les savoirs ordinaires, leur avons suggéré de développer certains éléments ou de mettre l'accent sur ceux-ci en fonction des actions originales que chacun avait pu mener. Par le biais de rencontres de groupe et d'entretiens individuels, des productions narratives signifiantes, construites en interaction, ont pris forme et ont donné lieu à l'écriture de textes par les locataires, supports de leurs communications pour le colloque et matière de l'ouvrage en construction.

La sélection des locataires-auteurs a été effectuée avec l'objectif de réaliser un portrait de la diversité des actions portées par des locataires HLM, de montrer les effets de leur implication dans le milieu de vie et de jouer un rôle mobilisateur tant pour les membres de l'échantillon que pour les futurs auditeurs et lecteurs des récits. Les récits à produire ont ainsi été envisagés comme autant d'*exempla*, c'est-à-dire de modèles d'action et de philosophies d'action, de modèles d'implication et d'engagement au sein de la communauté. Ont dès lors été mis sur le devant de la scène des locataires dont on pensait qu'ils avaient une posture qui pourrait être contributive à l'amélioration du bien-être des locataires. Il ne s'agissait donc pas de constituer un échantillon de locataires représentatif, mais de mettre en avant des récits témoignant des diversités des formes de mobilisation, des parcours, des difficultés éprouvées et des réussites connues. Les récits doivent permettre tant un processus d'identification des locataires non-auteurs, au sens de projection de soi dans le récit, qu'une fresque narrative signifiante et productrice d'une identité collective pour les mobilisations en cours et à venir. Dans le même temps, pour les auteurs, la mise en récit doit permettre l'objectivation et la distanciation critique. Ce dernier aspect pourrait toutefois être à nuancer, tant le processus de valorisation constitutif de la démarche a incité les locataires à mettre en évidence leurs réussites, quitte à passer sous silence ou plus exactement à ne pas s'étendre sur leurs difficultés. L'écoute ou la lecture des récits montre pour autant que les locataires n'ont pas hésité à faire état des problématiques auxquelles ils faisaient face et se sont ainsi préservés de l'élaboration d'une histoire de succès sans nuances.

1. *La sagesse de ceux et celles qui s'impliquent*, 4 juin 2015, Université Laval, Québec.
2. La décision a finalement été prise de publier les textes au sein d'un ouvrage collectif, celui que vous tenez entre vos mains.

Ce sont ces textes que les locataires ont présentés le 4 juin 2015 à l'Université Laval devant un parterre d'intervenants en milieu HLM, d'universitaires et de locataires, qui sont présentés ici. Ils sont suivis d'un texte d'analyse qui a pour objectif de les mettre en dialogue d'abord dans une perspective scientifique.

1. LA PAROLE AUX LOCATAIRES

1.1. Les associations de locataires au quotidien : missions, actions et insertion dans le maillage communautaire local

Dans cette première sous-section, des locataires impliqués dans leur milieu de vie, actifs dans l'association de locataires de leur résidence, reviennent sur leur parcours d'implication, les actions qu'ils mènent au quotidien et la manière dont ils mobilisent leurs voisins. Ils expliquent la façon dont ils travaillent avec les organismes communautaires présents sur leur territoire respectif et rendent compte à ce sujet de la diversité des formes de collaboration possibles et des rapports de rivalité qui peuvent exister. Ce faisant, ils présentent les apports et les limites de leurs actions sur l'amélioration des conditions de vie des locataires. Leurs textes mettent en évidence ce qu'ils ont appris par leur implication, les savoirs qu'ils mobilisent pour agir et, plus largement, les savoirs dont ils sont porteurs.

1.1.1. Impliquer les locataires dans l'amélioration des conditions de vie – Marie Benoit Bukuru

Ils sont nombreux, aux habitations Sackville et De la Merci 1 gérées par l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), à reconnaître l'ampleur de son bénévolat. Elle est engagée dans le magasin Partage du jeudi, la fête des voisins, les sorties en famille, l'embellissement paysager, le jardinage, la fête de Noël dans le HLM des personnes âgées et plus encore. Marie Benoit est reconnue pour son dynamisme, sa patience et son respect des autres, des attributs indéniables de son leadership. Cette femme déterminée a pour objectif de favoriser les liens entre les voisins et les résidents du quartier.

Qu'est-ce qui m'a motivée à m'impliquer dans l'association des locataires? Je voulais m'approprier mon milieu de vie. En général, dans un HLM, les personnes qui veulent éviter des problèmes (comme ils nous le disent souvent lorsque nous tentons de les convaincre de participer aux activités) choisissent l'isolement. La personne sort de son immeuble, rentre chez elle et ne s'adresse à personne. Du côté du voisinage, la majorité des locataires et propriétaires privés qui n'ont pas assez de patience vous diront qu'ils sont à bout de souffle; certains propriétaires privés

choisissent de vendre, incapables de supporter les bruits des enfants (ou des voisins en chicane), tannés de recevoir des jets de pierres sur leur tête en provenance des cours des HLM lorsqu'ils sont assis paisiblement dans leur jardin.

L'association que je représente regroupe deux habitations familles [Sackville et De la Merci 1] situées sur deux rues différentes. Elles sont entourées de belles maisons appartenant aux propriétaires privés. Nos enfants et ceux d'à côté jouent ensemble, vont à la même école; leurs parents se croisent à l'occasion à l'arrêt d'autobus ou à la boulangerie du coin. Quand j'ai décidé de m'impliquer comme présidente, mon premier objectif était de changer l'image négative souvent collée au HLM et à ses locataires. Je voulais que mes enfants vivent dans les mêmes conditions que tout autre enfant de ce pays. Je voulais également transmettre mon savoir-faire en tant qu'ancienne membre du comité. Je m'ennuyais de mon ancienne vie.

Par chance, un jour, je fis connaissance avec un employé d'un des organismes établis dans mon immeuble depuis plusieurs années. Il me raconta qu'il était agent de participation citoyenne et que son rôle était d'aller rencontrer les citoyens pour connaître leurs besoins. Je lui racontai à mon tour mon implication dans mon ancienne habitation et il fut intéressé par mon expérience. Je fus invitée dans plusieurs rencontres, parfois avec différents organismes partenaires. Ces rencontres m'ont ouvert les yeux sur la façon dont fonctionnent certains organismes et leur vision par rapport aux HLM. Par moments, j'étais sidérée d'entendre les jugements négatifs portés à l'endroit des locataires en HLM, mais surtout comment certains organismes cherchent à s'installer dans les HLM dans le seul but d'avoir plus de subventions de la part des bailleurs de fonds. Centraide du Grand Montréal³, par exemple, offre des subventions non négligeables aux organismes qui offrent des services à une clientèle vulnérable, comme ceux qui vivent en HLM. J'ai pu comprendre que la grande partie de ces subventions est utilisée en salaires et en avantages sociaux de leurs employés. J'ai acquis assez d'informations et de savoirs qui ont déterminé ma décision de m'impliquer à tout prix pour qu'il y ait une association de locataires afin d'avoir un autre lieu pour mieux défendre les intérêts de tout locataire, obtenir un pouvoir d'influence afin que les droits fondamentaux de chaque locataire soient respectés.

Saviez-vous que la clé d'une meilleure mobilisation des familles passe par leurs enfants? En tout cas, chez nous, c'est cette manière qui est mise de l'avant et ça fonctionne à merveille. Lorsque ces enfants sont contents des activités organisées, ils rentrent chez eux et racontent tout à leurs parents. Ils en parlent à leurs amis via les réseaux sociaux et à l'école. Ils nous font une publicité à cent pour cent fiable et gratuite. Tranquillement, un premier parent curieux arrive, un deuxième et un troisième. Ces derniers en parlent à leurs voisins, les voisins en parlent à leurs amis, et ainsi de suite. Ce que nous appelons une communication « bouche-à-oreille ».

Notre deuxième façon de mobiliser plus de parents et de pouvoir communiquer avec les différentes communautés existantes est ce que nous appelons une « chaîne de communication ». Elle fonctionne comme suit: les membres du conseil

3. Centraide du Grand Montréal a pour mission de « promouvoir l'entraide, l'engagement social et la prise en charge [pour] améliorer la qualité de vie de [la] collectivité et de ses membres les plus vulnérables », notamment par le financement d'organismes communautaires, <<http://www.centraide-mtl.org/fr/a-propos/mission-et-vision/>>, consulté le 14 novembre 2016.

d'administration se rencontrent, les décisions prises sont communiquées aux ambassadeurs et affichées en même temps sur les babillards [il y en a un dans chaque bloc], les ambassadeurs font le suivi auprès des locataires; des nouvelles suggestions et commentaires sont rapportés par ces mêmes ambassadeurs à la rencontre suivante du conseil d'administration.

Selon les cultures, on n'a pas les mêmes besoins, mais tout le monde doit être représenté. Chez nous, on fait une activité plage au mois d'août qui facilite la participation pour les autres activités par la suite. Pour les femmes, on a créé l'activité «Zumba à la diète»: on se lève le matin, on se rencontre au local communautaire, on cuisine ensemble, on apprend à mieux se nourrir avec une nutritionniste, puis on fait de l'exercice. Ensuite, on s'assoit ensemble et on décide le menu du soir.

Nous avons donné le nom de «Voisins en action» à notre association pour que tout locataire se sente visé dans tout processus menant à une amélioration. Depuis sa création en juin 2012, la vie dans le quartier a complètement changé. Ceux qui étaient là bien avant la création de l'association en témoignent. Actuellement, j'ai deux jeunes de 20 et 22 ans qui ont grandi dans les HLM [maisons de ville]. Ils m'ont confié que c'est la première fois que leur maman accepte de les laisser parler à des voisins ou aller chez les voisins. Ces jeunes sont actuellement très impliqués dans l'organisation de nos activités: ils font de la danse à la fête des voisins, s'occupent des tout-petits lors des sorties à la plage ou à la cabane à sucre, s'occupent des décorations d'Halloween et de Noël, accompagnent les autres jeunes au gym, au cinéma ou dans d'autres sorties organisées, courent à gauche et à droite chercher d'autres jeunes, etc. Même mes trois enfants ont embarqué dans la danse. Avant, je ne voulais pas qu'ils s'impliquent pour éviter tout conflit d'intérêts, et ils semblaient comprendre. Ils n'en étaient même pas dérangés. Mais aujourd'hui, c'est le contraire: tout se passe sur les réseaux sociaux, puisqu'ils sont maintenant amis avec beaucoup de jeunes. Ils s'organisent, font des rencontres pour discuter de leurs besoins, font du porte-à-porte, etc. En tout cas je suis fière d'eux, car je vois dans leurs façons de faire une joie de vivre dans un HLM et le plaisir de pouvoir participer au changement de l'image du quartier. Ce qui me rend encore plus fière, c'est ce rassemblement parents-enfants au moment où chacun prend sa place dans l'autobus vers une destination autre que le HLM pour passer de beaux moments ensemble. Le sourire de chacun d'eux me fait tout oublier et m'incite à me donner davantage.

Personne ne peut refuser de l'aide, du moment que celle-ci vient répondre à un besoin exprimé. Mais il faut garder en tête que les locataires ne sont pas dupes, qu'ils connaissent leur milieu de vie plus que n'importe qui, qu'ils sont les mieux indiqués pour parler de ce qui est bon pour eux. Par conséquent, tout organisateur communautaire, tout organisme communautaire implanté dans les immeubles HLM devrait travailler en étroite collaboration avec et pour les locataires avant toute clientèle externe. Chez nous, quelques représentants d'organismes se sont regroupés dans ce qu'ils ont appelé le Comité d'actions nord-ouest. L'association des locataires était l'un des trois organismes noyaux qui devaient recevoir le soutien de la part de ce comité. Comme présidente, j'ai été invitée à assister à toutes les rencontres. Un jour, durant un tour de table, je racontai fièrement que j'avais eu une rencontre très intéressante avec le maire d'arrondissement et le conseiller municipal de mon district. Une des employés de l'organisme établi dans notre immeuble depuis plus de dix ans répliqua sur un ton dur que je n'avais pas le

droit de faire quoi que ce soit sans passer par elle (son organisme). Toute ma fierté et mon estime se sont transformées en frustration. Au lieu de me féliciter ou d'encourager mes habiletés relationnelles (puisque je venais d'obtenir un espace pour faire des activités physiques avec les jeunes et les familles), elle a choisi de me rabaisser devant les autres partenaires. Mais est-ce que quelqu'un dans la salle peut m'expliquer pourquoi un représentant d'une association, qui a mérité la confiance des locataires qui l'ont élu pour les représenter, devrait passer par un organisme de son immeuble chaque fois qu'il pense faire quelque chose de bon pour son association? C'est quel article du guide des associations des locataires? Quand même, ce fut une très bonne leçon pour moi, car l'attitude de la dame m'a permis de voir plus loin encore sur plusieurs choses qui se passaient et qui se passent encore, comme en témoigne le contenu d'un procès-verbal d'une rencontre qui s'est tenue récemment et dans lequel la présidente [qu'ils surnomment «le cerveau»] a été traitée de tous les noms.

De mon point de vue, les agissements de certains organismes sont un moyen de décourager le comité par dénigrement. Au-delà de la rivalité, il y a un désir ardent de voir notre association tomber et tous les moyens sont bons pour y arriver. Nous sommes devenus si populaires – à cause des activités que nous organisons bien entendu et tout le changement positif apporté – que ça dérange ceux qui tournent autour de l'association sans rien offrir aux locataires. Je vous laisse deviner de qui il s'agit!

1.1.2. Mettre du bonheur dans la vie des locataires et dans la sienne – Julie Laprés

Elle habite un HLM à Montréal depuis huit ans. Mère de famille monoparentale de six enfants, elle participe à plusieurs instances de l'Office telles que le Comité des locataires Séguin ou le CCR de l'OMHM. Elle fait aussi partie du CA de la FLHLMQ et est bénévole auprès de quelques organismes. Elle étudie par ailleurs à l'Université du Québec à Montréal en communication.

J'ai commencé à m'impliquer auprès de l'Office de Montréal lorsque j'ai reçu une lettre d'invitation à une soirée d'élections, car l'Office cherchait une personne pour représenter les familles au Comité consultatif de Montréal. Je voulais participer à une instance où je pourrais améliorer nos conditions de vie à moi ainsi qu'à toutes les familles de mon quartier. Je me suis alors rendue à cette rencontre où j'ai été élue par des résidents lors de cette soirée. Par la suite, j'ai commencé à participer au CCR. Au début, je me suis fait dire que nous ne devons pas aborder certains sujets lors de ces rencontres. Moi, j'étais venue à cette instance pour changer les conditions de vie des familles, et non pas pour apprendre des choses sur l'Office. J'ai fait preuve de patience et je me suis fait une crédibilité auprès des autres participants du CCR ainsi que des autres résidents lors des rencontres avec les autres locataires. Par la suite, j'ai recherché dans mon quartier des gens susceptibles de former un comité de locataires avec moi. Nous avons alors formé un comité de locataires: le Comité des locataires Marie-Victorin.

Au début, nous avons commencé par faire des remises de fleurs pour embellir les balcons ainsi que les parterres. Nous avons également fait des activités auprès des jeunes pour les sensibiliser à leur milieu de vie. Pour nous, l'important était

L'accueil des gens lors de nos activités. Nous nous faisons un devoir de recevoir les gens comme s'il s'agissait de nos propres familles. Les familles revenaient et nous n'avons jamais eu d'événement négatif, nous avons toujours été très fiers de ce fait. Lors des activités, nous mêlions les familles pour qu'elles apprennent à se connaître. Au début, les familles étaient réticentes, mais par la suite, nous pouvions voir qu'elles appréciaient être avec des voisins qu'elles ne fréquentaient que lors de nos activités.

Dans mon quartier, il y avait 115 logements et 685 personnes. Ce sont en majorité des familles haïtiennes, il y a quelques familles arabes ou latines et environ une dizaine de familles québécoises. Pour nous [surtout les enfants], cette mixité a été une grande richesse. Nos enfants ont grandi ensemble et pour eux, il n'y avait pas d'histoires de couleur, mais plutôt de personnes. Malgré le fait que nos familles ne sont pas riches, elles savent ce qu'est le partage et la cohabitation puisque nous devons vivre avec des voisins très collés et que nous devons partager nos cours. Les logements familles sont souvent surpeuplés, donc nous apprenons au quotidien à vivre en groupe. Je crois très sincèrement que la clé de la réussite dans un comité est tout d'abord l'accueil des gens. Lorsqu'ils se sentent les bienvenus et qu'ils sentent que nous sommes heureux d'être auprès d'eux, cela crée un sentiment d'appartenance. Par exemple, on fait des déjeuners-causeries thématiques avec des femmes. Les thèmes sont choisis par elles. Souvent, elles vont chercher des ressources pour s'informer. Si une femme ne parle pas français, on l'intègre au groupe, mais sans rien forcer, le lien se crée tranquillement. Je crois que tout est dans l'attitude des gens lors de l'accueil.

Pour moi, ma plus grande fierté a été d'avoir mis du bonheur dans la vie des familles ainsi que dans la mienne. Au quotidien, j'ai reçu une reconnaissance dans mon quartier autant des jeunes, des familles que des différentes ressources du quartier. Mais au-delà de la reconnaissance, j'ai obtenu leur confiance. Pour moi, c'est le plus important. Le fait d'avoir une association de locataires fait une vraie différence dans un HLM. Nous obtenons alors une voix, un endroit où nous pouvons revendiquer nos droits auprès des différentes instances. Dans le quartier, nous pouvons également faire des activités, des sorties à moindre coût, de la sensibilisation, etc. Dans mon association, nous étions un collectif par choix. Nous avons appris à connaître les forces de chacun dans le groupe que nous exploitons à 110%. Je me retrouvais souvent la responsable du groupe, car les autres membres savaient que j'avais la capacité d'organiser des activités et que les familles étaient très à l'aise avec moi pour me poser des questions. De plus, je suis capable d'être ferme lorsqu'il le faut, mais toujours avec délicatesse et tact.

Nous avons également eu l'aide d'une organisatrice communautaire formidable lors de la formation de notre comité des locataires. Elle nous encourageait et nous laissait prendre nos décisions. Elle faisait en sorte que nous nous sentions capables d'accomplir nos activités. Elle restait disponible, mais elle ne nous imposait rien. Elle ne faisait que des suggestions que nous nous sentions à l'aise de refuser, car elle ne s'en offusquait pas. Mais toute bonne chose a une fin. Elle a été transférée dans un autre secteur. Par la suite, nous avons changé plusieurs fois d'organisateur communautaire, ce qui ne nous permettait pas de créer des liens de confiance. Le roulement du personnel dans un office de l'ampleur de celui de Montréal est un côté négatif pour les comités de locataires, mais tout de même essentiel pour les employés.

Dans les prochaines années, nous espérons rejoindre plus de familles pour créer des associations de locataires et faire en sorte qu'elles aient une voix dans leur milieu de vie. Les locataires comprennent de plus en plus l'importance de leur implication, que ce soit pour les travaux majeurs, les activités, les jeunes, ainsi que lorsqu'il y a une problématique dans l'ensemble du plan. Ce que nous espérons dans les prochaines années, c'est que les comités des locataires ne servent qu'à faire des activités et que nous n'ayons plus à revendiquer quoi que ce soit, surtout pour des droits fondamentaux comme celui d'avoir un logement dans les normes. Mais pour le moment, nous continuons nos revendications et nous continuons à faire nos représentations à l'Office ainsi qu'auprès des autres instances telles que les Centres de santé et de services sociaux [CSSS].

Pour moi, mon implication m'a apporté une facilité à m'exprimer en public et à revendiquer des droits. J'ai également développé une expertise dans le logement social. Je suis en mesure de venir en aide à des locataires et leur offrir mon support. Mes heures de bénévolat m'ont également permis d'entrer à l'université pour améliorer ma qualité de vie. En ce qui a trait à ma famille, le fait de vivre en HLM a fait de mes enfants des personnes ouvertes et qui ont une culture très diversifiée, car toute cette multitude de gens et de cultures n'est pas que négative: elle peut devenir un atout si on fait en sorte de ressortir le positif de chacun.

1.1.3. Travailler ensemble avec nos multiples différences culturelles – Malherbe Minault

Né en Haïti, à Port-au-Prince, il est arrivé à Montréal en 1977. Comme étudiant, il a une formation de mécanique générale. Il a ensuite travaillé pour une compagnie où il fabriquait des sacs de couchage pour l'armée. Il a travaillé deux ans comme préposé, quatre ans en entretien ménager et finalement vingt-cinq ans au service alimentaire où il était chef d'équipe de cuisine et représentant des employés au sein de la centrale syndicale. Depuis quatre ans, il est retraité et il représente les locataires – personnes âgées, seules ou familles – notamment auprès de l'OMHM.

J'ai vécu 27 ans aux Habitations Rosemont sans jamais m'impliquer dans la vie associative du plan d'ensemble HLM où je vivais. En 2007, l'organisateur communautaire du CLSC de mon quartier m'a approché personnellement pour assister à l'assemblée générale annuelle. Pendant la rencontre, les voisins parlaient beaucoup des jeunes qu'ils trouvaient problématiques et qui créaient beaucoup de conflits. C'est à ce moment que je suis intervenu, j'ai parlé de mon désaccord avec eux d'impliquer constamment les policiers dans nos difficultés avec les jeunes. Selon moi, il s'agissait plutôt du rôle des familles et du voisinage de s'impliquer dans l'amélioration des liens avec les jeunes.

Suite à cette intervention, l'organisateur communautaire du CLSC m'a invité à participer à une assemblée d'élection pour l'association des locataires. Il m'a demandé de prendre la relève de la présidence pour six mois et j'ai accepté. Ces six mois sont devenus huit ans et en 2015, ce sera ma dernière année à la présidence de l'association des Habitations Rosemont. Pendant mes huit années au comité, j'ai toujours essayé le plus possible d'impliquer les voisins, mais surtout les jeunes dans les décisions de voisinage. Depuis juin 2014, l'association des Habitations Rosemont est composée de deux jeunes adultes résidents.

Je crois qu'il est important de prendre le temps d'écouter les résidents et de partager ce qui se passe à l'intérieur de notre plan d'ensemble, mais aussi au sein de l'Office, avec les voisins. Je suis un porte-parole pour les résidents et je crois que c'est une belle façon de rassembler les familles. Je travaille en étroite collaboration avec notre travailleuse de milieu. Elle nous aide beaucoup à sensibiliser le voisinage aux actions du comité et à les mobiliser lors de nos activités. Elle nous aide aussi à avoir le feedback des résidents sur les actions de l'arrondissement ou de l'Office autour des HLM. De plus, la collaboration avec notre organisatrice communautaire m'est très précieuse. Elle est un soutien précieux dans nos réunions et dans l'organisation des activités associatives comme notre assemblée générale annuelle.

Pour finir, je m'assure que le comité locataire soit toujours diversifié et qu'il représente le plus possible les résidents du HLM. Chez nous, c'est très multiculturel, mais le comité est solide parce qu'on a une personne de chaque communauté dans l'association. Je m'occupe aussi d'assurer la relève à cause de mon départ imminent. Selon moi, un comité locataire, c'est un peu comme une représentation de l'ONU et c'est ce que j'espère laisser derrière moi.

Notre plus grande richesse aux Habitations Rosemont, c'est notre capacité à travailler ensemble avec nos multiples différences culturelles. À Rosemont, nous sommes devenus un modèle d'organisation citoyenne et plusieurs organismes et associations viennent nous voir pour apprendre de notre façon de travailler. Il n'est jamais question dans notre groupe de pauvreté ou d'être homogène. Autant les adultes que les familles nous rappellent l'importance de notre diversité et combien elle enrichit notre bon voisinage. Nous prenons toujours le temps d'impliquer le plus possible les résidents dans nos activités justement pour assurer la diversité et les rendre plus accessibles.

Je suis très fier de voir tous les changements que nous avons accomplis depuis les huit dernières années. C'est assez impressionnant de voir l'impact qu'on peut avoir sur un groupe de personnes quand on met tous la main à la pâte. De plus en plus de résidents s'impliquent et je vois qu'il y a une relève qui s'installe. Plus de jeunes sont présents à nos activités, à nos assemblées et ils prennent enfin la parole. Ça me démontre vraiment l'ambiance que nous avons créée aux Habitations Rosemont et combien les choses ont changé depuis 2007 alors que le voisinage parlait négativement des jeunes. Je vois aussi combien certains [autant les parents que les jeunes] se sentent plus en sécurité et partagent amicalement leurs espaces communs.

L'association est devenue le porte-parole des résidents. Ceux-ci expliquent se sentir beaucoup plus écoutés et ça se sent dans leur présence aux assemblées générales annuelles, qui a augmenté au cours des dernières années. Ils voient la réalisation de leurs idées et aussi, la différence qu'elles apportent à notre milieu de vie. Nous leur donnons une place importante dans nos prises de décisions et nous les incitons à la communication. Les résidents et les membres de l'association m'appellent leur président, rôle que j'ai au sein de l'association et de toutes mes rencontres. Toutefois, ce n'est pas un mot que j'aime utiliser pour parler de mon rôle au sein de l'association. Je me vois plutôt comme un chef ou encore comme un gouvernail qui aide l'association à se guider. Un président, ça peut tout décider, et pour moi, une association doit être démocratique. Je propose une direction et je motive les membres dans la réalisation de nos activités, mais à aucun moment, je ne prendrais de décision sans eux et sans leur support. À la fin de la journée, nous restons une entité démocratique et nous sommes tous sur le même pied d'égalité.

J'ai de très bonnes relations (et très cordiales) avec les organisateurs communautaires et collaborateurs de mon milieu. Je travaille étroitement avec eux. C'est le partage de nos tâches qui nous permet de bien collaborer et d'offrir un travail efficace. Depuis les dernières années, les coopérations se sont multipliées avec les acteurs de l'arrondissement de Rosemont et je dois avouer qu'elles sont très agréables. Notre travailleuse de milieu et notre organisatrice communautaire ont le souci d'assurer de bonnes collaborations entre nous et la communauté de Rosemont. Elles défendent beaucoup l'importance et la place de l'association dans les collaborations. Pour elles, nous ne sommes pas des sous-citoyens ou une sous-association parce que nous représentons des résidents des HLM qui souvent peuvent être perçus négativement.

Je veux mettre beaucoup plus d'emphase sur la relève. Je veux continuer à impliquer de plus en plus de nouvelles personnes au sein de l'association des locataires. J'espère laisser derrière moi une association forte qui va continuer à mettre le bonheur des autres de l'avant et l'amélioration de leur qualité de vie.

Je me sens très valorisé de voir mes idées se réaliser au cours des dernières années. J'ai vécu de nouvelles expériences et acquis de nouvelles habiletés que je n'aurais jamais eues sans mon implication dans l'association. Celle-ci m'a aussi offert une liberté d'agir et de m'exprimer sachant que j'ai pu participer à plus de huit comités différents jusqu'à maintenant. J'ai appris à connaître des gens, à gagner le respect de l'Office et de beaucoup d'acteurs dans l'arrondissement de Rosemont. J'ai aussi eu la chance de rencontrer beaucoup d'élus et de personnes influentes dans notre communauté. Pour finir, ma plus grande valorisation fut de pouvoir représenter les locataires et de défendre leurs droits à une meilleure qualité de vie. Maintenant, j'ai déménagé, mais je suis toujours responsable de la salle communautaire. Je suis toujours prêt à continuer de défendre les locataires.

1.1.4. Instauration d'un lien de confiance entre les locataires et avec les organismes du milieu – Marzia Nouri

Originaires d'Afghanistan, son mari, ses trois enfants et elle sont Canadiens depuis quatorze ans. Elle réside au HLM Jacques-Cartier, géré par l'OMHQ. Enseignante de français langue seconde, elle a travaillé en tant qu'interprète-traductrice. Elle a repris ses études en 2009. Depuis 2012, elle est intervenante de milieu au Centre des femmes de la Basse-Ville⁴ et travaille auprès des femmes en HLM.

Il y a treize ans que j'habite dans un HLM dans la ville de Québec avec mon conjoint et mes enfants. Je m'implique dans l'association des locataires depuis maintenant sept ans. J'ai commencé à collaborer au sein de l'association des locataires parce que j'avais envie d'apporter des changements positifs dans mon milieu de vie, connaître mes voisins et créer des liens avec ces gens que je ne

4. Le Centre des femmes de la Basse-Ville est un « lieu d'accueil, d'écoute et de rencontre pour les femmes, ainsi qu'un lieu d'implication » qui se donne pour objectif « l'amélioration de leurs conditions de vie, autant du point de vue individuel que collectif », <<http://santecapitalenationale.gouv.qc.ca/acces-sante/trouver-un-service/ressource/centre-des-femmes-de-la-basse-ville/>>, consulté le 14 novembre 2016.

connaissais pas, même si nous partagions le même environnement. Dans nos habitations, il y a environ 380 habitants dont 50% de personnes âgées et de plus en plus des familles nombreuses. Des enfants de 0 à 17 ans, il y en a des centaines! Ma présentation englobe trois aspects de la vie communautaire dans mon milieu: la mobilisation des locataires, le rôle positif d'une association auprès des locataires et la relation avec les organismes du milieu communautaire.

Au fil des années, nous avons trouvé plusieurs moyens satisfaisants d'attirer les locataires à participer de plus en plus aux activités. Ces façons de faire sont multiples. Je vais en nommer quelques-unes. Les affiches sur les babillards sont disponibles à tous et toutes, ces affiches sont simples, colorées et attrayantes. Nous utilisons beaucoup la technique de porte-à-porte. En effet, c'est une manière beaucoup plus personnalisée d'inviter les locataires à prendre part aux activités que nous organisons pour eux. En plus de choisir des visages connus par les habitants, nous faisons en sorte de planifier ces visites dans des heures pendant lesquelles la plupart des résidents sont disponibles et joignables. Il y a aussi les accroche-portes qui nous permettent de les interpeller encore une fois, personnellement, mais sans avoir à les déranger. Souvent, cette technique est utilisée lorsque les activités et les invitations ne requièrent pas beaucoup d'explications. Depuis le tout début, nous présentons nos activités antérieures par le biais de photos et d'affiches présentées à l'intérieur de la salle communautaire. Ces murs colorés invitent tout le monde à prendre part aux activités futures et font des envieux. De plus, le bouche-à-oreille reste une vieille technique qui fonctionne à tous les coups, que ce soit entre des voisins ou entre les membres d'une même communauté culturelle. Afin de donner sa place à tout le monde, nous organisons beaucoup de séances de conversation pour faire un retour sur les activités, écouter les critiques et les idées, tout en faisant attention à la nourriture et aux cultures de chacun. Enfin, un déjeuner est organisé chaque semaine et un souper une fois par mois, en partenariat avec le Centre des femmes de la Basse-Ville qui finance la nourriture. Ce sont des moments d'échanges privilégiés entre les participants. Au départ, comme la salle était ouverte, on accrochait les gens quand ils passaient: «Déjeuners gratuits! Venez nous voir!» La nourriture, c'est toujours gagnant pour attirer des locataires aux rencontres! De plus en plus de gens venaient. Aujourd'hui, les déjeuners réunissent huit à dix femmes, et les soupers entre dix et quinze personnes. Mais quand c'est un événement familial, on monte à plus de 60 personnes! Par ailleurs, quand une nouvelle famille arrive, un comité d'accueil s'occupe de lui souhaiter la bienvenue. Par entente avec l'organisatrice de milieu, nous savons quelle famille emménage dans quel logement. Nous utilisons la stratégie du visage connu pour faire le porte-à-porte. Par exemple, si on cogne chez une famille africaine, l'une des deux personnes qui ira à leur rencontre sera aussi africaine. Ça facilite le lien de confiance. Dans l'association, il y a des personnes de sept nationalités différentes qui sont actives. Pour communiquer entre nous, on parle le français, car c'est la langue commune. Pour celles qui ne parlent pas le français, on apprend un mot à chaque rencontre. Comme ça, elles apprennent de nous, et nous aussi on apprend d'elles. Enfin, quand on rencontre les locataires dans les ascenseurs, on leur dit: «Savez-vous qu'on a fait telle activité? Portez attention au babillard!» Toutes ces activités sont destinées à sortir les résidents de leur isolement et briser leur solitude, en plus de créer un sentiment d'appartenance avec leur milieu de vie.

Un autre point à considérer est sans doute l'apport de changements positifs qui améliorent les conditions de vie. Être entourés de personnes à l'écoute amène ces gens à discuter de leurs problèmes, ce qui nous permet de les aider. D'une autre

façon, cela amène aussi les voisins à développer une entraide et se soucier les uns des autres. Cela nous tient aussi à cœur de briser les préjugés envers les HLM. Nous ne posons aucune condition aux locataires qui désirent s'impliquer: peu importe le niveau de scolarité, les aptitudes physiques, cognitives ou la langue parlée, tout le monde peut participer au développement du milieu de vie. En plus des activités régulières, nous avons réalisé plusieurs grands projets, tel le recyclage qui n'existait pas avant, et la participation des locataires est remarquable. Différents pictogrammes ont été affichés afin d'encourager tout le monde à garder les lieux propres. L'utilisation des pictogrammes est un outil rapide et accessible qui permet de transmettre efficacement des messages: le peu de mots employés permet au lecteur de comprendre rapidement et les images donnent une idée claire du message, même aux locataires analphabètes et aux non-francophones.

L'association des locataires a développé de bonnes relations avec les organismes de notre quartier. Le Centre des femmes de la Basse-Ville, comme mentionné plus tôt, est un partenaire important qui nous supporte sans cesse. Avant que le comité des locataires soit instauré dans notre milieu de vie, le Centre des femmes s'impliquait auprès des locataires. C'est leur présence qui nous a donné envie de remettre en place notre comité. Il y a également la Table de concertation de quartier Saint-Roch, mais aussi bien d'autres organismes. Nous organisons beaucoup d'activités en partenariat avec eux, et en plus, nous leur demandons de venir faire des ateliers et des présentations auprès des résidents. Par exemple, avec la Table de concertation, nous organisons chaque année une journée pour l'Halloween. En plus d'offrir des bonbons, nous maquillons les enfants et prêtons des costumes pour ceux qui n'en possèdent pas. Aussi, cela fait plus de trois ans qu'avec ce même organisme, nous procédons à un grand ménage de printemps. L'Accorderie⁵ s'est déjà présentée à l'HLM afin de décrire leur organisation et offrir leurs services aux citoyens du quartier. Le Craque-Bitume, collectif en écologie urbaine, a présenté aux locataires un atelier portant sur une façon de faire des pots de plantes auto-arrosage. Une animatrice de l'organisme Jeunes musiciens du monde anime tous les samedis matins un atelier de comptines et de farandoles pour les enfants de zéro à cinq ans. Il y a aussi la fête des nouveau-nés, pour les enfants de 0 à 24 mois, organisée notamment en collaboration avec le CSSS et le Centre des femmes. Il s'agit d'une grande fête familiale pour les parents et leurs jeunes enfants. Nous cherchons à valoriser les enfants de notre quartier et de notre immeuble. Par exemple, l'année passée, le thème de la journée était «Une nouvelle étoile dans le ciel de notre quartier». Nous avons élargi le territoire pour l'année passée, pour inviter les enfants de Saint-Roch et Saint-Sauveur. Un membre de l'organisme Atout-Lire offre des cours d'alphabétisation aux résidents non francophones qui désirent apprendre à lire et à écrire. L'aide hebdomadaire est ouverte à tout le monde. L'organisme offre aussi les services d'une écrivaine publique aux résidents qui nécessitent de l'aide pour rédiger des demandes, pour remplir des formulaires ou pour comprendre le contenu d'une lettre reçue. Les bénéficiaires de ce service sont autant les Québécois d'origine que les nouveaux Québécois.

5. Une accorderie «développe, par l'échange de services et la coopération, les conditions d'une amélioration réelle, et au quotidien, de la qualité de vie de tous ses membres», <<http://accorderie.ca/quest-ce-quune-accorderie/>>, consulté le 14 novembre 2016.

En conclusion, nous arrivons à établir de plus en plus de contacts et de liens entre les locataires par l'intermédiaire des projets collectifs de notre immeuble. Les locataires sont de moins en moins hésitants à prendre part à ces activités, car tous peuvent s'impliquer; nous respectons et valorisons les idées que chacun apporte. Nous valorisons beaucoup le bénévolat et l'entraide. Par exemple, une locataire allait déménager: elle devait repeindre son appartement, mais toute seule, c'était difficile pour elle. Un groupe de bénévoles s'est vite mobilisé et ensemble, nous avons peinturé son appartement très rapidement. Autre exemple: nous avons dans la salle communautaire un espace réservé aux objets à donner: vêtements, livres, souliers, tout ce qui est encore en bon état, mais dont un locataire n'a plus besoin. Chacun peut s'y servir selon ses besoins. Ceci est devenu une tradition parmi les locataires: personne ne cherche plus à vendre les biens dont il n'a plus besoin. Nous cherchons plutôt à en faire don à nos voisins.

De plus, différentes cultures se côtoient dans notre milieu de vie collectif: en apprenant à se connaître, tous ont moins peur des différences. La valorisation des traditions d'ici et d'ailleurs, dans le cadre des soupers thématiques, par exemple, permet à tout le monde de reconnaître les richesses culturelles des voisins que nous côtoyons quotidiennement. Un bon prétexte de rencontres et d'échanges est évidemment les déjeuners du mardi matin auxquels assistent les femmes de l'immeuble: des jeunes femmes, des mères au foyer et des femmes âgées. Toutes ces femmes, de langues et de cultures différentes, ont appris à communiquer ensemble. C'est un événement très important qui permet aux femmes de s'exprimer.

Bref, le but premier de cette association est de briser les préjugés envers les gens habitant dans des HLM parce que, en effet, des gens très intelligents y vivent. Je tiens à remercier les organisatrices communautaires de l'Office municipal qui nous soutiennent dans la mise en place de tous ces services. Leur aide est précieuse pour la réussite de nos projets.

1.1.5. Transférer l'expérience de l'association de locataires à l'organisation à but non lucratif: l'exemple de la Maisonnette Berthelet (Longueuil) – Marie-Josée Sansoucy

Ancienne locataire de HLM, mère de quatre enfants, c'est en fréquentant la Maisonnette Berthelet qu'elle a été confrontée à la fragilité et à la détresse des gens vulnérables, et aux préjugés auxquels les gens vivant en HLM font face. Depuis ce temps, elle n'a cessé de se battre contre les injustices et les préjugés. Ancienne présidente de la FLHLMQ et administratrice de 2009 à 2014 au sein du conseil d'administration de l'Office de Longueuil, elle a été nommée «Femme d'exception de la ville de Longueuil» pour son implication à titre de coordonnatrice de la Maisonnette Berthelet, poste qu'elle occupe depuis six ans. Elle a également occupé le poste de présidente du CCR.

Je me présente. J'ai quatre enfants et j'ai habité pendant sept ans dans les HLM. J'ai été présidente de la FLHLMQ, et administratrice de 2009 à 2014 au conseil d'administration de l'Office de Longueuil. Présentement, je suis présidente du CCR

de Longueuil et coordonnatrice à la Maisonnette Berthelet⁶ depuis six ans. Pour débiter, afin de comprendre un peu mieux ce qui a fait en sorte que je travaille dans ce milieu, et pourquoi il m'anime à ce point, je vais expliquer un peu mon parcours de vie. Parce que dans mon ancienne vie, le communautaire ça n'existait pas!

En 2005, ma famille a subi une perte énorme. Mon mari a perdu son entreprise, totalisant une perte de 300 000 \$. Parallèlement, après une blessure au dos subie à mon travail, j'ai été diagnostiquée par la Commission de la santé et de la sécurité au travail [CSST] comme incapable d'exercer mon métier de préposée aux bénéficiaires et j'arrivais à la fin de mes prestations. Autrement dit, ça allait très mal. C'était le bien-être social qui nous attendait. À cette époque, nos quatre enfants avaient entre 7 et 14 ans. Dans une situation aussi précaire, le stress et le découragement prirent rapidement le dessus, provoquant au sein du couple de grandes tensions qui aboutirent malheureusement à la séparation. Je vous rassure tout de suite, on s'est réconciliés et, il y a deux ans, on s'est mariés. Je me suis donc retrouvée seule, sans revenu, avec quatre enfants à charge. À ce moment, j'ai voulu en finir. Je croyais que c'était la seule issue. J'ai tenté de mettre fin à mes jours. À la suite de cette tentative de suicide, un matin, j'ai regardé mes deux petits derniers qui dormaient et je me suis dit: je ne peux pas leur faire ça, ils ont besoin de moi. À cet instant, j'ai décidé que je me battrais jusqu'à mon dernier souffle pour mes quatre enfants. J'ai également décidé qu'un jour, ils seraient fiers de leur mère.

J'étais loin d'être au bout de mes peines. Essayez de trouver un logement avec quatre enfants, lorsque vous avez fait faillite et que votre seule source de revenu est l'aide sociale. J'ai donc appliqué afin d'obtenir un HLM, que j'ai obtenu en 2007. Entre-temps, plusieurs fois, j'ai dû me contraindre à aller demander des paniers alimentaires pour nourrir mes enfants. Beaucoup de choses manquaient. Honte et culpabilité m'habitaient continuellement. Et en plus, même si ça ne les concernait pas, mes enfants aussi en vivaient. Mon fils m'a dit un jour: «Maman, dis pas à mes amis ni à leurs parents qu'on habite dans un HLM sinon mes amis ne pourront plus venir jouer chez moi.» Évidemment, à ce moment-là, l'estime de soi était au plus bas. Ce que j'ai trouvé le plus dur, c'est le regard des autres, leur jugement face à ma situation précaire. Ils ont tous une petite idée de ce qu'on n'a pas fait et ce qu'on aurait dû faire. Certains mentent sur la vocation de ces immeubles afin de ne pas se faire identifier comme vivant en HLM. Les propos de certaines personnes remplis de préjugés à l'égard des gens habitant en HLM me dégoûtaient puisque, vivant maintenant avec ces gens-là, je savais que la réalité était tout autre.

Même si j'avais obtenu un HLM, pour moi, c'était encore une période noire. Parce qu'avoir un HLM, ça ne règle pas tout. J'avais toujours l'idée de me trouver un emploi convenable, payant, qui ne prend pas beaucoup d'études pour faire bien vivre mes enfants, mais quand tu es une mère monoparentale, que tu as un dos brisé et pas d'études, ce n'est pas évident. Depuis ma blessure au dos, je ne savais vraiment pas dans quel secteur de travail me lancer, je voulais trouver un emploi

6. La Maisonnette Berthelet est une association de locataires qui s'est constituée en OBNL. Elle est située rue Blainville, à Longueuil. L'auteure revient en détail sur cet organisme au fil du texte.

assez rapidement. Quoi qu'il en soit, un soir, ma plus jeune qui allait aux activités de La Maisonnette est arrivée et m'a dit: «Maman, ils ont besoin d'aide là-bas, tu pourrais les aider.» Je me suis dit: «Bof, ça me ferait du bien de faire un peu de bénévolat et en même temps, je passerais plus de temps avec ma petite fille.» Je me suis donc présentée à la Maisonnette. C'est là que j'ai découvert une solidarité qui m'a renversée.

Ces gens m'ont redonné espoir. Ils croyaient en moi plus que moi-même... Je pense entre autres à une organisatrice communautaire formidable qui était rattachée à La Maisonnette. Elle se battait pour nous tous avec une telle conviction. Elle nous écoutait, prenait nos idées [pas les siennes], nous appuyait, nous guidait et nous aidait à concrétiser nos projets. Donc de 2007 à 2009, je me suis impliquée. J'ai fait du bénévolat à La Maisonnette. J'ai appris sur le tas comme on dit.

Puis, en 2009, j'ai su ce que je voulais faire. Je voulais faire une différence dans la vie des gens. Je me suis dit que ce que j'avais traversé ne serait pas vain. Cette pénible expérience me servirait à comprendre les gens et à les aider à s'en sortir. Effectivement, après plusieurs prises de conscience, je me considérais chanceuse: je n'étais pas malade, je n'avais pas de handicap majeur et j'avais la capacité de bien m'exprimer.

Au cours de ces années, j'ai pu constater que ce n'est pas une légende urbaine: quand tu vis dans un HLM, tu es véritablement la cible de préjugés et tu es souvent victime d'injustices sociales. Je me suis dit que je serais la voix des gens qui ont le plus de difficultés à se faire entendre. Je suis donc retournée à l'université pour étudier et parfaire mes compétences. Coup du sort ou coup de chance, c'est à ce moment que La Maisonnette a reçu une subvention de l'Agence de la santé et des services sociaux dans l'enveloppe du soutien communautaire en logement social. Cette subvention permettait d'embaucher une personne. Et c'est moi qui ai obtenu le poste. Donc, depuis ce temps, je travaille à la Maisonnette Berthelet et j'en ai appris des choses dans le milieu!

Maintenant que les présentations sont faites, je vais parler de l'organisme pour lequel je travaille. La Maisonnette Berthelet est à la base une association de locataires qui s'est constituée en OBNL. Hé oui, c'est possible! Une association de locataires peut se développer et même se constituer en OBNL! Pour en parler, je ne vous ennuierez pas avec de grandes théories. Je vais plutôt faire le topo des champs d'activité et de services de la Maisonnette Berthelet, puis relater le cheminement de notre organisme jusqu'à aujourd'hui et les effets de ses actions en indiquant les ingrédients que j'identifie comme essentiels à la croissance d'un tel organisme.

Les activités de La Maisonnette

On travaille auprès des familles habitant en HLM. Nos locaux sont logés à même les habitations de ces HLM. Ces HLM sont situés au cœur d'un quartier favorisé. Ce sont des familles nombreuses qui y habitent [quatre enfants et plus]. Environ 500 personnes habitent aux 85 maisonnettes du HLM. De ces familles, 61% sont issues de l'immigration et 46% sont constituées de familles monoparentales sous chefferie féminine. Il faut dire que les jeunes représentent la population la plus nombreuse. Ce qui signifie que 52% des locataires sont âgés de moins de 18 ans. Le fait d'être situé dans un quartier favorisé nous amène certaines difficultés. Par exemple, il y a très peu de services pour des familles en contexte de pauvreté.

C'est pourquoi à La Maisonnette, nous offrons une panoplie d'activités gratuites telles que :

- *les activités jeunesse, qui ont deux groupes d'âge [les 8-12 ans et les 13-17 ans], dans lesquelles nous abordons plusieurs thèmes tels que l'intimidation, l'estime de soi ou encore la prévention de la délinquance. Nous faisons également de l'aide aux devoirs, des ateliers de bricolage, des activités sportives, des camps de jour l'été, etc.;*
- *du côté adulte, on trouve les cafés-rencontres au cours desquels on aborde des thèmes comme la gestion de la colère, ainsi que des informations sur les diverses procédures à suivre dans les demandes de services;*
- *également, notre tout nouveau-né, « Venues d'ailleurs pour vivre ici », destiné aux femmes issues de l'immigration, permet de les intégrer à la communauté et ainsi de les faire sortir de leur isolement.*

Au niveau collectif, plusieurs fêtes thématiques dont le but est de rapprocher les gens et faire ainsi tomber les préjugés ont lieu chaque année. Parmi elles, la fête de Noël ou la fête des voisins qui réunit non seulement les locataires des HLM, mais également les voisins. Il y a également notre fête des bénévoles qui vise à souligner le travail remarquable d'une centaine de bénévoles qui cumulent en moyenne six mille heures par année.

Donc, toutes sortes d'activités et de stratégies nous permettent de travailler à deux niveaux : le collectif [pour le bon vivre-ensemble] et l'individuel [afin de répondre aux besoins des personnes vivant en HLM]. Notre équipe de travail est composée ainsi :

- *un conseil d'administration de cinq personnes [trois résidents des HLM et deux qui peuvent provenir de l'extérieur dans la mesure où ils se sont déjà impliqués en tant que bénévoles auprès de l'organisme];*
- *une coordonnatrice : trente-cinq heures par semaine;*
- *une intervenante adulte : trente-cinq heures par semaine;*
- *un intervenant jeunesse : vingt-cinq heures par semaine en moyenne.*

Pour nous aider, nous accueillons également des stagiaires tant dans le domaine de l'administration que dans celui de l'animation. Nous accueillons aussi des gens qui ont des travaux compensatoires à faire. Ces derniers font l'entretien des locaux et du terrain. Les activités offertes nous permettent de travailler :

- *pour briser l'isolement, pour consolider un réseau d'entraide et de solidarité;*
- *pour dépanner les familles sur les besoins de base;*
- *pour référer et même accompagner les familles dans leurs besoins ainsi que les personnes avec diverses difficultés [santé mentale, toxicomanie, etc.];*
- *pour outiller les individus dans la façon de réaliser diverses demandes de service.*

Bref, tout est mis en œuvre pour outiller les personnes et les aider. Nous renforçons également les divers aspects nécessaires à la consolidation de la vie collective et nous travaillons fort sur la gestion de conflits.

On sait que lorsqu'on demeure dans un endroit avec une population au sein de laquelle plusieurs personnes sont aux prises avec des problématiques de santé mentale ou de toxicomanie, par exemple, des conflits peuvent vite émerger. Nous tentons donc de gérer ces conflits par la médiation. Nous apprenons également aux habitants des méthodes de communication harmonieuse.

Nous nous outillons pour mieux comprendre et nous engager dans une démarche démocratique de la vie associative. De ce fait, nous mettons de l'avant la défense des droits. Au fil des années, on a observé qu'afin d'atteindre nos objectifs et avoir un impact significatif, c'est-à-dire améliorer la qualité de vie de notre quartier, il fallait tenter de mettre en place des activités qui auraient une approche plus globale. Nous aiderions alors non seulement l'individu, mais la famille dans son ensemble. Par exemple, au début, nous prenions les choses par secteur: des activités pour les jeunes, des activités pour les adultes, etc. Nous ne traitons pas vraiment de problématique en particulier. Aujourd'hui, chaque année, une planification stratégique est faite et un plan d'action avec un thème annuel est élaboré. Nous souhaitons traiter les problèmes individuels, mais en prenant en compte la manière dont la cellule familiale est affectée.

Afin de réaliser cela, il nous fallait trouver une façon de faire. C'est ainsi que nous avons créé et développé une démarche qui nous est propre, l'approche « Milieu », que nous déployons en respectant les trois conditions suivantes:

- *Disposer de locaux. Ils nous permettent de nous rassembler pour agir collectivement dans la recherche de solutions à nos problèmes afin d'améliorer notre qualité de vie.*
- *Organiser une permanence. On a constaté qu'établir un lien de confiance avec les résidents et comprendre ce milieu de vie particulier sans préjugés est plus facile lorsqu'on vient de ce même milieu.*
- *Collaborer avec l'Office en gardant une distance critique. Même s'il y a une importante collaboration avec celui-ci, nous avons développé un regard critique et indépendant face à l'Office qui est le propriétaire des habitations, car au-delà des services que nous offrons, nous sommes fortement axés sur la défense de droits.*

L'histoire de La Maissonnette et les ingrédients de la réussite

Je vais maintenant relater les grandes lignes de notre historique en indiquant les ingrédients que j'estime essentiels à la croissance d'un tel organisme, à savoir: une motivation [un levier]; une vision commune [pourquoi on construit cet organisme et où on veut l'amener]; de la détermination [pour être en mesure de contrer les obstacles et poursuivre malgré tout]; du financement; le soutien des partenaires du milieu; des valeurs communes.

Une motivation

En 1994, la police débarquait chez nous sept à huit fois par jour et les livreurs ne voulaient pas effectuer de services. Traverser le quartier était à vos risques et périls. Les parents du quartier étaient découragés, mal outillés et en situation de survie. Donc, il y avait 300 enfants mal encadrés, sans activité ni endroit pour se rassembler. Le milieu était assez austère et non sécuritaire [drogue, alcool, délits mineurs, bagarres, etc.]. Dans ces cas-là, on dit souvent aux parents: « Occupez vos enfants, inscrivez-les à des activités. » Mais il faut de l'argent pour ça. Imaginez quand on a quatre ou cinq enfants.

Une vision commune et de la détermination

Il y a deux raisons pour lesquelles les associations se forment: revendiquer des droits au logement de façon collective et non individuelle [on a plus de force ensemble] et organiser des activités de loisirs. En 1994, les premières mobilisations

des locataires ont eu lieu chez nous [avant que je n'arrive] afin de répondre aux divers besoins de la population. Les locataires, appuyés par des partenaires du milieu, se sont unis afin de créer des services pour améliorer leur qualité de vie. À ce moment, ils n'avaient pas de local pour se rassembler. Les réunions se faisaient donc tantôt chez l'un, tantôt chez l'autre. Il faut savoir qu'une salle communautaire est construite d'emblée dans les HLM aînés, mais pas dans les HLM familles.

Ce n'est qu'en 2001, soit sept ans après sa constitution, que La Maisonnette a été reconnue en tant qu'association de locataires en HLM par l'Office⁷. Cela signifie qu'il a fallu travailler plusieurs années afin d'aboutir à sa reconnaissance. Il fallait y croire fermement et vouloir à tout prix un changement. En 2003, l'association n'avait toujours pas de local. Elle se constitue cette même année en OBNL. Un conseil d'administration constitué majoritairement de locataires a alors pris la tête des actions déployées par La Maisonnette. En 2004, soit dix ans plus tard, l'organisme a finalement obtenu un local, mais vide, sans ameublement. L'organisme a réussi à trouver un bureau, un téléphone et un bottin et à embaucher un intervenant qui devait trouver des commanditaires et remplir des demandes de subvention. De 2004 à 2007, le conseil d'administration, avec l'aide de l'intervenant, a organisé des activités jeunesse. L'intervenant devait faire énormément du travail de rue afin de créer un rapprochement avec les jeunes du quartier, les apprivoiser. Lentement mais sûrement, des liens de confiance ont été établis avec eux.

Du financement

En 2009, La Maisonnette a reçu une subvention de l'Agence de la santé et des services sociaux dans l'enveloppe du soutien communautaire en logement social, ce qui a permis d'embaucher une personne, moi en l'occurrence, pour les activités de coordination. On peut noter que c'est l'un des seuls endroits au Québec où l'association a eu accès à cette subvention. En général, ce sont principalement les Offices d'habitation qui obtiennent cette enveloppe. Pour nous, tout cela fut possible grâce à un partenariat solide avec l'Office.

Pourquoi est-ce qu'il en a été ainsi? Comme nous l'écrivions au ministre en 2007, le cadre de référence sur le soutien communautaire contient une énorme injustice en regard des associations de locataires en HLM puisque celles-ci ne sont pas mentionnées dans la liste des partenaires locaux qui peuvent être financés. Il s'agit d'une décision qui prive d'aide les associations de locataires, qui sont pourtant au cœur de 73% des actions communautaires en HLM. De manière générale, il n'y a que très peu de programmes dans lesquels les associations de locataires peuvent faire des demandes de subvention. En conséquence, il est souvent difficile pour une association de survivre.

En 2010, l'espace de nos locaux est devenu insuffisant. Nous devions refuser des jeunes. En plus, on ne pouvait pas organiser d'activités pour adultes par manque d'espace. Vu l'ampleur de la mobilisation ainsi que le nombre croissant de locataires participant aux activités de La Maisonnette, un deuxième local nous a été accordé.

7. Depuis 2002, la loi de la SHQ oblige les Offices à reconnaître toute association regroupant les locataires de ses immeubles à la condition que celle-ci respecte certaines règles de fondation et de fonctionnement.

Même si nous participons à plusieurs espaces de concertation, nous sommes conscients qu'il y a encore un effort à faire pour nous faire connaître et faire connaître toutes les spécificités de notre intervention.

Le soutien des partenaires du milieu

Parlant de collaboration, au fil des années, plusieurs acteurs du milieu se sont joints à nous. Nous avons créé des liens solides avec eux et ils sont devenus de précieux partenaires. Parmi eux, on trouve notamment la police communautaire, la Ville de Longueuil, le CSSS Pierre-Boucher, l'école de notre quartier, Macadam Sud⁸, Ressources Alternatives Rive-Sud⁹ et le comité des loisirs Gentilly.

Dans le cadre d'une réflexion sur les impacts de nos actions, nous avons rencontré plusieurs de ces partenaires et nous leur avons demandé leur opinion sur l'association et ses impacts dans le milieu¹⁰.

Une conseillère municipale expose ainsi sa vision: «Avant l'arrivée de la coordination, il y avait divers méfaits, du vandalisme, des graffitis. Des petits vols se produisaient dans le quartier. Depuis qu'elle est en place, les méfaits ont diminué. Je reçois moins de plaintes en tant que conseillère. Le nombre de plaintes des voisins du HLM a aussi diminué. En novembre-décembre 2009, il y a eu une plainte et la situation a été réglée avec l'aide de la police communautaire. Depuis ce jour, il n'y a pas eu de plainte provenant du voisinage. [...] La Maisonnette a établi ce pont qui manquait entre les locataires et le voisinage. Aujourd'hui, le HLM fait partie de la communauté.»

Une membre de la police communautaire explique quant à elle: «La Maisonnette réalise un travail important dans la prévention des conflits entre locataires, dans la promotion de la tolérance des différences et dans l'organisation d'activités où les locataires se connaissent et se côtoient. La Maisonnette joue un rôle de rapprochement entre les personnes, elle réalise une contribution primordiale dans la création de liens de confiance entre les locataires. À partir des liens établis et des services offerts par l'Association, plusieurs conflits sont évités.»

Des valeurs communes

Pour ma part, ce dont je suis le plus fière, c'est le sentiment d'appartenance qui s'est développé dans la collectivité. À mon arrivée, les adultes se parlaient à peine. Cet été, les nouvelles familles arrivées sont venues me voir pour me dire: «C'est l'fun ici, tout l'monde se parle, on dirait un terrain de camping.» On sent vraiment une solidarité entre les gens. La communauté est dorénavant tissée serrée. On est loin du temps où les livreurs ne voulaient pas venir chez nous!

8. Macadam Sud est un organisme communautaire implanté sur le territoire de la Ville de Longueuil qui se donne pour mission «de soutenir et outiller les jeunes de 12-35 ans, afin qu'ils puissent s'engager à améliorer leurs conditions de vie, dans le respect et la dignité humaine», <<http://macadamsud.org/>>, consulté le 14 novembre 2016.

9. Ressources Alternatives Rive-Sud est un organisme communautaire de justice alternative implantée sur le territoire de la Ville de Longueuil.

10. Cette étude serait très bientôt disponible.

Au fil du temps, j'ai pu observer que l'action collective a des effets à deux niveaux : au niveau de l'individu lui-même parce qu'elle favorise son épanouissement personnel, et au niveau de la communauté parce qu'elle conduit à développer une solidarité entre les pairs et renforce ainsi le sentiment d'appartenance au groupe.

Grâce à cette expérience de vie, je sais que chaque individu est doté de compétences qui ne demandent qu'à être exploitées. La force de notre organisation, c'est la diversité de ces compétences. Il est vrai que parfois, les gens qui administrent les associations n'ont pas les compétences au niveau de l'intervention [ils n'ont pas de diplôme], mais ils connaissent le milieu dans lequel ils vivent mieux que personne. De ce fait, ils peuvent définir les actions souhaitées pour améliorer leur qualité de vie selon la vision commune et diriger des employés pour travailler en ce sens. Je sais aussi maintenant que derrière chaque individu, il y a une histoire, un vécu, une cause à tel ou tel comportement. Je ne peux pas le juger!

J'espère que cette petite présentation apportera au lecteur un regard nouveau sur ces interventions spécifiques aux HLM, sur le pouvoir d'agir qu'ont les associations tant au niveau individuel que collectif et le convaincra de l'importance du développement de l'action collective.

1.2. Les locataires et la gouvernance des offices : parcours d'engagement, enjeux et effets des mobilisations

Cette seconde sous-section donne d'abord la parole à quatre locataires qui siègent à des comités consultatifs de résidents ou aux conseils d'administration de leur office respectif. En revenant sur leur parcours d'engagement, ils expliquent ce qui les a conduits à s'impliquer dans de telles instances, la manière dont ils travaillent avec l'office et les réussites et défis qu'ils connaissent. Ils mettent ainsi en évidence certaines recettes qu'ils ont élaborées ou qu'ils appliquent pour augmenter leur capacité à se faire entendre et à élargir leur pouvoir d'influence. En nommant plus ou moins explicitement leurs habiletés, leurs savoirs et leurs compétences, ils démontrent ce que les locataires apportent ou peuvent apporter dans les processus d'amélioration des politiques de gestion immobilière et sociale des organismes. Un cinquième texte vient éclairer les enjeux et les rapports de pouvoir qui peuvent se nouer autour de la question de la mise à disposition de salles communautaires par les offices.

1.2.1. Les locataires : des « employés à prix modique » de l'Office – Chantale Lebel

Impliquée dans l'association des habitations Bourlamaque, gérées par l'OMHQ, elle a siégé au comité de secteur (CS) avant d'être élue au CCR de l'OMHQ, puis d'en assurer la présidence. Elle a siégé pendant sept ans au conseil d'administration. Elle livre ici sa vision de l'implication des locataires dans les instances de participation de l'Office.

Voici un petit survol de mes débuts. J'ai commencé à m'impliquer auprès de l'association de mon immeuble. Au début, c'était seulement pour aider à certaines activités. Ensuite, j'ai participé au CS uniquement pour remplacer une collègue, mais me voilà élue au CCR sans même savoir dans quoi je m'embarquais. Au départ, j'observe et j'écoute beaucoup, mais rapidement je suis capable d'interagir pour faire ma place au sein de cette équipe. Je me suis vite impliquée comme membre de l'exécutif et ensuite, j'ai été la présidente pendant environ quatre ans. Si je ne me trompe pas, la même année j'ai été élue comme représentante famille au CA de l'Office. J'ai occupé cette fonction pendant environ sept ans.

On a instauré la production des rapports du CA qui sont présentés au CS ainsi qu'au CCR, cela permet aux représentants du CA de bien alimenter le CCR ainsi que de bien informer les locataires impliqués. Ces rapports comportent, entre autres, les travaux à venir, l'argent octroyé pour le soutien des projets communautaires ainsi que des réponses aux dossiers montés par le CCR. Pour avoir siégé plusieurs années au CA, je considère que le lien avec le CCR est très bon. Mais, selon moi, il ne faut surtout pas avoir peur de défendre les droits des locataires. Même si des fois, cela peut déranger un peu, patience et persévérance sont de grandes qualités pour accomplir certains dossiers, toujours en restant ouverts à comprendre aussi les vraies limites de l'Office. Lorsqu'il y a des dossiers qui concernent directement l'ensemble des locataires, il ne faut pas avoir peur de vérifier si ce dossier a été consulté par le CCR. Si cela n'a pas été fait, alors il faut demander de retarder la prise de décision du CA pour ainsi permettre la présentation du dossier ainsi que les recommandations du CCR. Par exemple, c'est arrivé souvent pour le budget annuel, entre autres, et maintenant l'Office consulte automatiquement le CCR.

Le CCR de Québec transmet toutes ses recommandations au CA par écrit et demande aussi une réponse par écrit. Même dernièrement, nous avons invité le président du CA à venir nous rencontrer pour éclaircir des réponses et nous assurer de garder cette bonne collaboration entretenue avec les années.

Je crois aussi, du fait de mon expérience, que la crédibilité du CCR vient avec le choix des batailles et le travail en concertation avec l'Office. Être passionné par le bien de l'ensemble des locataires ainsi que comprendre les limites de chacune des instances aide fortement à choisir et mener les bonnes batailles. Nous consultons aussi régulièrement le CS pour connaître les problèmes collectifs. Par exemple, le problème d'entretien des fenêtres pour lequel on a été consulté dernièrement: au départ, le CCR croyait que c'était un problème vécu par l'ensemble des immeubles de retraités, mais en réalité en consultant le CS, on s'est aperçu que c'était partout où il y avait la nouvelle fenestration, mais pour différentes raisons. Donc avec ces consultations, c'est évident que le CCR a plus de poids pour négocier avec l'Office pour trouver une solution. Plus on est de gens concernés, plus on est efficaces dans nos démarches. Un gros office, ça vient avec de longues procédures. Mon conseil, c'est de faire attention à la façon dont on rapporte les choses. Il faut être dans une optique de collaboration. Si on attaque un mur de ciment, on se fait mal. Dans nos milieux, dans nos immeubles, il faut qu'il y ait un lien qui se développe entre locataires. Il faut la même chose entre les locataires et l'Office.

La plus belle réussite du CCR est sans aucun doute le comité conjoint sur la Politique de transfert de logement. Ce comité est composé de trois membres de la direction de l'Office, trois membres du CCR ainsi que Robert Pilon, coordonnateur à la Fédération des locataires. Notre mission est de travailler tous ensemble

dans le but de réviser et d'améliorer cette politique. Certainement, on a dérangé pas mal au moment de ces rencontres avec nos points et nos arguments, mais au final, cela a été enrichissant pour tous et surtout bénéfique pour les locataires. Évidemment, nous n'avons pas gagné tous les points désirés, mais des concessions ont été faites des deux côtés, alors c'est acceptable, pour le moment en tout cas. Avant, on ne pouvait pas être transféré. Quand on a commencé les discussions, on a obtenu la possibilité d'être transféré au bout de cinq ans d'habitation. On a regardé ailleurs ce qu'ils faisaient. Ailleurs, c'était trois ans. On est allé chercher les arguments et l'Office a diminué à trois ans. Une des choses qu'on n'a pas gagnées, c'est le transfert au désir. On a fait le compromis, de gré à gré, pour l'échange de logement avec des frais. On n'a pas perdu de bataille, on a gagné des points, et ce n'est que partie remise. Je pense vraiment que de travailler conjointement est une très bonne méthode pour régler des dossiers qui concernent l'ensemble des locataires. Cela est bénéfique pour les deux parties, car à mon avis, l'Office a l'expertise et nous avons le vécu. Le CCR m'a mandatée maintenant pour être un peu le pilier d'un nouveau comité qui se nomme «Comité de création et soutien aux associations». Nous amorçons tout juste notre comité qui, à mon avis, sera un succès d'ici la prochaine année. Et comme nous croyons au travail d'équipe, on a commencé par réviser la politique de gestion des salles ainsi que la convention de clés avec la directrice des services communautaires de l'Office. Ce comité va donc aller rencontrer les gens directement dans leur milieu de vie et ainsi les aider à former de nouvelles associations ou aider à les garder en fonction.

Pour ma part, mon cheminement depuis le premier jour a été grandement bénéfique. N'étant pas sur le marché du travail, mon implication au sein de ces comités m'a énormément valorisée. Je me suis découvert des qualités et de grandes forces. J'ai appris à me connaître davantage et aussi à utiliser mes forces dans d'autres sphères de ma vie. Maintenant, je peux vraiment dire que je suis fière de ce que je suis devenue en tant que locataire, bénévole, mais surtout en tant que personne épanouie. Je m'amuse souvent à dire que nous sommes des employés à prix modique pour l'Office, mais c'est avec un fond de réalité quand même. Nous vivons la réalité de chacun de nos immeubles, alors qui de mieux placé que nous pour faire part des points positifs et négatifs de celui-ci? Pensons-y bien!

1.2.2. De la patinoire au CCR : établir un partenariat avec l'Office – Constant Joly

Constant Joly est président du CCR de l'Office municipal d'habitation de Sherbrooke (OMHS) et siège également au CA de l'Office depuis trois ans comme représentant des familles. Médiateur de quartier, il est actif au sein du comité de bon voisinage Jardins-Fleuris. Il fait partie du CA de l'organisme de justice alternative Le Pont. L'été, il fait de l'animation en agriculture urbaine et l'hiver, il s'occupe d'une patinoire. Pour réussir à faire tout ça, il faut selon lui beaucoup de passion, de patience et surtout une bonne écoute. Il revient ici sur son parcours d'implication et explique ce qui, selon lui, contribue à établir une bonne collaboration avec l'Office.

Mon implication a débuté lorsque je me suis investi dans l'entretien d'une patinoire. Voyant que les gens qui devaient la réparer avaient de la difficulté à cause de l'inégalité du terrain, et puisque j'avais de l'expérience dans ce domaine, j'ai décidé de m'impliquer dans cette affaire. Par la suite, quelques locataires et moi nous sommes rencontrés et avons écrit dans un cahier quelques projets que nous avons présentés à notre technicienne en soutien communautaire (TSC). Certains projets ont été retenus.

Ensuite, la technicienne a discuté avec moi de la possibilité de m'impliquer d'une autre manière en me présentant comme représentant secteur famille au CA de l'Office. Après y avoir réfléchi, j'ai accepté, et je me suis présenté à l'élection, que j'ai gagnée. Ensuite, je me suis présenté à l'élection de l'exécutif du CCR et j'ai obtenu le poste de vice-président. Le président ayant eu des problèmes de santé, il a démissionné. C'est ainsi que j'ai commencé la présidence du CCR par intérim. Je suis officiellement devenu président du CCR en janvier 2015.

Bien entendu, il faut certaines qualités et forces pour animer ce groupe. Il faut une grande capacité d'écoute pour comprendre les gens et ce qu'ils vivent dans leur milieu. Il faut aussi établir un moyen de communication pour que chaque personne se fasse entendre (être bref dans ses déclarations, attendre son tour, respecter les gens qui parlent). Il faut aussi un bon sens de l'organisation pour faire des réunions intéressantes et instructives. Avoir le sens de la démocratie est aussi une chose très importante. L'important aussi, c'est de faire les choses simples et non compliquées. Donc il faut beaucoup de charisme et aimer travailler en équipe.

Pour bien se faire entendre par l'Office, il faut bien sûr les inviter à nos réunions et être respectueux lors de nos déclarations. Il faut que les propos concernent l'ensemble des locataires de l'immeuble, ou tous les locataires de l'ensemble immobilier. Le tour de table est le meilleur moyen pour découvrir des points qui peuvent concerner plusieurs locataires. Développer une bonne relation avec les gestionnaires est un atout très important. On ne règle rien avec un manque de respect et des coups de poing sur la table. Éviter d'amener des points personnels est ce que je recommande aux membres du CCR. Il faut penser à tout le monde!

Les locataires, qui vivent 24 heures sur 24 dans les immeubles, peuvent amener des points sur la gestion (par exemple sur le déneigement, l'entretien des lieux, la conciergerie, les réparations à effectuer, etc.). En créant des associations de locataires, nous favorisons une vie communautaire gérée par les locataires avec des activités créées par ceux-ci. Les gens se réunissent et peuvent apporter des points à améliorer sur leur qualité de vie aux gestionnaires.

Ce dont je suis le plus fier dans les réalisations du CCR, c'est d'avoir établi un partenariat avec l'Office. Avec toute l'aide qu'il nous offre et le support qu'il nous donne, je me demande encore pourquoi ceci ne s'est pas fait avant. Je suis très fier aussi d'avoir apporté de la démocratie aux CCR avec le projet de porte-parole des immeubles dans les endroits où il est difficile de créer des associations de locataires. Ceci s'est travaillé en équipe avec les observations des locataires et des TSC de l'Office. Un document de travail a été élaboré avec ceux-ci.

Donc, sommes-nous perçus comme des partenaires à part entière de l'Office? Je crois sincèrement qu'il est difficile de dire non.

1.2.3. Une façon d'améliorer notre qualité de vie – Martine Vien

Femme active, mère de deux enfants, elle adore son travail et son implication auprès de l'Office municipal d'habitation de Lévis, notamment à titre de présidente du CCR de Lévis. Son objectif est de permettre à chacun de se sentir bien dans son milieu de vie. Elle expose ici la manière dont elle procède pour faire en sorte que les locataires s'expriment et se fassent entendre.

J'ai commencé à m'impliquer en tant que représentante de mon milieu, car avoir un logement abordable était un choix financier. Je pense que dans la vie, nous avons toujours des choix, et les miens étaient soit rester passive et triste, soit m'impliquer et être heureuse. Ma décision a vite été prise. Dans mon implication, j'ai retrouvé confiance en moi et la possibilité que les enfants et moi réussissions nos vies est devenue envisageable. Cela m'a amenée à donner mon nom pour l'élection à la vice-présidence du CCR. Je suis aujourd'hui devenue présidente.

Pour animer le CCR, il faut d'après moi avoir le sens de l'humour, savoir écouter et surtout parvenir à faire sentir aux membres qu'ils sont importants, qu'ils ont leur place. Ce dernier point est primordial selon moi : il faut aider les membres à découvrir qu'il y a un trésor en eux, qu'ils peuvent faire des merveilles. Ce qui me réjouit le plus, c'est de constater l'épanouissement des locataires lorsqu'ils s'impliquent sur les différents sujets proposés. Les propositions, mais surtout l'implication volontaire des membres font chaud au cœur. J'ai même vu, lors de la dernière fête de Noël, des bénévoles ranger la salle en dansant. Je leur lève mon chapeau.

En tant que CCR, nous apportons à l'Office des questionnements, des problématiques et aussi des revendications. Lorsque l'on demande des changements, il faut venir avec des suggestions si l'on veut se faire entendre. Dans tous les cas, comme nous le dit le directeur de l'Office, nous sommes les mieux placés pour voir ce qui fonctionne et ce qui est à améliorer dans notre milieu, car nous y vivons. C'est pour cette raison qu'il est important de continuer à s'exprimer.

J'ai confiance, et je crois en la transparence et la communication. C'est une force que nous avons dans notre relation avec l'Office. Nous travaillons en partenariat. Par exemple, le directeur nous a accompagnés lors des élections des représentants dans nos immeubles et nous l'avons à notre tour accompagné lorsqu'il a voulu faire passer un questionnaire auprès des locataires pour définir des pistes pour améliorer la qualité de service. Notre formule lors de CCR est aussi agréable et productive. Nous discutons de sujets et tout de suite après, on rencontre la direction de l'Office. Ils répondent aux questionnements, on échange sur les sujets discutés avant leur arrivée et s'ils n'ont pas la réponse tout de suite, ils nous reviennent à la rencontre suivante. Nous avons aussi de l'information du directeur par écrit, donc plus de chances de transmettre l'information adéquatement.

L'objectif est selon moi de créer un lien d'appartenance, mais aussi de créer la possibilité d'être entendus, de s'exprimer pour augmenter notre qualité de vie dans nos milieux. Chaque personne est unique et a son importance. Donc, il faut prendre le temps de l'entendre et lui dire qu'on l'a entendue.

Pour ma part, comme j'ai dit au début, j'ai augmenté ma confiance en moi. Malgré ma grande difficulté d'expression, dyslexie en cause, j'ai été de l'avant et je fais de mon mieux pour représenter les locataires. Ma qualité de vie est aussi meilleure. J'entre chez moi avec le sourire. Mon implication m'a aussi permis de transmettre à mes deux amours cette soif de bien-être et d'implication ainsi que la générosité. Pour tout cela, je peux confirmer que je réussis ma vie.

1.2.4. Le dépassement de soi pour faire avancer la cause des locataires – Nicole Vallières

Résidant depuis sept ans aux Habitations Richmond, elle est présidente de son association, représentante issue des familles au CA de l'OMHM et présidente par intérim du CCR. Elle explique qu'elle siège à de nombreux comités de travail afin de faire avancer la cause des locataires, avec beaucoup de rigueur et sans jamais compter son temps. Elle est également bénévole dans plusieurs organismes sociaux.

Depuis que je suis toute petite, j'ai toujours été gênée. Je me faisais dire: «Sois belle et tais-toi.» Mais je me suis libérée. Maintenant je suis moins belle, mais je parle fort! J'ai 50 ans et je me suis toujours impliquée dans divers comités pour aider les gens. J'ai 35 années d'expérience au niveau communautaire, social et administratif, dans des comités qui concernent les problèmes sociaux. Quand je m'implique, je suis toujours élue présidente, vice-présidente ou secrétaire. Je suis une personne ayant beaucoup d'expérience de vie, d'études et de travail. Mon bagage d'expérience et de connaissances, je l'utilise pour aider les gens. J'ai toujours pensé que lorsque tu as des connaissances et des compétences, tu dois les partager avec les autres. Je suis une femme de tête, j'ai une bonne voix et je suis une leader démocratique. Je suis une personne très organisée et maniaque des suivis de dossiers.

Je voulais être au CCR pour aller chercher de l'information afin de la retourner aux locataires, car les représentants qu'on avait ne donnaient pas selon moi beaucoup d'informations ni de réponses à nos questions. J'ai fait toutes les étapes des instances de participation des locataires: sept ans comme présidente de mon association de locataires, sept ans comme représentante au secteur, quatre ans comme représentante et vice-présidente du CCR et, en 2015, c'est ma troisième année comme représentante des locataires au CA de l'Office.

Pour animer le CCR, il faut avoir des qualités de leader et non de boss, faire preuve de discipline, d'organisation et de cohérence. Il faut aussi être rassembleur et à l'écoute des gens, être un bon animateur et connaître les procédures d'assemblée. Mais cela s'apprend. Il faut savoir aller chercher l'information ou la personne-ressource nécessaire lors de questionnements et s'assurer du suivi des dossiers étudiés. Je suis fière du travail que j'accomplis, d'autant plus quand j'ai travaillé fort sur un dossier. Les changements dans lesquels j'ai pu donner mon opinion, ma participation, ma voix me donnent une satisfaction. Je vois que je fais avancer des choses. Je suis une petite goutte qui peut aider le CCR à avancer. Ma participation dans plusieurs comités de travail conjoints entre le CCR et l'Office m'a apporté beaucoup d'apprentissages, d'informations, et m'a aidée à créer des liens avec l'Office et les autres locataires du CCR. C'est important d'apprendre à connaître les gens qu'on représente. En tant que représentante au CA, j'ai fait des cartes d'affaires. Quand les gens ont des problèmes, ils m'appellent et je leur dis où aller, ou je leur donne des informations. La représentante doit aussi être là pour vous écouter.

Je siège sur le CA du plus gros office du Québec. Les deux représentantes des locataires sont perçues au même titre que tous les autres administrateurs. Au CCR, les membres sont respectés par l'Office et quand nous avons des questionnements, ce dernier nous donne nos réponses. Pour être certaine que nos questions sont bien entendues, je les répète au CA. Même si on n'aime pas la réponse, au moins, on en a une. Lors de la réunion suivante du CCR, normalement, nous avons nos

réponses manquantes. Je dirais qu'il y a une bonne collaboration dans l'ensemble avec l'Office et je peux dire sans hésitation que le CCR de Montréal a une très bonne collaboration avec l'Office. Pour réussir à bien se faire entendre par ce dernier, il faut établir un bon partenariat entre l'Office et le CCR, prendre sa place et avoir une bonne communication; créer des liens entre le CCR et le CA, les maintenir, les alimenter et les respecter; aller chercher les informations, ce qui donne plus de pouvoir pour faire changer les choses. Comme je dis toujours: l'information évite les frustrations! Je chemine l'information de mon association au secteur, du secteur au CCR et de celui-ci au CA et je la retourne en faisant le chemin inverse. Quand on est représentant, on doit ramener l'information, la transmettre. Comme membre du CA, j'ai la chance de discuter et de débattre sur les avis déposés par le CCR. J'explique la vision du CCR, je donne mon point de vue, je fais des mises en situation de la réalité des gens. Je fais voir la réalité des milieux de vie des locataires aux membres du CA. Tu peux connaître une situation, mais la vivre, c'est différent.

Les locataires sont ceux qui vivent dans les milieux de vie HLM. Ils sont bien placés pour parler de ce qui se passe chez eux. Pas besoin de diplôme universitaire pour faire partie d'une association de locataires. Mais je pense que tout nouveau membre doit être bien informé et bien encadré partout où il s'implique. Tout s'apprend avec le temps et en fonction du bagage que nous possédons. Il y a des formations offertes pour aider les locataires qui veulent s'impliquer dans les instances de participation des locataires d'HLM. Il faut respecter l'expérience des gens qui s'impliquent. C'est bien d'aider les autres à apprendre et aussi de savoir apprendre des autres. Des compétences, ça se développe, il faut se faire confiance. On apprend de nos erreurs. Aussi, je vois les erreurs ailleurs, et j'essaie de ne pas les faire chez moi. Chacun a ses forces et ses faiblesses, mais il ne faut pas avoir peur de s'impliquer pour apprendre et parfois découvrir des capacités que l'on ne savait pas qu'on avait, qu'on ne pensait même pas qui existaient en nous.

J'adore ce que je fais et, malgré mon expérience, j'apprends toujours. Je m'alimente d'information en rencontrant et discutant avec des locataires et l'Office. Je peux ainsi aider les locataires dans différentes situations, car j'ai les outils, les informations et l'expérience nécessaires pour le faire. Je sais que, par mon implication, j'ai aidé à apporter du changement positif pour une meilleure qualité de vie et un meilleur milieu de vie pour les locataires en HLM. C'est ensemble que l'on peut apporter des changements. Chacun de nous avec notre petit bagage d'expérience, on peut faire une différence. Il faut juste se faire confiance et être patient. Merci à ceux qui s'impliquent, qui prennent de leur temps précieux pour aider les locataires. Il y a plusieurs gouttes d'eau qui forment un océan et chacune d'entre elles est différente, mais très importante. Ensemble, nous avons une force énorme de capacité de changement. Soyons fiers de notre implication et faisons la différence.

1.2.5. Le pouvoir de résilience des locataires : treize ans de bataille pour obtenir une salle communautaire – Marguerite Lussier

Femme dynamique, engagée dans sa communauté, cette mère de neuf enfants a toujours cru en la capacité des locataires des HLM du boulevard Gouin à Saint-Jean-sur-Richelieu de se prendre en main. Elle a consacré les treize dernières années de sa vie à revendiquer l'aménagement d'une

salle communautaire avec un espace cuisine auprès de l'Office municipal d'habitation. Après bien des promesses non tenues, elle a enfin obtenu ce qu'elle désirait pour son milieu de vie, ou presque. Elle raconte ici cette longue lutte en expliquant comment l'association de locataires a procédé, les soutiens dont elle a bénéficié et les adversaires contre lesquels elle a dû se battre, mais aussi les habiletés qu'elle a mobilisées ou acquises et qui lui ont permis d'obtenir en partie satisfaction.

Au cours des treize dernières années, l'association des locataires des HLM du boulevard Gouin a revendiqué une salle communautaire avec espace cuisine à même nos HLM. Cette salle communautaire représentait pour nous une façon d'offrir aux locataires des activités et services dans l'objectif d'améliorer leur qualité de vie. Pour moi, les locataires de nos HLM ont tout le potentiel et la capacité de changer leur vie. Cette volonté d'amélioration de la qualité de vie des locataires a toujours été ma motivation à poursuivre cette bataille, et ce, malgré toutes les embûches que nous avons rencontrées et croyez-moi, des embûches, il y en a eu. De plus, j'ai toujours considéré que notre demande de salle communautaire était totalement justifiée. Notre projet de travailler à l'amélioration de la qualité de vie des locataires aurait dû, à notre avis, être partagé par l'Office. Plusieurs offices au Québec transforment des logements en salle communautaire, alors pourquoi pas chez nous ?

Nous avons essayé un refus systématique de l'Office de nous aménager une salle communautaire. Selon eux, l'aménagement d'une telle salle aurait privé des citoyens d'un logement social dans une période de pénurie de logements. Plusieurs pistes de solution ont été envisagées et, même si l'association acceptait ces propositions, l'Office revenait toujours sur son engagement. Même si nous avons obtenu l'appui des ministres et des hauts dirigeants de la SHQ, l'Office a toujours refusé. Même les solutions avec lesquelles il n'y avait pas de perte de logements étaient refusées. L'offre de la SHQ de verser 200 000 \$ pour la construction d'une salle communautaire a été refusée, car selon eux, cela représentait du gaspillage de fonds publics. Malgré toutes ces promesses non tenues, malgré tous ces refus, l'association a toujours poursuivi sa bataille, parfois avec plus de vigueur, parfois avec un certain repli.

Pour nous, il est clair que l'Office n'a jamais donné les vraies raisons de son refus. Je crois que nous avons été victimes de préjugés : pour les dirigeants de l'Office, nous ne méritions pas une telle salle.

Au cours de ces années, le climat était parfois extrêmement tendu. L'Office a fait plusieurs sorties dans les médias pour dénoncer le fait que notre association de locataires voulait priver des citoyens d'avoir accès à un logement social au profit d'une salle communautaire. J'ai même personnellement reçu une mise en demeure de l'Office suite à une conférence de presse tenue par la FLHLMQ conjointement avec nous dénonçant cette situation. Les demandes que notre association formulait à l'Office étaient presque toutes refusées, comme celle d'avoir du sable pour le carré de sable, celle d'avoir le droit de mettre nos tables de pique-nique où nous le voulions sur le terrain, etc.

Au cours de ces treize années, nous avons vécu des hauts et des bas. J'ai souvent pensé à baisser les bras et à tout laisser tomber. Si j'ai poursuivi, c'est parce que je sentais l'appui des autres membres du comité. C'est ensemble que nous avons

fait cette bataille et cela nous a beaucoup rapprochés et renforcés. Nous avons vu que nous étions capables, que malgré toutes les embûches, nous avions la capacité de changer les choses.

Si nous avons réussi, c'est aussi parce que nous avons été supportés dans toutes ces démarches. En effet, le support de l'organisatrice communautaire du CSSS, Josée Ouimet, au cours de ces treize ans a été déterminant dans notre bataille. Sans ce support, nous aurions baissé les bras. Elle nous soutenait, nous encourageait, nous aidait à identifier nos stratégies, nous modérait parfois, mais surtout, elle croyait en nous et nous aidait à croire en nous-mêmes et en notre capacité de gagner cette bataille pour le bien de nos locataires. Son soutien a été essentiel et plusieurs fois, il nous a empêchés de tout laisser tomber.

En plus du soutien de l'organisatrice communautaire, nous avons eu beaucoup d'aide de la FLHLMQ. Les organismes communautaires de notre milieu nous ont soutenus également en écrivant au ministre. Notre député, les différents ministres et les hauts dirigeants de la SHQ ont manifesté leur accord face à ce projet, certains se sont même déplacés pour venir rencontrer l'Office et tenter de trouver des solutions. Tous ces appuis sont venus renforcer notre volonté de poursuivre cette bataille et ont démontré le bien-fondé de notre demande. Nous n'étions pas les seuls à croire en notre projet. C'est grâce à toutes ces personnes qui ont cru en nous et en notre projet que nous avons maintenu le cap, même dans les périodes de grand découragement.

Malgré toute l'énergie dépensée pour l'obtention d'une salle communautaire, notre association a toujours été active. Nous avons au fil des ans organisé de nombreuses activités pour nos membres, comme des dîners communautaires, des bingos, des sorties familiales, des formations, des pique-niques, la fête de Noël, etc. Nous avons même engagé des animateurs pour les jeunes. Les trois dernières années furent toutefois plus difficiles, la motivation des membres du comité était à son plus bas, les locataires ne croyaient plus en notre projet. Il était temps que les choses changent. Nous voulons cesser de nous battre pour développer des projets pour nos locataires. Après treize ans, il est maintenant temps de passer à l'action de construire pour l'avenir.

Aujourd'hui, nous avons une salle communautaire. Elle n'est pas à même nos logements, mais l'Office a accepté, lors de la signature du protocole d'entente, de nous aider financièrement pour assurer le transport des locataires lorsque le covoiturage n'est pas possible. Nous aurions aimé être consultés sur l'aménagement de la salle de façon à ce que celle-ci réponde à nos besoins. Malheureusement, il n'y a pas eu de consultation avant les travaux et plusieurs petits problèmes devront être résolus pour en faire une salle fonctionnelle et sécuritaire pour nos activités. Cela concerne surtout l'aménagement de la cuisine. Il était important par exemple que les mamans puissent voir leurs enfants lorsqu'elles cuisinent, ce qui n'est pas le cas dans la configuration actuelle. De plus, la cuisine n'est pas sécuritaire et les armoires n'ont pas de serrures. Nous sommes obligés d'amener nos couteaux chaque fois, car on ne peut pas les laisser sur place. Par ailleurs, nous avons demandé un îlot pour cuisiner, mais nous ne l'avons pas obtenu. L'évier est tellement petit qu'on ne peut pas y laver de chaudrons. En somme, on est contents, mais on aurait aimé que ce soit mieux. S'ils nous avaient consultés, ce serait beaucoup mieux.

De plus, des clarifications restent à faire, car le discours de l'Office par rapport à cette salle n'est pas conforme avec le contenu du protocole d'entente. Donc, probablement encore des petites surprises qui nous attendent et pas nécessairement positives.

Malgré tout, si c'était à refaire, je me battrais à nouveau. Différemment probablement, mais je referais ce combat, car j'y crois. Je l'ai fait pour les locataires et surtout pour les enfants. Il y a tellement de beaux projets que nous pouvons développer pour avoir un milieu de vie plus agréable, pour développer l'entraide, la solidarité, pour améliorer notre qualité de vie et celle de nos enfants.

Ma plus grande déception dans tout cela, c'est de constater que tous les efforts que nous déployons bénévolement pour améliorer notre situation, toute l'énergie que nous dépensons pour nous, mais aussi pour les 40 familles des HLM du boulevard Gouin, n'est aucunement reconnue par l'Office. Jamais nous n'avons senti le moindre appui de la part de l'Office alors qu'à mon avis, il devrait nous soutenir et nous encourager, car il devrait partager le même objectif que nous, soit l'amélioration de la qualité de vie des locataires d'HLM.

J'aimerais remercier tous ceux qui ont cru en notre projet.

2. UN NOUVEAU REGARD SUR LES HABITANTS DES HLM : CE QUE NOUS APPRENNENT LES TÉMOIGNAGES DES LOCATAIRES – JEANNE DEMOULIN

Les dix témoignages des locataires nous invitent à entrer dans la réalité quotidienne des locataires des HLM et à modifier le regard dominant sur ce milieu de vie. On l'a rappelé, et le lecteur l'aura remarqué à ce stade, ces témoignages sont le fait de locataires sans aucun doute exceptionnels tant leur implication dans leur milieu de vie est grande. Les récits qu'ils livrent ont été produits alors qu'ils étaient engagés dans un processus de valorisation de leurs savoirs, encouragés en ce sens par l'équipe de recherche et la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec. S'il convient donc de ne pas effectuer une généralisation abusive des propositions avancées en considérant sans précaution leurs discours comme un miroir fidèle de ce que pensent, vivent et savent les locataires des HLM, les textes montrent toute la pertinence de l'approche biographique pour l'approfondissement des connaissances et l'éventuelle structuration d'interventions au sein de tels environnements. Comme le rappelle Chantale Lebel : « *Nous vivons la réalité de chacun de nos immeubles, alors qui de mieux placé que nous pour faire part des points positifs et négatifs de celui-ci ? Pensons-y bien !* » À ce titre, soulignons à nouveau le parti pris qui a été le nôtre d'envisager, à la suite de Becker (1986), le système social à l'étude comme une mosaïque et les textes comme autant de pièces de cette mosaïque qui permettent d'approfondir la connaissance du milieu. Dans cet esprit, la réflexion qui suit a pour objectif de proposer une mise en perspective des contributions des locataires vis-à-vis de conclusions de

recherches scientifiques sur le logement HLM tout en soulignant les savoirs dont ils sont porteurs. Elle vient ainsi apporter quelques éléments d'interprétation autour de quatre thématiques structurantes dans les témoignages et qui s'avèrent prometteuses pour renouveler la connaissance de ce milieu : les problèmes et atouts du milieu HLM, les caractéristiques de la sociabilité locale au sein de ces ensembles d'habitation, la problématique de l'action communautaire en milieu HLM et, enfin, les caractéristiques de l'engagement des locataires.

2.1. Une relecture des problèmes et atouts du milieu HLM

L'acronyme HLM évoque habituellement un ensemble de représentations négatives auprès du public qui ne connaît ce milieu que de manière médiatisée. Sans que cela soit propre au Québec, les représentations collectives des HLM, largement véhiculées par les médias, relayées ou étayées par les politiques publiques et parfois par la littérature scientifique, tendent à en faire un environnement qu'il serait préférable d'éviter pour qui recherche bien-être et sécurité. Des écrits scientifiques ont montré combien les HLM ont alimenté crainte et sentiment d'insécurité chez des personnes extérieures au milieu. Les ensembles de logements sociaux se sont vus « associés à un ensemble de problèmes sociaux, dont celui de l'insécurité. Au Québec, on considère souvent les HLM comme des ghettos où on ne trouve que des gens dans l'indigence » (Leloup, 2007, p. 92). Les HLM sont ainsi devenus un habitat résiduel où se sont concentrées des populations défavorisées (Morin, 2007). L'augmentation importante du nombre d'immigrants dans les ensembles d'habitation a contribué à renforcer les craintes, tout comme la présence de nombreux jeunes a alimenté le discours sur l'insécurité.

Les témoignages des locataires montrent une conscience aiguë de ces représentations, soulignant l'image peu flatteuse attachée à leur type d'habitat et plus largement à la communauté à laquelle ils appartiennent. En donnant à voir des effets possibles des représentations dont ils sont l'objet sur leur quotidien, les locataires partagent l'un de leurs savoirs expérientiels, celui relatif au fait d'habiter en HLM. Marie Benoite Bukuru explique ainsi avoir été « *sidérée d'entendre les jugements négatifs portés à l'endroit des locataires en HLM* ». Marie-Josée Sansoucy exprime la peur qu'elle a ressentie de devenir une personne bénéficiant du bien-être social, insiste sur la honte et la culpabilité éprouvées au moment de devoir demander de l'aide alimentaire, et note combien il était difficile de supporter « *le regard des autres [qui] ont tous une petite idée de ce qu'on n'a pas fait et de ce qu'on aurait dû faire* ». Les préjugés et les perceptions négatives des personnes de l'extérieur sont mentionnés à plusieurs reprises dans les témoignages sans que soient véritablement précisées leurs caractéristiques ou les raisons de leur

existence. Ils évoquent plutôt la dure réalité d'une telle situation : « *Ce n'est pas une légende urbaine : quand tu vis dans un HLM, tu es véritablement la cible de préjugés et tu es souvent victime d'injustices sociales* », raconte encore Marie-Josée Sansoucy. Marguerite Lussier note pour sa part : « *Nous avons été victimes de préjugés : pour les dirigeants de l'Office, nous ne méritions pas une telle salle.* » Elle souligne dans son témoignage le travail de sape dont peuvent être victimes les locataires de la part des institutions.

Les témoignages des locataires donnent à voir la manière dont ces préjugés, et, plus largement, l'expérience intime de ces situations sociales, sont reçus par les locataires. Ils permettent en cela de donner un point de vue de l'intérieur sur la manière dont peuvent être vécus la pauvreté, la relégation, mais aussi le déclassement social qui caractérise le parcours de plusieurs locataires. Ils peuvent ainsi contribuer à dépasser certains préjugés sur ces communautés, mais également à alimenter la production scientifique en encourageant la prise en compte des récits de vie des personnes étudiées dans l'analyse systématique des effets des situations de pauvreté, poursuivant alors une tradition de recherche particulière¹¹. Les témoignages contribuent dès lors à donner corps à la manière dont la peur de l'étranger, et plus précisément la peur du pauvre que de nombreux travaux ont documentée, est ressentie par ceux qui sont victimes de préjugés. Ils donnent également à voir comment ces préjugés peuvent devenir une source de mobilisation pour les locataires, à l'instar de ce qu'affirme Marzia Nouri : « *Le but premier de cette association est de briser les préjugés envers les gens habitant dans des HLM parce que, en effet, des gens très intelligents y vivent.* » Ce savoir partagé par les locataires est pour partie propre aux HLM tant il existe une stigmatisation particulière vis-à-vis de ce type de logement et des personnes qui y vivent, mais il s'apparente plus largement au savoir des pauvres et des classes populaires, victimes de discrimination du fait de leur condition.

La littérature a également documenté combien les HLM et leurs locataires ont pu être considérés comme un « à côté » de la ville, voir l'« envers de la ville » (Apparicio et Séguin, 2006a; Leloup, 2007). Ce qui est intéressant ici, c'est que les locataires ne s'attardent pas sur ce qui les sépare des autres. Marie Benoite Bukuru note, par exemple, une série de différences entre son ensemble d'habitation et les habitations voisines (« *elles sont entourées de belles maisons* » ; « [certains voisins] *sont à bout de souffle [...] incapables de supporter les bruits des enfants ou des voisins en chicane, tannés de recevoir des jets de pierres sur leur tête* »), mais souligne aussitôt la richesse de son milieu de vie. De manière générale, ils sont peu nombreux à mentionner la différence entre leurs ensembles de logements et ceux du

11. On pense notamment à l'ouvrage d'Oscar Lewis, *Les enfants de Sanchez* (1978), qui a inspiré bien des auteurs.

quartier dans lequel ils s'inscrivent, ou à évoquer la spécificité des personnes et des problématiques de leur milieu de vie. Si les locataires pâtissent bien d'un certain « stigmatisme résidentiel » (Gilbert, 2012), on ne trouve pas trace dans leurs discours des effets de « légitimité résidentielle » ou de « démarquage » qui ont pu être repérés dans d'autres études (Villechaise, 1997). Au contraire, le milieu devient source d'une « appartenance positive », venant ainsi nuancer ce qui a pu être montré dans certains travaux¹². Si Leloup (2007) remarque que les locataires utilisent l'image du village « à l'inverse de celle du ghetto », les locataires qui s'expriment ici parlent de « famille », de « communauté » ou encore de « terrain de camping » pour qualifier leur lieu de vie.

Les locataires ne nient pas pour autant les difficultés qui peuvent exister dans les HLM – ils évoquent notamment les problèmes de sécurité –, mais sans pour autant les considérer comme des facteurs propres aux HLM. Plutôt que de nourrir une analyse sur les faiblesses du milieu, sur ce qu'il y aurait en moins par rapport à d'autres lieux, leurs témoignages contribuent à documenter les forces, les réussites, les bons coups de leur communauté. « *Les locataires de nos HLM ont tout le potentiel et la capacité de changer leur vie* » affirme ainsi Marguerite Lussier. Nicole Vallières note pour sa part : « *Chacun a ses forces et ses faiblesses, mais il ne faut pas avoir peur de s'impliquer pour apprendre et parfois découvrir des capacités que l'on ne savait pas qu'on avait, qu'on ne pensait même pas qui existaient en nous.* » Dans le même temps, ce qui est apparu à bien des endroits comme un dysfonctionnement, une faiblesse ou un handicap est ici présenté par les locataires comme un atout, un levier pour la communauté. Il en va ainsi notamment de la présence d'immigrants ou de jeunes dans les ensembles d'habitation, comme le note, par exemple, Julie Laprès : « *Pour nous [surtout les enfants], cette mixité a été une grande richesse. Nos enfants ont grandi ensemble et pour eux, il n'y avait pas d'histoires de couleur, mais plutôt de personnes. Malgré le fait que nos familles ne sont pas riches, elles savent ce qu'est le partage et la cohabitation puisque nous devons vivre avec des voisins très collés et que nous devons partager nos cours.* » Les locataires offrent ainsi une autre lecture de leur milieu de vie. Ils amènent à reconsidérer les effets de quartier négatif en mettant en évidence les liens de solidarité qui se créent dans le milieu et les effets positifs qui en découlent.

Dès lors, écouter les locataires et prendre au sérieux leurs récits d'expérience conduit à faire émerger et plus précisément à rendre publics des savoirs d'usage, issus de l'expérience, à partir desquels la manière de considérer les HLM peut être repensée.

12. « Les transformations survenues dans la composition sociale des HLM rendent plus difficile l'affirmation d'une appartenance positive, personne ne désirant être associé aux images dévalorisantes projetées par les voisins, ni celles renvoyées par les conditions de vie à l'intérieur du plan d'ensemble » (Leloup, 2007, p. 94).

2.2. La sociabilité locale des ensembles d'habitation

Dans les HLM québécois, selon les conclusions les plus fréquentes des enquêtes scientifiques, les ensembles d'habitation HLM constituent des « univers stables », dans lesquels l'« ancienneté résidentielle [est] significativement plus élevée que dans le reste de la population » (Leloup, 2007, p. 95). Les locataires, captifs, passent généralement un temps relativement long dans leur logement, ce qui induit des relations de voisinage particulières, « le niveau d'interconnaissance devenant vite très élevé dans un milieu où les individus bougent peu » (Leloup, 2007, p. 96). Si plusieurs travaux ont décrit les HLM comme un milieu dans lequel les relations de voisinage étaient peu développées, l'attachement à la communauté faible (Leloup et Germain, 2008) et les difficultés de cohabitation nombreuses (Séguin, 1997), les témoignages rassemblés ici viennent davantage nourrir des analyses qui montrent la force des réseaux de sociabilité au sein des quartiers et la manière dont l'entre-soi peut être générateur de solidarités (Faure, 2006; Gilbert, 2012). Les locataires notent qu'il peut effectivement y avoir des conflits, mais mettent en avant les solutions qui sont trouvées. C'est un milieu avec une grande solidarité caractérisée par la convivialité et l'entraide que décrivent les locataires. Plus précisément, les locataires tendent à définir un avant et un après; l'avant référant aux débuts de l'implication ou à un temps où les locataires n'étaient pas encore impliqués (absence d'associations ou de porte-parole), l'après renvoyant à aujourd'hui, alors que les locataires sont impliqués depuis plusieurs années ou après qu'une association est devenue active au sein de l'habitation. Les discours des locataires montrent que les relations de voisinage sont un sujet de travail important pour les associations. Certains évoquent le travail de médiation entre locataires qu'ils effectuent pour améliorer les relations. Mais surtout, ils montrent à quel point leur ambition est de « rejoindre » un maximum de locataires afin de les intégrer dans l'association et leur permettre de participer à des activités, voire d'en proposer. Julie Laprès explique par exemple: « *Dans les prochaines années, nous espérons rejoindre plus de familles pour créer des associations de locataires et faire en sorte qu'elles aient une voix dans leur milieu de vie.* » Chantale Lebel note pour sa part qu'elle souhaite « *aller rencontrer les gens directement dans leur milieu de vie et ainsi les aider à former de nouvelles associations ou aider à les garder en fonction* », quand Marzia Nouri affirme vouloir « *attirer les locataires à participer de plus en plus aux activités* ». Nombre de locataires soulignent certaines techniques à mettre en œuvre pour cela. On note, par exemple, la nécessité d'avoir « *une grande capacité d'écoute pour comprendre les gens et ce qu'ils vivent* » et d'« *établir un moyen de communication pour que chaque personne se fasse entendre* » (Constant Joly) ou encore « *la technique de porte-à-porte* », les accroche-portes, les babillards et le bouche-à-oreille, les repas partagés qui sont autant de « *moments d'échanges privilégiés entre*

les participants » (Marzia Nouri). Dans tous les cas, il s'agit d'être disponible et à l'écoute. Ce faisant, les locataires alimentent par leur savoir expérientiel la réflexion sur l'action associative, les attentes des personnes impliquées et les effets des actions dans un milieu de vie. Leurs témoignages permettent de préciser la qualification des actions associatives tout en mettant l'accent sur les types d'actions les plus pertinentes à engager dans le milieu HLM¹³.

Si certaines études ont pu faire état d'une « ethnicisation [des] problèmes de cohabitation » par les locataires (Séguin, 1997, p. 397), les textes réunis ici donnent plutôt à voir une ethnicisation des comportements envisagée sur un mode positif. Si une représentation de type essentialiste surgit ainsi régulièrement dans les discours, elle aboutit à une réflexion sur la manière de travailler l'intégration de chacun. Les locataires évoquent les nombreuses différences entre locataires, souvent attribuées à l'appartenance à l'une ou l'autre ethnie, mais dans l'optique de reconnaître toutes les cultures et de toutes les représenter. Ils donnent à voir leur quête d'une action communautaire permettant de former un tout, tout en conservant la singularité de chacun et plus précisément la singularité de chaque culture. Le caractère multiculturel, les multiples différences culturelles des ensembles d'habitation deviennent dans leurs textes un atout et non un facteur explicatif des problématiques du milieu, parmi lesquelles les conflits de voisinage. À la différence de ce que certaines recherches sur la mixité sociale ont pu établir (Bacqué *et al.*, 2010), la question ethnique ou raciale ne constitue pas, dans le discours des auteurs des textes présentés ici, un problème. « *Toute cette multitude de gens et de cultures n'est pas que négative: elle peut devenir un atout si on fait en sorte de ressortir le positif de chacun* », note Julie Laprès. Il s'agit, comme pour d'autres sujets, de favoriser l'interconnaissance pour en faire une ressource. Marzia Nouri explique ainsi: « *Différentes cultures se côtoient dans notre milieu de vie collectif: en apprenant à se connaître, tous ont moins peur des différences. La valorisation des traditions d'ici et d'ailleurs [...] permet à tout le monde de reconnaître les richesses culturelles des voisins que nous côtoyons quotidiennement.* »

Par ailleurs, la captivité n'est pas envisagée par les locataires-auteurs sur un mode négatif. Elle devient en fait un moteur de l'action. Plusieurs soulignent le cheminement intérieur qui les a conduits à accepter leur situation, à accepter d'être devenus un locataire HLM puis à s'impliquer pour s'approprier leur milieu de vie, aider leurs voisins, et plus encore, travailler à transformer leur environnement. Ainsi, Martine Vien affirme: « *J'ai commencé à m'impliquer en tant que représentante de mon milieu, car avoir un logement abordable était un choix financier. Je pense que dans la vie, nous avons toujours des choix et les miens étaient soit rester passive et triste,*

13. Nous revenons plus loin sur cet aspect.

soit m'impliquer et être heureuse. Ma décision a vite été prise.» Ce faisant, les écrits documentent les manifestations de la sociabilité populaire déjà étayée par la littérature scientifique: la «sociabilité de l'ancrage» (Retière, 2003), appuyée sur l'interconnaissance locale, devient en soi un moyen de résister et de dépasser la captivité à laquelle ils sont confrontés.

En somme, les discours des locataires sont tendus vers la formation ou la consolidation d'une communauté de voisinage que les mobilisations collectives soutiennent, comme l'indique Marguerite Lussier: «*C'est ensemble que nous avons fait cette bataille et cela nous a beaucoup rapprochés et renforcés. Nous avons vu que nous étions capables, que malgré toutes les embûches, nous avons la capacité de changer les choses.*» Les textes ne viennent donc pas remettre en question les études antérieures qui soulignent le peu, voire l'absence de relations de voisinage au sein des ensembles, mais ils contribuent en revanche à montrer que la mobilisation des locataires peut conduire à enrichir les relations, à les pacifier le cas échéant, et, surtout, participer au développement de la communauté par la communauté elle-même. Bien évidemment, les textes présentés ici donnent à lire uniquement la parole de locataires fortement impliqués dans leur milieu de vie, dans un contexte où ce type de mobilisation semble être de plus en plus rare (Leloup et Germain, 2008). Ils donnent à voir une facette particulière de la manière dont se vit la sociabilité locale en HLM et ne permettent pas de cerner la manière dont les autres locataires, ceux qui n'appartiennent pas à ces entités associatives, appréhendent leur environnement relativement à cette question. Toutefois, ils permettent de mettre l'accent sur une vision aujourd'hui trop fréquemment invisibilisée ou mise de côté, tant la thèse de l'affaiblissement des liens sociaux au sein de ces ensembles d'habitation est privilégiée.

2.3. L'action communautaire en milieu HLM

Les témoignages recueillis permettent également de repenser la problématique de l'action communautaire en milieu HLM à l'aune du savoir développé et communiqué par les locataires sur ce sujet.

Si le développement de la communauté se fait, du point de vue des locataires, par la communauté, ces derniers soulignent le soutien qu'ils ont pu recevoir au cours du processus. Ils sont plusieurs à noter le rôle essentiel joué par les travailleurs de milieu ou les organisateurs communautaires de l'office HLM ou du réseau de la santé et des services sociaux¹⁴. Pour certains, les organisateurs communautaires ont déclenché la mobilisation en les encourageant à s'impliquer. Par exemple, Malherbe Minault explique avoir passé près de 30 ans sans s'impliquer jusqu'à ce qu'un

14. Ce ne sont pas tous les offices qui embauchent des organisateurs communautaires.

organisateur communautaire du CSSS lui propose de prendre des responsabilités. Par ailleurs, des organismes communautaires œuvrant dans ou à proximité des ensembles d'habitation ont également constitué un soutien important pour le déploiement d'actions ou la pérennisation de la mobilisation. Certains travaillent « en étroite collaboration » avec eux ; ils constituent un « soutien précieux » dans les réunions ou l'organisation des activités de l'association. Dans l'ensemble, les relations semblent bien se caractériser par un soutien des organisateurs communautaires et des organismes communautaires du milieu, comme le préconise la logique du soutien communautaire¹⁵.

Toutefois, si plusieurs ont développé des partenariats fructueux avec des organismes communautaires, d'autres soulignent la rivalité qui peut exister avec eux et qui est, dans les discours, non pas le fait des associations de locataires, mais celui des organismes communautaires. Ainsi, alors que Malherbe Minault explique que les organismes « *défendent beaucoup l'importance et la place de l'association* » et note que les locataires ne sont « *pas [considérés comme] des sous-citoyens ou une sous-association parce [qu'ils] représentent des résidents des HLM qui souvent peuvent être perçus négativement* », la situation que connaît Marie Benoite Bukuru est tout autre : elle qualifie « *les agissements de certains organismes [comme étant] un moyen de décourager le comité [des locataires] par dénigrement. Au-delà de la rivalité, il y a un désir ardent de voir notre association tomber et tous les moyens sont bons pour y arriver* ». Si certains auteurs ont pu souligner la distance sociale entre les intervenants communautaires et les locataires, et le sentiment d'extériorité au milieu porté par les organisateurs (Leloup, 2007), la littérature scientifique a plutôt fait état des bonnes relations entre les organismes communautaires et les locataires (Bernèche, 2004). Toutefois, les ambiguïtés du développement social ou de l'action communautaire ont souvent été soulignées : dans quelle mesure les actions portées par les organismes communautaires s'appuient-elles réellement sur une demande du milieu ?

Plusieurs études ont montré que le soutien communautaire vise parfois davantage à organiser le milieu de vie selon l'ordre social dominant, poursuivant une logique de service social qui conduit davantage à inculquer des comportements qu'à permettre l'émancipation des personnes accompagnées. Dans le milieu HLM québécois, Leloup (2007, p. 97)

15. Dans le cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social produit en 2007, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et la Société d'habitation du Québec s'accordent ainsi pour dire que « le soutien communautaire s'inscrit à l'intérieur d'une démarche intersectorielle qui contribue à appuyer l'exercice de la citoyenneté des individus, l'accès au logement et la prise en charge individuelle et collective de groupes de personnes qui ont des besoins ou des caractéristiques particulières » (Perron *et al.*, 2007, p. 8).

souligne ainsi : « Faire émerger la demande au sein des HLM apparaît difficile, et les intervenants adoptent plutôt un discours tournant autour des vrais et faux besoins de leur clientèle. » La démarche paternaliste, par ailleurs régulièrement convoquée comme horizon repoussoir, prend ainsi parfois le dessus. Xavier Leloup et Annick Germain ont montré à partir de l'analyse de l'intervention communautaire dans quatre plans d'ensemble montréalais combien l'action communautaire peut relever d'un « travail sur autrui et, plus largement, sur un milieu donné en vue d'y pacifier les relations sociales et d'y permettre la vie commune » (Leloup et Germain, 2008, p. 176), combien elle peut conduire à sanctionner les conduites considérées comme inacceptables, plutôt qu'à travailler à une transformation sociale par et pour la communauté¹⁶. Le risque, souligné plus haut, de processus d'objectivation qui font fi d'une véritable immersion dans le milieu et de la prise en compte de la parole et du savoir des personnes considérées dans le discours est également présent ici. Cette démarche descendante et à tendance normalisatrice ne peut toutefois pas être généralisée. Les mots de Marie-Josée Sansoucy contribuent à le rappeler s'il en était besoin : « Elle [l'organisatrice communautaire du CSSS] se battait pour nous tous avec une telle conviction. Elle prenait nos idées [pas les siennes], nous appuyait, nous guidait et nous aidait à concrétiser nos projets. » Julie Laprès note également :

Nous avons [...] eu l'aide d'une organisatrice communautaire formidable lors de la formation de notre comité des locataires. Elle nous encourageait et nous laissait prendre nos décisions. Elle faisait en sorte que nous nous sentions capables d'accomplir nos activités. Elle restait disponible, mais elle ne nous imposait rien. Elle ne faisait que des suggestions que nous nous sentions à l'aise de refuser, car elle ne s'en offusquait pas.

Marguerite Lussier insiste également sur ce point :

Le support de l'organisatrice communautaire du CSSS [...] a été déterminant dans notre bataille. Sans ce support, nous aurions baissé les bras. Elle nous soutenait, nous encourageait, nous aidait à identifier nos stratégies, nous modérait parfois, mais surtout elle croyait en nous et nous aidait à croire en nous-mêmes et en notre capacité de gagner cette bataille pour le bien de nos locataires [...] Les organismes communautaires de notre milieu nous ont soutenus également.

Les écrits des locataires alimentent donc la réflexion sur les pôles d'attraction parfois contradictoires qui aimantent l'action communautaire. Parallèlement, les textes permettent de contribuer à nourrir la production de connaissances sur l'action communautaire, tant les locataires donnent à lire leur idéal en la matière. Ils peuvent notamment permettre d'éclairer les apports de l'inventaire analytique des pratiques

16. Dans une perspective comparative, on peut consulter à ce sujet l'analyse des pratiques de développement social conduites dans les organismes HLM en France, qui soulève des problématiques similaires (Demoulin, 2014).

communautaires en milieu HLM (Morin, Aubry et Vaillancourt, 2007). Par la description des actions qu'ils mènent et par la réflexion sur ce qu'ils souhaitent atteindre et réaliser par leur implication, les locataires définissent en effet le modèle d'action communautaire qu'ils souhaitent mettre en œuvre. Ils exposent ce faisant un « savoir-faire pratique » de l'action communautaire, c'est-à-dire un savoir associatif acquis par l'expérience, à force de tâtonnements, adaptations, « du fait des échecs rencontrés en situations » (Talpin, 2008).

Tout d'abord, une vision inclusive est mise en avant. Les locataires souhaitent faire participer les locataires, et en faire participer le plus possible, quel que soit leur âge, leur genre ou leur origine ethnique. L'objectif est de proposer des activités pour tous, dans lesquelles chacun puisse à un moment ou à un autre se reconnaître, et des activités accessibles, dont les coûts d'accès sont faibles. Cette inclusion doit caractériser non seulement le public des activités, mais également le « comité », soit le groupe de locataires qui organise les actions. Malherbe Minault note ainsi : « *Le comité est solide parce qu'on a une personne de chaque communauté dans l'association.* »

Comme d'autres, il souligne également la nécessité d'adopter une gestion démocratique. Selon lui, le président de l'association ne doit pas tout décider. Il doit agir comme un « gouvernail », proposer une direction et motiver les membres : « *À aucun moment je ne prendrais de décision sans eux et sans leur support.* » Certains ont ainsi adopté des statuts particuliers leur permettant de ne pas avoir à nommer de président pour éviter, au moins sur le papier, toute appropriation des décisions ou toute velléité de dirigisme par une seule personne. De plus, les locataires soulignent leur volonté de faire émerger les actions de la communauté et de faire en sorte qu'elles soient effectivement portées par celle-ci, quand bien même des organisateurs communautaires s'inscriraient en soutien aux actions. Ils notent que les démarches engagées seront « meilleures », plus adaptées ou plus efficaces si ce sont les locataires qui les conduisent, comme en témoigne le leitmotiv de plusieurs d'entre eux : les locataires connaissent le milieu dans lequel ils vivent mieux que personne et ils sont par conséquent les mieux placés pour réfléchir et agir. Le savoir d'usage des locataires, celui acquis du fait d'habiter en HLM, est mobilisé comme une justification, un moyen de légitimer leur action. Si les locataires se mobilisent, c'est parce qu'ils estiment savoir ou pouvoir savoir ce qui est bon pour eux et qu'ils cherchent à faire advenir les actions, les décisions qui permettraient d'améliorer leur situation. La mobilisation d'un savoir lié à l'expérience vient justifier en soi, dans leurs discours, leur légitimité à agir et la légitimité et la pertinence des actions engagées. Il n'y a, selon eux, pas besoin de « diplômes », comme le note Nicole Vallières : « *Les locataires sont ceux qui vivent dans les milieux de vie HLM. Ils sont bien placés pour parler de ce qui se passe chez eux. Pas besoin de diplôme universitaire pour faire partie*

d'une association de locataires. » Alors qu'ils défendent leur légitimité en la comparant à celle de travailleurs spécialisés, leur discours prend parfois un aspect revendicatif qui témoigne de la difficulté qu'ils peuvent rencontrer pour se faire admettre et reconnaître dans le milieu professionnalisé de l'action communautaire.

Les locataires décrivent également les « ingrédients de la réussite » permettant de conduire une action communautaire adaptée et efficace et théorisent parfois sur les effets de l'action communautaire. Marie-Josée Sansoucy systématisé ainsi les différents points à prendre en considération pour parvenir à structurer une action communautaire pertinente et assurer la « croissance » d'une association de locataires : « *une motivation* [un levier]; *une vision commune* [pourquoi on construit cet organisme et où on veut l'amener]; *de la détermination* [pour être en mesure de contrer les obstacles et poursuivre malgré tout]; *du financement*; *le soutien des partenaires du milieu*; *des valeurs communes* ». Marie Benoite Bukuru explique quant à elle les bénéfices de la « chaîne de communication » pour mobiliser au mieux les locataires et montre pourquoi il est important de représenter toutes les cultures dans les activités proposées pour que celles-ci permettent d'atteindre les objectifs de développement visés. Le savoir associatif que possèdent les locataires se rapproche dès lors de l'expertise citoyenne dans la mesure où les locataires procèdent à une systématisation de ce savoir qui tend à se rapprocher de connaissances techniques dont ils sont spécialistes (Nez, 2011 ; Sintomer, 2008).

2.4. L'engagement des locataires dans les HLM : une manière de faire entendre leur voix

En indiquant les raisons qui les ont conduits à s'impliquer, ce qui les « anime » au quotidien et la manière dont ils procèdent pour se faire entendre des autorités compétentes, les locataires donnent à voir les logiques d'action qui les guident et les savoir-faire développés pour atteindre leurs objectifs. Ils contribuent ainsi à nourrir les réflexions sur la sociologie de l'engagement.

La visée de leur action est à la fois individualiste et altruiste. Par leur implication, les locataires cherchent à améliorer leur propre sort tout en améliorant celui de leur communauté. Si le discours qu'ils portent n'est pas identique d'un locataire à l'autre, ils sont réunis par une « commune inspiration » et mobilisent un répertoire commun qui peut être défini « de manière large comme un humanisme moderne et universel » (Vermeersch, 2004, p. 686). Pour plusieurs d'entre eux, l'objectif était d'abord individualiste et souvent caractérisé par le souhait d'« agir pour s'en sortir », l'engagement étant ainsi le vecteur d'une réaffiliation et le moyen de

redonner un sens à sa vie. Dans tous les écrits, la dimension altruiste est mise en évidence: il s'agit de « *mettre du bonheur dans la vie des gens* » (Julie Laprès), de défendre les locataires et leurs droits, d'améliorer la qualité ou les conditions de vie de la communauté, « *d'offrir aux locataires des activités et services dans l'objectif d'améliorer leur qualité de vie* » (Marguerite Lussier), « *d'apporter des changements positifs dans [son] milieu de vie, connaître [ses] voisins et créer des liens avec ces gens* » (Marzia Nouri)... « *Être passionné par le bien de l'ensemble des locataires ainsi que comprendre les limites de chacune des instances aide fortement à choisir et mener les bonnes batailles* » résume Chantale Lebel. Ce faisant, ils donnent à voir leur vision du quartier idéal (un quartier sûr, dans lequel les espaces communs sont « amicalement » partagés) et de la communauté idéale (une communauté « tissée serrée ») pour lesquels ils s'engagent, ces idéaux fonctionnant comme des vecteurs de mobilisation extrêmement puissants. À l'instar de ce qu'évoque Marguerite Lussier, la mobilisation a lieu « *pour les locataires et surtout pour les enfants. Il y a tellement de beaux projets que nous pouvons développer pour avoir un milieu de vie plus agréable, pour développer l'entraide, la solidarité, pour améliorer notre qualité de vie et celle de nos enfants* ». La dynamique de partage est forte, comme l'explique Nicole Vallières: « *Mon bagage d'expérience et de connaissances, je l'utilise pour aider les gens.* »

Plus largement, les locataires s'inscrivent dans des processus de réaffiliation et d'étayage identitaire proches de ceux décrits par Vermeersch (2004). L'arrivée en HLM a été vécue par beaucoup comme un déclassement, et la situation sociale de la plupart des locataires au moment de leur arrivée en HLM semblait somme toute particulièrement difficile. L'implication leur a donné des raisons de « se battre » et leur a permis d'acquérir une reconnaissance sociale à laquelle ils ne croyaient plus. Les locataires évoquent ainsi leur « fierté », la manière dont ils se sentent « valorisés » ou celle dont ils ont pu « se réaliser », la « liberté d'agir et de s'exprimer », mais aussi la « confiance en soi » acquise au fil de l'implication. Chantale Lebel explique ainsi: « *N'étant pas sur le marché du travail, mon implication au sein de ces comités m'a énormément valorisée. Je me suis découvert des qualités et de grandes forces.* » Elle affirme être aujourd'hui une « personne épanouie ». Parallèlement, Martine Vien remarque: « *Dans mon implication, j'ai retrouvé confiance en moi.* » Nicole Vallières note encore: « *Je me suis libérée [...] Je suis fière du travail que j'accomplis.* » Elle invite l'ensemble des locataires à faire de même: « *Ensemble, nous avons une force énorme de capacité de changement. Soyons fiers de notre implication et faisons la différence.* » Ainsi, pour reprendre la démonstration de Vermeersch (2007, p. 682) l'engagement bénévole offre « un cadre collectif renouvelé pour étayer son identité [...] dans la mesure où le bénévolat vient véritablement soutenir un processus identitaire jugé défaillant dans le cadre d'une sphère classique d'affiliation ». L'identité des locataires qui

témoignent ici, mise à mal par les épreuves rencontrées au fil du parcours de vie, semble dès lors se réorganiser autour de l'identité associative : l'implication constitue ce faisant un socle identitaire essentiel qui permet de pallier l'absence ou la difficile affiliation aux sphères sociales traditionnelles (la famille, le travail, etc.).

Les locataires insistent sur la découverte de compétences dont ils auraient été porteurs sans le savoir ainsi que sur les savoirs qu'ils ont acquis, les « habiletés » qu'ils ont développées. Julie Laprès note, par exemple, que son implication lui a permis de mieux s'exprimer en public, d'apprendre à revendiquer des droits ou encore d'acquérir une expertise en matière de logement social. Les locataires expliquent comment, notamment dans le cadre des instances participatives au sein des offices HLM, ils ont appris à se faire entendre pour défendre les droits des locataires, déterminant dans le même temps les trucs pour y parvenir. Julie Laprès raconte qu'elle a « *fait preuve de patience* » et s'est progressivement « *fait une crédibilité* » au sein du CCR. Chantale Lebel a « beaucoup » observé et écouté pour se faire une place. Pour elle, il est maintenant évident qu'il faut « *rester ouvert à comprendre les limites de l'Office* », se situer dans une optique de collaboration avec l'Office avant d'éviter de se heurter à un « *mur de ciment* », mais sans pour autant « *avoir peur de déranger* » pour faire valoir ses droits. Pour Martine Vien, certaines qualités sont importantes pour animer le CCR : « *avoir le sens de l'humour* », « *savoir écouter* », mais aussi « *parvenir à faire sentir aux membres qu'ils sont importants, qu'ils ont leur place* ». Les locataires acquièrent ainsi un « capital militant » (Matonti et Poupeau, 2004) ou des « compétences à l'action collective » (Mathieu, 2007) qui leur permettent d'agir et de faire entendre leur voix, conformément à leur ambition initiale. À titre d'exemple, Julie Laprès souhaite ainsi « *changer les conditions de vie des familles, [...] revendiquer nos droits, [...] faire en sorte que [les familles] aient une voix dans leur milieu de vie* » ; Marie Benoite Bukuru s'est impliquée pour que ses « *enfants vivent dans les mêmes conditions que tout autre enfant dans ce pays, [...] mieux défendre les intérêts de tout locataire, obtenir un pouvoir d'influence afin que les droits fondamentaux de chaque locataire soient respectés* ».

Les luttes que mènent les locataires ont pour objectif l'amélioration des conditions de vie dans le milieu. La force de la visée altruiste de leur implication les conduit non pas à se satisfaire de ces découvertes ou apprentissages pour eux-mêmes ou uniquement pour eux-mêmes. Ils soulignent en effet leur volonté de transmettre leur expérience, de permettre à d'autres locataires (et dans l'idéal à tous les locataires) de connaître un processus similaire à celui qu'ils ont connu eux-mêmes et c'est en ce sens qu'ils s'engagent. Marie Benoite Bukuru souligne notamment qu'elle veut « *transmettre [son] savoir-faire* ». Les locataires mettent ainsi leurs compétences au service de la communauté qu'ils représentent et font preuve de

persévérance. « *Malgré toutes ces promesses non tenues, malgré tous ces refus, l'association a toujours poursuivi sa bataille, parfois avec plus de vigueur, parfois avec un certain repli* » résume Marguerite Lussier.

CONCLUSION

La mise en perspective biographique proposée ici invite à redéfinir les caractéristiques du milieu et contribue ce faisant à déconstruire les représentations en dévoilant la complexité des processus sociaux. Par l'approche biographique mobilisée, les textes contribuent ainsi à « éclairer le côté subjectif de processus institutionnels qui ont fait l'objet de nombreuses études et de beaucoup d'hypothèses non contrôlées, [études qui] supposent un certain nombre de choses à propos de la façon dont les individus subissent ces processus » (Becker, 1986, p. 108). Les témoignages invitent par là même à prendre du recul par rapport à la mise en scène d'un « malaise social » dans les HLM, alimenté par l'agitation des « spectres de l'insécurité ou de l'isolement » par différents acteurs publics (Leloup et Germain, 2008). Alors que la littérature scientifique a souvent insisté sur les manques et les faiblesses du milieu, les textes des locataires mettent en avant ses forces et permettent ainsi de changer d'angle de vue, de manière d'approcher le milieu HLM. Si Xavier Leloup et Annick Germain (2008, p. 169) notent à propos des plans d'ensemble que ces milieux représentent une « réalité bicéphale », « positive, lorsque les résidents se mobilisent pour y améliorer leurs conditions d'existence, négative parce qu'elle alimente une dynamique sociale particulière à travers laquelle la confiance réciproque et la sécurité ont peu l'occasion de se développer », les témoignages des locataires contribuent à élargir les éléments constitutifs de la « réalité positive » tout en nuancant ceux de la « réalité négative ». Surtout, les textes permettent de mettre en évidence et de commencer à systématiser l'étendue des savoirs dont sont porteurs les locataires et qui se situent selon nous au cœur de cette « réalité positive ».

LA MOBILISATION DES SAVOIRS DES LOCATAIRES EN HLM POUR AMÉLIORER LEUR BIEN-ÊTRE

LA DÉMARCHÉ *FLASH SUR MON QUARTIER!*

Janie Houle, Simon Coulombe, Stephanie Radziszewski,
Geneviève Boileau, Marjolaine Gascon Depatie
et les locataires-chercheurs des Habitations Séguin
et de la Terrasse du Patro

Bien que la richesse et l'importance des savoirs des locataires soient de plus en plus reconnues, le défi réside bien souvent dans la capacité à faire émerger et à mobiliser les savoirs des locataires pour améliorer le bien-être de l'ensemble de leur communauté. La stratégie de recherche-action participative *Flash sur mon quartier!* propose une série d'étapes afin d'y parvenir. Cette recherche-action vise à mieux comprendre comment l'environnement résidentiel (incluant le logement, l'immeuble et le quartier dans lequel il est situé) influence le bien-être des personnes vivant en HLM. L'environnement résidentiel est un déterminant de la santé particulièrement important chez les personnes à faible revenu, car leur situation économique et sociale les contraint à passer davantage de temps à domicile et dans le voisinage que les personnes plus fortunées (Apparicio et Séguin, 2006b).

Les personnes socioéconomiquement défavorisées sont généralement moins enclines que celles plus favorisées à participer à des recherches (Walter, Burke et Davis, 2013). Leur situation de vie les amène aussi souvent à ressentir de l'impuissance et un manque de contrôle sur leur destinée, ce qui nuit à leur bien-être et à leur santé (De Koninck *et al.*, 2008).

Les pratiques actuelles de consultation des locataires peuvent contribuer à nourrir cette impuissance. Certes, les locataires sont invités à proposer des améliorations à leur milieu de vie à travers les démarches de consultation pour les grands projets de rénovation ou par leur participation au CCR. Cependant, ils n'ont pas la certitude que leur point de vue sera entendu et considéré et qu'ils auront un réel pouvoir sur les décisions. Cette pratique est qualifiée de participation symbolique par Arnstein (1969). Consulter les locataires sans obligation de tenir compte de leurs propositions peut engendrer chez eux un sentiment d'injustice. Contrairement aux personnes qui assurent la gestion et l'entretien des HLM, les locataires vivent au quotidien dans ces milieux de vie et subissent les conséquences de décisions qui sont souvent prises sans leur accorder une véritable participation. En contraste, une réelle participation ne commence qu'à partir du moment où un véritable partenariat se tisse entre les citoyens et les décideurs, ces derniers se partageant le pouvoir d'une manière équitable.

Notre équipe multidisciplinaire¹ a développé et mis à l'essai une stratégie ayant pour but de favoriser une réelle participation des locataires. Les plus hauts niveaux de participation de l'échelle d'Arnstein (1969) sont visés, à savoir que les locataires puissent négocier des compromis avec les détenteurs traditionnels du pouvoir et même éventuellement avoir un plein pouvoir de gestion sur les enjeux qui les concernent. Cette stratégie, *Flash sur mon quartier!*, amène les personnes vivant dans des logements sociaux à poser collectivement un regard critique sur les aspects de leur environnement résidentiel qui influencent leur bien-être, à faire connaître le fruit de leur analyse aux acteurs de la communauté et à s'engager concrètement dans une démarche visant à améliorer leur situation en misant sur leurs forces individuelles et collectives. Le projet a été conçu par l'équipe de chercheurs, animée d'un désir de mieux comprendre comment l'environnement résidentiel influence le bien-être des populations en HLM afin de contribuer concrètement à réduire les inégalités sociales de santé et de bien-être auxquelles font face ces personnes parmi les plus défavorisées de la société. Dès les balbutiements du projet, des liens ont été tissés entre les chercheurs, les dirigeants et les intervenants des offices. Comme nous le verrons plus loin, des locataires-chercheurs ont aussi été

1. L'équipe est constituée de chercheurs en psychologie (Janie Houle, Université du Québec à Montréal), en travail social (Paul Morin, Université de Sherbrooke) et en études urbaines (Xavier Leloup, Institut national de la recherche scientifique – Centre Urbanisation Culture Société), d'étudiants en psychologie (Simon Coulombe, Geneviève Boileau, Stéphanie Radziszewski, Marjolaine Gascon Depatie, Stéphanie Robert, Claudia Leroux) et de partenaires des OMH participants (Hélène Bohémier, adjointe à la direction générale de l'OMH de Montréal; Jean-Claude Ladouceur, directeur général de l'OMH de Saint-Hyacinthe).

recrutés très tôt dans le processus pour se joindre à l'équipe. Ils ont ainsi été parties prenantes de toutes les décisions, ont eu l'opportunité de développer leurs capacités et d'accroître leur pouvoir d'agir.

La stratégie est en cours dans deux HLM du Québec : les Habitations Séguin (à Montréal) et la Terrasse du Patro (à Saint-Hyacinthe). Les Habitations Séguin sont situées à Pointe-aux-Trembles, l'un des arrondissements les plus grands de la Ville de Montréal en termes de superficie. Situé en périphérie (et donc loin du centre-ville), cet arrondissement comprend des zones résidentielles et industrielles ainsi que plusieurs zones naturelles (parcs, fleuve). Construites en 1972, mais rénovées entre 2009 et 2014, les Habitations Séguin comprennent 188 logements pour familles et personnes seules de moins de 60 ans, répartis entre une tour principale, quatre immeubles plus petits et 13 maisons de ville. La Terrasse du Patro est située dans la municipalité de Saint-Hyacinthe, qui compte près de 55 000 habitants. Saint-Hyacinthe regroupe des zones résidentielles, naturelles (rivière Yamaska) et industrielles (particulièrement à vocation agroalimentaire). La Terrasse du Patro comprend 119 logements pour familles et personnes seules de moins de 60 ans, partagés entre trois multilogements de deux à quatre étages et 48 maisons de ville. Les maisons de ville ont été construites en 1970, alors qu'en 2009, un multilogement a été entièrement rénové et deux autres multilogements ont été construits. Ces deux HLM ont été choisis comme sites pour la recherche, notamment en raison du fait qu'il y existait déjà une mobilisation émergente des locataires, facilitant le recrutement de locataires-chercheurs, mais justifiant aussi l'importance de mettre en place une démarche pour soutenir la mobilisation.

Le présent chapitre décrira la démarche *Flash sur mon quartier!* actuellement implantée et mettra l'accent sur les mesures mises en place dans le cadre du projet pour faire émerger et valoriser les savoirs des locataires. Nous verrons que les locataires possèdent des connaissances uniques et utiles à l'amélioration de leur milieu de vie. Ils sont heureux de mettre à profit leurs savoirs lorsqu'ils ont l'opportunité de le faire et lorsqu'ils reçoivent le soutien nécessaire. Nous aborderons d'abord les principes de la recherche-action participative qui structure la démarche, puis nous décrirons les grandes lignes de la démarche complète, en présentant plus en détail les étapes réalisées à ce jour dans les deux HLM. Notre présentation mettra de l'avant des clés pour faire émerger le savoir expérientiel des locataires et soutenir sa mise en application pour des changements concrets dans l'environnement résidentiel. L'objectif n'est pas ici de décrire de façon systématique les savoirs des locataires, mais plutôt de dresser un compte rendu de la méthode, illustrant en quoi une démarche de recherche-action, avec ses avantages et ses limites, peut aider à faire ressortir et mobiliser les savoirs des locataires.

1. LA RECHERCHE-ACTION PARTICIPATIVE

La recherche-action participative est une investigation systématique, réalisée en étroite collaboration avec les personnes concernées par le sujet à l'étude, dans le but d'améliorer la compréhension d'un phénomène et de produire du changement social (Jacobson et Rugeley, 2007). L'une des forces de cette méthode est d'intégrer l'expertise théorique et méthodologique des chercheurs (savoirs scientifiques) aux savoirs expérientiels de participants extérieurs au monde académique (citoyens, intervenants, etc.) dans une démarche de production collective de connaissances utiles à l'action.

La formation et l'intégration de pairs-chercheurs sont utilisées avec succès dans un nombre grandissant de recherches-actions participatives (Roche, Guta et Flicker, 2010), car elles favorisent le développement des capacités et du pouvoir d'agir des membres de la communauté, en plus d'améliorer la validité des données (Cargo et Mercer, 2008; Greene *et al.*, 2009; Minkler et Wallerstein, 2008; Roche, Guta et Flicker, 2010). Les pairs-chercheurs « deviennent des intermédiaires entre l'équipe de recherche et leur propre communauté, capable d'accéder aux espaces de la communauté et de traduire la connaissance de la communauté » (Guta, Flicker et Roche, 2013, p. 442). Dans le cadre de la recherche-action participative *Flash sur mon quartier!*, une dizaine de locataires-chercheurs ont été recrutés et formés dans chacun des deux sites de l'étude.

2. LA DÉMARCHE *FLASH SUR MON QUARTIER!*

La stratégie de recherche-action *Flash sur mon quartier!* comporte quatre grandes étapes dans lesquelles les locataires ont l'opportunité de partager leurs savoirs, de les confronter avec ceux des autres et de les mobiliser pour les transférer dans l'action. Ces étapes sont résumées brièvement ci-dessous.

2.1. L'étude des besoins et des forces

Trois méthodes de collecte d'information sont privilégiées lors de cette première étape: un *photovoice* incluant une exposition publique, une observation systématique du quartier et une enquête auprès de l'ensemble des ménages. Nous décrirons ces méthodes plus en détail dans les pages qui suivent. Ces méthodes permettent de bien comprendre la réalité des personnes vivant dans un plan d'ensemble HLM, leurs défis et leurs besoins particuliers de même que leurs forces personnelles et collectives. À ce jour, le *photovoice* et l'observation systématique ont été réalisés dans les deux HLM du projet.

2.2. Le plan d'action local

Un grand forum festif est ensuite organisé dans chacun des sites afin de permettre à l'ensemble des locataires de s'approprier les connaissances produites dans l'étude des besoins et des forces et de participer à l'établissement de priorités d'amélioration dans chaque HLM. Les locataires sont également invités à se constituer en comités pour développer un plan d'action pour chaque priorité retenue. Un comité local de mise en œuvre composé de locataires est ensuite constitué afin de coordonner l'ensemble de la démarche. L'équipe de recherche et les partenaires de la communauté (OMH, mairie, Centre intégré de santé et de services sociaux – CISSS, organismes communautaires, etc.) agissent en soutien à ces comités.

2.3. La mise en action

Au cours de cette étape, les acteurs clés de chaque site (locataires, employés et décideurs de l'OMH et du milieu municipal, intervenants d'organismes de soutien) travaillent de concert pendant une période d'un an afin de mettre en œuvre le plan d'action, alors que l'équipe de recherche documente les actions accomplies.

2.4. Le bilan et les perspectives d'avenir

Une journée de bilan est organisée dans chacun des sites afin de réfléchir au chemin parcouru, aux difficultés rencontrées, aux réussites et aux aspects qui restent encore à travailler dans les années à venir. Des moyens sont aussi mis en place pour assurer la pérennité des démarches une fois que l'équipe de recherche aura quitté le site (ce départ se faisant de manière graduelle).

3. LE RECRUTEMENT DE LOCATAIRES-CHERCHEURS

La première activité de *Flash sur mon quartier!* consiste à réaliser un *photovoice* (Wang et Burris, 1997) avec des locataires-chercheurs. Cette méthode permet à des populations marginalisées d'approfondir leur compréhension d'un enjeu collectif et de cibler des améliorations à apporter par le biais de la prise de photographies et de discussions de groupe. Les moyens d'expression artistiques, incluant la photographie, peuvent faciliter l'expression et la mobilisation des savoirs chez des personnes qui peuvent avoir plus de difficultés à s'exprimer oralement ou par écrit, notamment en raison de barrières comme la langue (Capous Desyllas, 2014; Wang et Burris, 1997). Le *photovoice* a été choisi comme première

étape de la démarche, car il s'agit d'une technique plus attirante et ludique pour des personnes peu familiarisées avec le monde de la recherche qu'une grille d'observation ou qu'un questionnaire d'enquête, par exemple.

Dans les deux sites, plusieurs stratégies ont été utilisées afin de recruter les locataires-chercheurs qui ont participé au *photovoice*: 1) chaque ménage a reçu un feuillet explicatif, et des affiches ont été disposées à plusieurs endroits sur le site; 2) les membres de l'association de locataires ont été invités à en parler à leurs voisins; 3) l'organisatrice communautaire de l'Office a présenté le projet à certains locataires et partenaires; 4) les assistants de recherche étaient présents pour se faire connaître à quelques moments stratégiques (par exemple, lors du dépannage alimentaire hebdomadaire où les locataires peuvent obtenir des denrées à prix modique); et 5) une rencontre d'information a été organisée. Considérant le fait qu'une importante communauté hispanophone était présente dans l'un des sites, nous avons traduit le matériel de recrutement en espagnol et nous nous sommes assurés que l'une des deux animatrices de la démarche parlait cette langue. Afin de favoriser la participation des hommes (le premier groupe de locataires-chercheurs n'était composé que de femmes), une deuxième affiche mettant en scène un homme avec un appareil photo a été utilisée dans le second site, en plus de l'affiche originale dans laquelle une femme était représentée.

Des mesures ont également été mises en place afin de faciliter la participation des locataires et de reconnaître leur travail à leur juste valeur: 1) le moment des rencontres de groupe était fixé selon leur disponibilité; 2) un service de gardiennage était disponible; 3) une compensation de 20 \$ et un repas étaient offerts à chaque rencontre; et 4) un appareil photo leur était remis à la deuxième rencontre et ils pouvaient le conserver jusqu'à la fin du projet.

Au total, dix locataires-chercheurs ont été recrutés dans le premier site et onze dans le second. La plupart étaient des femmes, à l'exception d'un homme dans le deuxième site, ce qui semble indiquer que l'affiche de recrutement avec une photo d'homme a possiblement porté fruit, mais de façon très limitée. La majorité des participants était sans emploi au moment de commencer le projet. S'engager dans une recherche-action participative, comme un *photovoice*, requiert un investissement de temps important. Le temps est en effet nécessaire à la construction d'un partenariat basé sur la confiance mutuelle, particulièrement lorsque le processus porte sur des sujets sensibles (Baum, MacDougall et Smith, 2006; Isler et Corbie-Smith, 2012; Jones, Koegel et Wells, 2008). Conséquemment, l'accessibilité à ce type de projets est plus difficile pour les personnes qui doivent conjuguer travail et vie de famille.

Quelques locataires-chercheurs se connaissaient déjà et étaient impliqués dans l'association de locataires, mais plusieurs n'avaient jamais participé à une activité organisée dans le HLM et ne connaissaient pas les autres participants. Interrogés sur les motifs de leur participation, les locataires-chercheurs ont évoqué différentes raisons : l'envie de s'impliquer et de rencontrer de nouvelles personnes, l'attrait pour le projet et la photographie, et le souhait de mieux connaître leur nouvel environnement pour les locataires ayant emménagé récemment. Plusieurs avaient également le désir d'aider à trouver des solutions à des problèmes vécus par leur communauté.

4. LA RÉALISATION DU PHOTOVOICE

Le *photovoice* s'échelonne sur une période de deux mois et comporte un total de huit rencontres de 2 h 30 réparties en trois grandes phases : 1) formation technique (à la photographie et à l'éthique de la recherche, deux rencontres); 2) prise de photos et discussion (quatre rencontres); et 3) préparation de l'exposition (deux rencontres). La première rencontre est consacrée à la formation en recherche des locataires-chercheurs (Freedman *et al.*, 2014). Les objectifs de cette rencontre sont de les amener à adopter une attitude de chercheurs, experts de leur milieu de vie et de leur bien-être. Elle permet également aux locataires et aux deux coanimateurs (accompagnés d'une assistante de recherche) d'entamer la construction d'une relation de confiance et d'établir les bases de leur dynamique de groupe.

Tous les locataires-chercheurs reçoivent un cartable du participant afin d'y insérer les informations utiles dans le cadre du projet. Un soin particulier a été apporté à la création de ce cartable, afin de lui donner une apparence attrayante. L'apparence professionnelle du matériel est importante, car elle souligne le fait que les locataires-chercheurs s'engagent dans cette démarche au même titre que l'équipe de recherche. Un cahier de notes a également été remis à chacun des locataires-chercheurs ainsi qu'une cocarde à leur nom afin qu'ils puissent être correctement identifiés lors de la prise de photos dans le quartier. La première rencontre a été l'occasion de définir les règles de l'équipe, comme le respect (de l'horaire de la rencontre, des autres et du travail), l'écoute, le partage, la confidentialité, la ponctualité, etc. Les locataires-chercheurs ont été invités à prendre part à l'établissement des règles, et la version finale des règles adoptées en équipe a été insérée dans le cartable. Ils ont également défini ensemble, collégalement, les limites du territoire qu'ils allaient considérer comme leur quartier aux fins de la démarche. La notion de voisinage varie d'une personne à l'autre en fonction de leur attachement au lieu (Amérigo

et Aragonés, 1997). Nous avons donc demandé aux locataires-chercheurs de délimiter le territoire du quartier en fonction de leur propre définition en tenant compte des endroits fréquentés par eux et les locataires du HLM.

Lors de la deuxième rencontre, des appareils photo ont été remis à chacun des locataires-chercheurs. Une photographe professionnelle a aussi offert une formation en photographie. Pour certains, il s'agissait de leur première expérience avec ce genre de matériel. Le fonctionnement des appareils leur a été expliqué, puis quelques astuces leur ont été enseignées pour réaliser des photographies qui expriment leur point de vue d'une façon qui est intéressante au plan esthétique. S'en est suivie une discussion sur l'éthique de la recherche et le pouvoir de la photographie, des explications sur la méthodologie de *photovoice*, ainsi qu'une lecture attentive des formulaires de consentement. Avant de partir, les participants ont été invités à prendre des photos d'ici la rencontre suivante.

Les quatre rencontres suivantes ont été consacrées à l'examen et à la discussion en groupe des photographies prises. Les rencontres visaient à effectuer l'analyse des photographies en trois étapes: la sélection, la contextualisation et la codification (Wang et Burris, 1997). Chaque locataire-chercheur devait sélectionner ses deux photos préférées, les copier sur l'ordinateur afin qu'elles soient projetées sur le mur et analysées. Pour contextualiser la photo, la personne qui l'avait prise était invitée à s'exprimer en premier sur le sens de la photographie, puis la discussion était ouverte à tous. Les photographies présentées étaient par la suite développées (chaque participant recevait un exemplaire de chacune), puis regroupées par les locataires pour en faire une codification par thème. L'analyse thématique s'est ainsi faite au fil des rencontres, permettant aux différents thèmes d'évoluer, d'être regroupés ou scindés au besoin au fil des semaines.

Les deux dernières rencontres avaient pour but de préparer l'exposition publique. Chacune des photographies retenues devait être accompagnée d'une légende écrite par les locataires (Blackman et Fairey, 2007).

5. LES CLÉS DE L'ANIMATION

Selon nos observations, afin de favoriser l'expression des savoirs expérientiels des locataires, une animation de qualité doit permettre de créer un sentiment de confiance chez les participants et une dynamique de travail positive. Les qualités indispensables des animateurs sont une grande capacité d'écoute, l'absence de jugement, et la valorisation des connaissances et des expériences des locataires. C'est dans cet esprit que les animateurs répétaient souvent aux locataires-chercheurs: «*Vous êtes les experts de votre milieu, nous ne sommes ici que pour le bon déroulement de la démarche dans l'ensemble.*» Nous fournissons une méthode pour favoriser l'émergence de leur savoir, à leur rythme.

Pour favoriser des échanges harmonieux et constructifs permettant l'atteinte des buts de la recherche-action, les animateurs ont utilisé une séquence croissante d'interactions entre et avec les locataires-chercheurs, incitant graduellement les locataires à participer et à dévoiler de plus en plus leur point de vue. L'objectif de cette séquence est de permettre le développement d'un climat d'ouverture, de respect et de confiance. Tout d'abord, lors de la première rencontre, une activité visant à briser la glace a été proposée aux participants. Ceux-ci devaient apporter une photo ou une image qu'ils aiment ou qui les représente, puis, à tour de rôle, expliquer en quelques mots leur choix au groupe. Lors de la rencontre consacrée à la formation à la photographie, les animateurs ont demandé aux locataires de prendre une photo pour exprimer ce que représente pour eux le « travail en équipe ». Les photographies ont ensuite été projetées sur le mur et des discussions s'en sont suivies. Cela a permis aux locataires de voir pour la première fois en grand format une photographie de leur cru, de réaliser ce que peut représenter pour une personne le fait d'être photographiée à son insu, d'expliquer leur démarche et leur choix devant le groupe et d'avoir une première expérience de discussion portant sur des photographies. Lors des rencontres subséquentes, les animateurs ont amorcé le travail par un tour de table dans lequel chacun des locataires était invité à répondre à une question. Ces questions de départ ont été élaborées afin de susciter la réflexion et le partage dans le groupe.

Dans le cadre de *Flash sur mon quartier!*, les animateurs étaient des doctorants en psychologie communautaire. Cependant, les intervenants sociocommunautaires œuvrant en HLM pourraient tout à fait jouer ce rôle. Un guide d'animation du *photovoice* est en cours d'élaboration par notre équipe et sera distribué gratuitement aux personnes intéressées.

6. LES SAVOIRS DES LOCATAIRES

Tous les locataires-chercheurs recrutés ont participé du début à la fin du *photovoice*. Ils ont fait preuve d'une grande rigueur dans leur travail et d'un bel esprit d'équipe. Plusieurs de ces personnes ne se connaissaient pas auparavant et elles ont tissé des liens. Les discussions de groupe ont également permis de balayer des préjugés entre des personnes d'appartenance culturelle différente.

Sur chacun des sites, environ 80 photos significatives ont été prises par les locataires-chercheurs. Bien qu'ils vivent dans des environnements résidentiels différents (localisation dans un milieu urbain par rapport à un milieu mixte urbain/rural), leur expérience présente plusieurs similitudes. Nous décrivons ci-dessous leurs savoirs concernant ce qui favorise leur bien-être ou lui nuit, en définissant quatre grands thèmes dans lesquels sont regroupées les observations que les locataires-chercheurs ont relevées

durant le *photovoice*. Ces paragraphes ne visent pas à en faire une analyse approfondie, mais plutôt à illustrer des savoirs qui peuvent se dégager des propos des locataires dans une démarche de type *photovoice*.

6.1. L'esthétisme et la propreté

Les immeubles et les logements avaient été entièrement rénovés dans les deux sites quelques années avant le *photovoice*. La beauté des immeubles et des logements a été soulignée par les locataires comme étant un facteur favorisant leur bien-être parce qu'elle leur confère de la dignité et est une source de fierté. Dans la même veine, tout élément d'embellissement naturel, comme la présence d'arbres et de bacs à fleurs, contribue lui aussi à accroître le plaisir ressenti à vivre dans ce lieu. L'accès à un balcon ou à une cour arrière est une source de joie pour la plupart des locataires, sauf lorsqu'il est situé juste au-dessus du conteneur à déchets. En plus d'offrir un spectacle peu réjouissant, cela dégage de mauvaises odeurs qui contraignent le locataire, l'été venu, à fermer ses fenêtres et à se priver d'une brise salubre en l'absence de climatisation. La gestion des déchets est d'ailleurs reconnue comme l'un des facteurs affectant le plus négativement le bien-être des locataires dans les deux sites. Les réceptacles (grand conteneur ou poubelles) prévus pour y déposer les sacs à ordures sont jugés difficiles d'accès, de sorte que certains locataires laissent simplement leurs déchets par terre. Encore plus que les problèmes d'effluves nauséabonds et de vermine que cela engendre, les locataires sont grandement préoccupés par l'effet négatif que cela porte à l'image du HLM et des personnes qui y habitent, alimentant les préjugés à leur égard. Tout ce qui nuit à la beauté des lieux, comme des balcons trop encombrés, des cours arrière mal entretenues, des mégots de cigarettes par terre ou des réparations qui tardent, affecte leur bien-être. La volonté de briser le stigmate associé aux personnes vivant en HLM et de montrer les forces de leur milieu aux autres citoyens a d'ailleurs été, pour plusieurs locataires-chercheurs, la source de leur motivation de s'engager dans *Flash sur mon quartier!*.

6.2. La sécurité

Les questions de sécurité préoccupent beaucoup les locataires. Sur l'un des sites, l'accès au parc situé tout près est source d'inquiétude, car les enfants et les locataires doivent traverser au milieu de la rue pour s'y rendre, en l'absence de mesure d'apaisement de la circulation. Afin de sensibiliser les élus à ce danger, quelques locataires se sont concertés pour prendre en photo une simulation d'accident entre un piéton et une auto. À l'exposition, la photo qui illustre l'accident s'accompagne d'une légende demandant explicitement aux élus d'aménager un passage piétonnier protégé

afin d'assurer la sécurité des locataires. Sur l'autre site, des mesures d'apaisement de la circulation sont également demandées par les locataires, mais ces derniers font aussi face à deux autres situations problématiques liées à la sécurité. L'une concerne un tunnel piétonnier mal éclairé, et l'autre, la présence de trous dans la clôture qui sépare le terrain du HLM de celui de la voie ferrée. Les enfants pourraient s'y engager et se faire happer par un train. Deux photos éloquentes à cet égard ont été présentées à l'exposition. Ce problème a été pris très au sérieux par le directeur de l'Office qui s'est assuré de la réparation de la clôture dans un bref délai, montrant un exemple de retombées concrètes du projet. Le vandalisme, les attroupelements de jeunes et les activités illicites (comme la vente de drogue) sont des problèmes qui inquiètent les locataires, particulièrement dans un des sites. Les locataires apprécient les caméras de surveillance qui ont été installées à certains endroits et souhaiteraient en avoir davantage. La proximité des services de police et la relation de confiance existant avec les forces de l'ordre sont également soulignées comme des facteurs contribuant positivement à leur bien-être.

6.3. Les services

Les locataires aiment avoir un accès relativement facile à une gamme diversifiée de services, incluant les commerces de proximité (épicerie, pharmacie, magasin à grande surface) et les infrastructures municipales (piscine, aréna, bibliothèque). Les organismes communautaires sont d'une importance particulière pour ces personnes à faible revenu, afin d'obtenir une aide alimentaire, de briser leur isolement ou de recevoir du soutien psychosocial. Les jardins communautaires, présents dans chacun des sites, sont la fierté des locataires qui les utilisent, en plus de présenter l'avantage d'être une source de nourriture à faible coût. Dans un des sites, les locataires ont inclus dans l'exposition une photo illustrant le fait que plusieurs ressources disponibles demeureraient néanmoins largement méconnues. Depuis, ils ont installé des babillards à l'entrée d'un immeuble afin de pouvoir diffuser des informations d'intérêt général au plus grand nombre. Cependant, à une époque où Internet est une source privilégiée d'information et un moyen parfois essentiel de communication (p. ex. demandes d'emploi, paiements, échanges parents-enseignants), peu de locataires y ont accès. Cette « fracture numérique » (Vodoz, 2010) est une source importante d'exclusion.

En ce qui concerne les services offerts par l'OMH, les locataires des deux sites apprécient beaucoup certains membres du personnel (par exemple, le préposé à l'entretien est perçu comme faisant partie de la communauté), ainsi que les règlements qui leur confèrent des droits, comme celui d'avoir un animal de compagnie ou de fumer dans leur

logement. Par contre, ils déplorent le peu d'activités (sportives, artistiques, ludiques) offertes sur place, dans leur local communautaire ou sur le terrain extérieur appartenant à l'OMH. Celles-ci pourraient combler un manque de stimulation et de socialisation, particulièrement chez les enfants et les aînés. Certains locataires sont aussi confrontés régulièrement aux désagréments causés par l'absence d'entrée laveuse/sécheuse dans leur logement. Ceux qui ont leur propre machine doivent déplacer leur mobilier et brancher la laveuse au robinet de la cuisine à chaque lavage. Ceux qui utilisent les équipements collectifs doivent en assumer le coût (1,50 \$ pour chaque lavage/séchage, ce qui représente environ 30 \$ par mois pour une famille) ainsi que composer avec le manque de disponibilité des machines (local fermé la nuit et beaucoup d'achalandage le jour parce qu'il n'y a qu'une seule machine par étage) et les problèmes de gestion de leur utilisation (à qui le tour?). Enfin, sur un site, les problèmes de stationnement sont une source importante de frustration. Des locataires paient pour avoir accès à un espace de stationnement personnel, mais celui-ci est parfois occupé illégalement par des visiteurs ou des camions de livraison.

6.4. La participation et le pouvoir

Les locataires-chercheurs sont nombreux à faire du bénévolat et à s'impliquer dans la vie de leur HLM (par le biais de l'association des locataires, d'un organisme de cuisine collective, etc.) ou dans d'autres organismes de leur quartier. Ces opportunités de participation leur procurent beaucoup de satisfaction, en plus de leur permettre de rencontrer d'autres personnes, de s'entraider. Les locataires-chercheurs rapportent avoir tissé des liens d'amitié avec certains de leurs voisins et entretenir des relations cordiales avec la majorité des autres. Cependant, ils estiment que certains locataires ne participent pas à l'effort collectif d'entretien du HLM, ce qui nuit à la beauté, à la propreté et à la convivialité des lieux. Ils rapportent, par exemple, la présence d'urine d'animal ou de crachats dans les ascenseurs, d'excréments de chien sur les pelouses et déplorent les actes de vandalisme à l'endroit du mobilier extérieur.

Le manque d'activités organisées dans le HLM fait en sorte que les locataires ont peu d'occasions de rencontrer leurs voisins dans un contexte agréable et détendu et de développer un sentiment de communauté partagée. Les locataires ont aussi le sentiment que leur point de vue n'est pas toujours pris en compte par les décideurs et qu'ils ont finalement peu de pouvoir sur les décisions qui affectent leur qualité de vie. Par exemple, sur un site, un numéro central recueille toutes les plaintes et toutes les demandes de services. Cependant, plusieurs locataires mentionnent qu'aucun suivi n'est effectué, de sorte que le locataire ne sait pas si sa plainte ou sa demande a été traitée.

Les locataires déplorent le fait que plusieurs décisions soient prises sans les consulter. Par exemple, sur un site, ils apprécient la présence du jardin communautaire, mais n'ayant pas été consultés sur le choix du lieu, l'endroit où il a été aménagé prive les enfants d'un espace où ils jouaient au ballon auparavant. Ces derniers jouent désormais dans la rue, ce qui est nettement moins sécuritaire.

7. L'EXPOSITION PUBLIQUE ET LA DIFFUSION : S'ADRESSER À LEURS CONCITOYENS ET AUX DÉCIDEURS

Une exposition publique a été réalisée dans chacun des sites dans un endroit fréquenté non pas uniquement par les locataires en HLM, mais par l'ensemble des résidents du quartier: la Maison de la culture de Pointe-aux-Trembles, dans le cas de Montréal, et la Médiathèque maskoutaine, dans le cas de Saint-Hyacinthe. Ont été conviés au vernissage tous les locataires du HLM, leurs partenaires, les décideurs (p. ex. maire, directeur du CSSS, etc.) et les autres citoyens du quartier. Plusieurs locataires-chercheurs ont accepté de livrer un témoignage et de s'adresser directement à des décideurs, exprimant publiquement les retombées de leur expérience. Des allocutions par les membres de l'équipe de recherche, les directeurs des offices et les élus municipaux ont permis de mettre en valeur le travail accompli par les locataires-chercheurs, et d'exprimer une volonté d'écouter leur message et d'introduire des changements concrets dans leur environnement.

Une brochure présentant le contenu de l'exposition a été produite et distribuée aux membres du CA et des équipes d'intervenants sociocommunautaires des OMH partenaires ainsi qu'à tous les locataires des deux sites. La diffusion des résultats ne s'est pas arrêtée là. Aux Habitations Séguin, une locataire-chercheuse (tirée au sort, car toutes voulaient participer) a été choisie pour livrer un témoignage de son expérience à la télévision. Une autre locataire-chercheuse a été choisie, par le même moyen, afin de prendre la parole au congrès des intervenants sociocommunautaires en HLM, devant plus d'une cinquantaine d'entre eux (une première prise de parole publique pour cette locataire se qualifiant de timide). L'exposition a été présentée lors de ce congrès, lors de celui du ROHQ, ainsi que lors du congrès organisé par la FLHLMQ. À cette occasion, une majorité des locataires-chercheurs sont venus à Québec et ont participé pour une première fois aux activités de la Fédération. Enfin, l'exposition a été présentée au HLM lors de la fête des voisins. Un processus de diffusion similaire des résultats est en cours à Saint-Hyacinthe, où le *photovoice* a eu lieu plus récemment.

Toutes ces occasions de diffusion permettent aux locataires-chercheurs de voir leurs savoirs valorisés. Dans l'esprit des travaux de Honneth (2004) selon lequel le bien-être d'une société et la formation

de l'identité de ses membres passent par la reconnaissance de leurs habiletés, pour une des rares fois dans leur vie, certains des locataires-chercheurs se sont vus reconnus au plan social. Comme nous l'avons observé et comme ils nous l'ont raconté, ces occasions contribuent à un sentiment de fierté personnelle et collective, augmentant leur estime et resserrant les liens dans le groupe.

8. L'ÉTABLISSEMENT DE PRIORITÉS D'ACTION ET LA MISE EN ACTION

Les émotions positives, la fierté et la cohésion découlant de l'exposition publique des résultats semblent créer un climat favorable pour les locataires-chercheurs, les motivant à introduire des changements concrets dans leur environnement résidentiel sur la base des savoirs qu'ils ont fait émerger du *photovoice*. En compagnie des mêmes animateurs, ils ont procédé à deux rencontres d'établissement de priorités d'action. En principe, il aurait été logique d'attendre à la toute fin de l'étude des besoins et des forces (dont il restait des étapes à venir) avant d'énoncer des priorités d'action, mais cela aurait sans doute entraîné une baisse de la mobilisation des locataires-chercheurs. Car comme le dit l'adage *Mieux vaut battre le fer pendant qu'il est chaud*.

Lors de deux rencontres, les animateurs ont invité les locataires-chercheurs à réviser la brochure de l'exposition afin de dégager les éléments sur lesquels ils pouvaient travailler pour améliorer leur milieu. Un premier remue-méninges a été organisé, qui a permis de noter les idées de tous. Ensuite, parmi les idées ressorties, les locataires-chercheurs ont établi quelques priorités d'action qu'ils voulaient mettre en place de manière prioritaire, soit en raison de leur caractère urgent (par exemple, faire aménager un passage piétonnier), soit en raison de leur plus grande facilité d'implantation (par exemple, organiser des activités pour les enfants). Pour les aider à établir ces pistes d'action, ils ont répondu aux questions suivantes: Quel est le problème? Quel est le but à atteindre? Qui est touché? Qui peut agir? Cela a permis de formaliser les idées des locataires-chercheurs, d'en évaluer le potentiel et la faisabilité, et de concevoir une marche à suivre commune pour atteindre leurs objectifs. À Montréal, le groupe a élaboré cinq pistes d'action: 1) inciter les locataires à s'impliquer davantage dans l'entretien des parties communes; 2) valoriser l'implication des locataires; 3) faciliter l'utilisation des laveuses et des sècheuses; 4) rendre l'information sur les ressources et les services plus accessible aux locataires; et 5) organiser des activités pour tous sur le terrain des Habitations Séguin. Ces pistes ont été partagées avec des partenaires du milieu de vie (organisateur communautaire, gestionnaire des immeubles, etc.). Parmi ces pistes, les locataires-chercheurs ont choisi de travailler d'abord à l'achat et à l'installation de tableaux de communication dans les salles

de lavage (piste 3), comme cela a été évoqué précédemment, et ils souhaitent maintenant se consacrer au développement d'un plus grand sens des responsabilités des locataires dans l'entretien du HLM (piste 2). En revanche, à Saint-Hyacinthe, les locataires-chercheurs ont opté pour l'organisation d'une soirée cinéma à l'intention des enfants d'âge primaire. Sur les deux sites, l'implantation des pistes d'action a été un processus d'apprentissage pour le groupe, développant davantage la cohésion de ses membres, leur sens de l'organisation et leur résilience nécessaire face aux difficultés, notamment pour composer avec une forme de résistance chez certains locataires ou avec les défis du travail en partenariat avec des collaborateurs du milieu. Si leur pérennité reste à voir au fil du temps, les résultats à ce jour sont positifs pour les actions réalisées. L'encadré 3.1, rédigé par des locataires-chercheurs des Habitations Séguin, fait état de leur expérience positive dans le cadre du projet, alimentant leur engagement dans une démarche concrète, qu'ils souhaitent à long terme, d'amélioration de leur milieu de vie et d'intégration harmonieuse à la société.

9. L'OBSERVATION SYSTÉMATIQUE DE L'ENVIRONNEMENT RÉSIDENTIEL À L'AIDE D'UNE GRILLE

Le *photovoice* est une méthode très exploratoire, sans visée de généralisation, dans laquelle les locataires sont invités à illustrer à l'aide de photographies les éléments de leur environnement résidentiel qui ont le plus d'influence, tant positive que négative, sur leur bien-être. Par contre, il ne permet pas d'avoir l'appréciation des locataires sur l'ensemble des éléments variés considérés comme importants selon les théories et les données de la recherche à ce jour sur le sujet. Par exemple, les situations difficiles ou dangereuses à prendre en photo (p. ex. un voisin qui commet un acte criminel) ne ressortent pas du *photovoice*. De plus, les résultats peuvent être teintés par le contexte saisonnier (p. ex. la question du déneigement est difficilement abordée dans un *photovoice* se déroulant l'été). Il est aussi difficile de faire des comparaisons intersites sur la base des données qualitatives produites par cette méthode, qui sont par défaut très variables selon le site.

Pour pallier ces lacunes, nous avons conçu une grille d'observation de l'environnement résidentiel à partir d'une recension des instruments existants (Day *et al.*, 2006; Jones, Pebley et Sastry, 2011; Weich *et al.*, 2001; Zenk *et al.*, 2007). Cette grille comporte 64 éléments positifs ou négatifs répartis en cinq domaines: 1) le plan d'ensemble HLM (p. ex. qualité de l'air, activités illégales, sentiment de sécurité, opportunités de participation); 2) les rues et les bâtiments dans le voisinage (p. ex. esthétique, pollution sonore, éclairage); 3) les espaces verts dans le voisinage (p. ex. entretien des lieux, présence d'infrastructures sportives

Encadré 3.1. – *Flash ! C'est chouette de faire connaître notre aventure*

*Lucie Cayouette, Suzy Dugay, Manon Dunn et France Bisson,
locataires-chercheuses*

Nous sommes les locataires-chercheuses du projet *Flash sur mon quartier !* à Séguin (Pointe-aux-Trembles). La première chose qui nous a interpellées dans ce projet, c'était la possibilité de prendre des photos. Plusieurs d'entre nous aimaient déjà prendre des photos et nous avons hâte de le faire pour parler de notre réalité. Le projet nous permettait d'en parler à des personnes à qui on n'a pas accès habituellement : des élus et des décideurs qui, eux non plus, n'ont pas accès à notre vie. Le projet nous a permis d'illustrer nos idées, de les rendre plus concrètes. Une image vaut mille mots ! Nos photos ont été exposées dans notre quartier à la Maison de la culture. Quand nous avons vu l'exposition installée l'année dernière, nous étions très fières. Fières d'avoir participé à ce projet et fières du résultat. C'était enrichissant de voir nos noms, nos explications, nos mots, avec un résultat aussi professionnel. On sentait qu'on avait une grande importance. C'était valorisant, notre sentiment d'estime de soi était à la hausse.

À partir de nos idées et de nos actions, des points négatifs ont été améliorés et se sont transformés en points positifs. Un panneau d'arrêt a été installé pour améliorer la sécurité lorsqu'on traverse la rue vers le parc et l'école. Nous avons installé un système de communication pour la buanderie, ce qui facilite le déroulement du lavage. Nous avons eu l'idée de faire naître de notre projet une mascotte, nommée Flash la Chouette, qui vise à inciter les autres locataires à s'impliquer collectivement pour une vie harmonieuse à Séguin.

En lisant ces lignes, nous aimerions que vous imaginiez être un locataire des Habitations Séguin comme nous. Vous verriez qu'il y a beaucoup de positif, mais aussi des aspects négatifs qui nous rendent la vie difficile. Une chose qu'on aimerait, c'est de se sentir comme les locataires de n'importe quel autre logement, avec les mêmes possibilités et la même considération. En faisant connaître ce que nous savons sur notre réalité dans le cadre de cette démarche, nous aimerions contribuer à faire tomber les tabous pour que les personnes qui vivent dans les logements HLM, nous autant que nos enfants, soient respectées et ne soient plus considérées à part dans la société.

de qualité); 4) les relations interpersonnelles dans le voisinage (p. ex. sentiment de sécurité, solidarité, supervision des enfants); et 5) les commerces et les services (p. ex. transport public, services de santé, lieux de culte).

Les locataires-chercheurs sont répartis en deux à trois sous-équipes pour observer leur HLM et leur quartier afin d'en apprécier chacun des aspects sur une échelle de 0 à 4, où 4 représente une excellente adéquation avec leurs besoins, et 0, aucune adéquation. Leur appréciation doit être justifiée à l'aide de commentaires ou de photographies. Par la suite, les locataires-chercheurs se sont réunis lors de cinq rencontres délibératives

de deux heures afin de partager leur évaluation avec les autres équipes et de parvenir à un consensus pour chacun des éléments de la grille. Conformément aux principes de la recherche de consensus (Christian, 2003; Mackin, 2007), les locataires-chercheurs étaient encouragés à exprimer leur accord avec les autres, à se retirer de la discussion, ou encore à bloquer la décision collective s'ils étaient en désaccord sur un point qu'ils jugeaient capital au plan moral.

Dans le premier site où cette méthode a été implantée, les délibérations ont été beaucoup plus mouvementées que lors des rencontres du *photovoix*, bien que ce soit essentiellement les mêmes participants et les mêmes animateurs qui étaient présents. La recherche de consensus a été difficile, possiblement en raison d'aspirations différentes des locataires. Certains semblaient avoir relativement peu d'attentes et être plus facilement satisfaits (ou résignés) par rapport à des situations non idéales dans leur milieu de vie, alors que d'autres avaient des aspirations plus élevées et auraient aimé voir davantage d'améliorations dans leur milieu. Les échanges passionnés qui ont eu lieu lors de ces rencontres nous ont montré à quel point les locataires-chercheurs avaient à cœur de réaliser leur travail de recherche avec rigueur et détermination, et de faire entendre leur point de vue. Bien que nous souhaitions arriver à un consensus pour permettre de quantifier, de décrire puis de comparer les différents sites entre eux, cet objectif de recherche entraînait en contradiction avec les approches préconisées en développement des communautés (Wolf, 2010). Celles-ci misent plutôt sur l'expression libre des différents points de vue des citoyens, puis par des votes à main levée où la majorité l'emporte. Le danger de la recherche de consensus à tout prix est de décourager l'expression de points de vue divergents qui peuvent pourtant s'avérer très riches et pertinents.

Pour résoudre cette difficulté, nous avons modifié notre approche en cours de processus et ajouté une seconde étape, inspirée des délibérations dans les comités de pairs des Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) pour l'octroi des subventions de recherche. Ainsi, bien qu'un score consensuel soit toujours nécessaire dans une première étape, par la suite, chacun des locataires pouvait attribuer individuellement son propre score à l'intérieur des limites suivantes: + ou - 0,5. Cette nouvelle approche a été grandement appréciée par les locataires qui ont eu le sentiment que leur opinion était prise en considération. Nous avons pu constater que le fait d'utiliser cette approche modifiée dès le début a facilité l'atteinte de consensus avec le groupe de Saint-Hyacinthe.

L'utilisation de la grille et les rencontres de délibération ont été très formatrices pour les locataires-chercheurs. Cela leur a permis de développer ou de renforcer des habiletés (par exemple, faire un travail consciencieux, communiquer respectueusement son opinion) et de se forger un

avis plus nuancé au sujet de leur milieu en échangeant avec des personnes aux points de vue différents. Cette méthode inédite de collecte de données a permis de mettre au jour des savoirs qui n'avaient pas été explicités dans le *photovoice*. Par exemple, la présence de prêteurs sur gages dans le quartier n'avait pas été abordée dans le *photovoice* à Montréal, mais les locataires étaient d'avis que cela avait une influence sur leur bien-être. Ces services, généralement considérés comme des freins au bien-être financier des citoyens à faible revenu (Buckland, 2010), peuvent néanmoins leur permettre d'acquérir à bas prix des biens utiles. Les deux méthodes sont donc complémentaires, la grille permettant d'aller plus loin et plus en profondeur dans le sujet, tout en amenant des apprentissages plus exigeants sur le plan du travail d'équipe.

10. LES RETOMBÉES CONCRÈTES

La démarche a déjà donné lieu à des changements concrets dans l'environnement. Selon la nature de ces changements, certains ont été effectués de façon autonome par les locataires-chercheurs, d'autres de concert avec les décideurs de l'OMH ou de la municipalité. À partir d'une idée inspirante prise en photo, les locataires sur un des sites se sont mobilisés pour installer un tableau de communication dans chaque salle de lavage de l'immeuble principal, dans le but de faciliter le partage de l'utilisation des machines à laver et des sècheuses. Cet exemple de retombée est particulièrement intéressant, car il mise directement sur la multiplication du savoir expérientiel de locataires qui, sur un étage, avait déjà eu l'idée ingénieuse d'installer un tableau (une initiative isolée qui avait été considérée comme utile dans le *photovoice*). Sur ce même site, un panneau d'arrêt a été ajouté par la Ville à une intersection afin d'offrir un accès plus sécuritaire au parc de l'autre côté de la rue. Dans l'autre site, une première activité de projection d'un film pour les enfants a été organisée par des locataires-chercheurs. À la demande du directeur de l'Office, les trous dans la clôture ont été réparés afin de diminuer les risques d'accident avec des trains.

Bien que la démarche n'en soit qu'à ses débuts, certains facteurs facilitants et défis semblent se dégager quant à la mobilisation des savoirs des locataires pour produire des changements tangibles dans leur environnement. Tout d'abord, en ce qui concerne les facteurs facilitants, la taille de l'Office nous apparaît comme un facteur déterminant, car plus la structure est modeste, plus les locataires ont un accès direct aux décideurs, et plus il est facile d'y innover. Puis, un HLM où il y a déjà émergence d'une participation citoyenne apparaît le contexte le plus approprié pour implanter une telle stratégie. La démarche peut prendre appui sur de premières «pousses» d'un projet de mobilisation collective, offrant une

stratégie structurée pour les aider à prendre racine et à s'épanouir. La composition du groupe de locataires-chercheurs est aussi importante à considérer. En effet, dans le premier site à Montréal, le fait que les locataires-chercheurs soient exclusivement des femmes a pu contribuer à l'obtention d'un certain « angle mort » dans les savoirs qui ressortent du projet, la perspective des hommes n'étant représentée qu'à travers leur regard. Notre expérience à Saint-Hyacinthe d'inclusion des personnes provenant de diverses communautés culturelles montre qu'un démarchage personnalisé permet de recruter un groupe plus varié de locataires.

S'arrimer avec les instances et partenaires déjà en place sur le site pour favoriser la participation des locataires ressort aussi comme défi important. Dans les deux sites, le groupe de locataires-chercheurs comptait parmi ses rangs des membres de l'association des locataires. Ces membres ont pu agir à titre de pivots, d'intermédiaires entre le groupe de locataires-chercheurs et l'association. Néanmoins, la frontière entre le travail du groupe de locataires-chercheurs et de l'association semblait parfois floue. Nous recommandons aux personnes qui souhaitent implanter une stratégie similaire dans un HLM de développer dès le départ un partenariat avec l'association de locataires et de clarifier de façon régulière les obligations de chacun afin d'éviter les conflits de rôle. Ultimement, les travaux des locataires-chercheurs visent à compléter, non à remplacer, ceux de l'association. On peut même envisager qu'une association veuille elle-même diriger une stratégie similaire à celle que nous avons implantée pour connaître l'avis de ses locataires et les mobiliser. Un dernier défi concerne l'atteinte d'un équilibre adéquat entre permettre l'autonomisation des locataires-chercheurs dans le processus et offrir le soutien nécessaire pour les soutenir, sans pour autant « agir à leur place ». À l'étape de l'implantation des pistes d'action, nous avons constaté qu'un accompagnement des locataires-chercheurs était utile, non pas pour mettre en œuvre les actions à leur place, mais plutôt pour développer leurs capacités en les aidant à se doter d'outils (par exemple, en gestion de projets, en leadership citoyen) qui leur seront utiles pour gagner du pouvoir d'agir de façon durable.

CONCLUSION

Une démarche structurée et collective de mise en commun des savoirs expérientiels des locataires en HLM permet de mobiliser ces savoirs pour produire des améliorations concrètes dans l'environnement résidentiel. L'utilisation de la photographie et d'une grille d'observation ainsi que les discussions de groupe encadrées par des animateurs peuvent être des pratiques efficaces pour faire émerger les savoirs et les systématiser. Dans toutes ces étapes, il est nécessaire de fournir aux locataires l'accompagnement et

le soutien nécessaires pour qu'ils puissent systématiser ce savoir, puis l'appliquer de façon concrète sous forme d'actions qu'ils entreprennent pour améliorer leur milieu, ou encore sous forme de recommandations pour les décideurs. Les animateurs doivent être en mesure de développer une relation de confiance. Pour cela, ils doivent être intimement convaincus que les savoirs expérientiels des locataires sont essentiels pour faire du HLM un milieu de vie favorable au bien-être.

Dans l'esprit de l'échelle de participation d'Arnstein (1969), pour ne pas nourrir le sentiment d'injustice et d'impuissance des locataires, il nous apparaît nécessaire d'aller au-delà de l'étape de la consultation afin de leur donner un réel pouvoir dans les décisions qui les concernent. Comme nous venons de l'illustrer avec notre stratégie de recherche-action participative, il est possible de favoriser la participation active des locataires en animant un processus de réflexion et de prise de décision collective qui contribue au développement de leurs capacités et du sentiment de communauté. Forcément, un tel exercice requiert du temps et des ressources, mais devrait être considéré comme prioritaire si on considère les HLM comme un dispositif de lutte contre les inégalités sociales de santé et de promotion du bien-être des populations les plus vulnérables de notre société. Certes, les personnes vivant en HLM comptent parmi ces populations vulnérables, mais elles ont aussi de nombreuses forces et des savoirs importants qu'elles peuvent actualiser et mettre à profit si les conditions le permettent. La recherche-action participative constitue un moyen de travailler collectivement à l'instauration de telles conditions.

VERS UNE PLUS GRANDE RECONNAISSANCE DES SAVOIRS DES JEUNES EN MILIEU HLM

Fabienne Lagueux

En octobre 2011, un Forum des jeunes ayant pour titre *Prendre sa place!* a réuni une centaine de jeunes de 12 à 25 ans vivant en milieu HLM à Montréal, de même que plusieurs intervenants et représentants des partenaires communautaires. Il s'agissait d'une activité organisée par l'OMHM et l'Institut du Nouveau Monde (INM) (OMHM et INM, 2011) et fut le fruit de plusieurs mois de consultations préalables auprès de jeunes, lesquels ont manifesté notamment le souhait de tenir un tel événement. Cette vaste consultation, menée auprès de plus de 400 jeunes, avait pour objectif de mieux comprendre leurs points de vue, leurs besoins et leurs envies, et ce, afin d'établir par la suite des moyens pour mieux les soutenir (Levesque-Arguin, 2014). À l'occasion du Forum, les jeunes ont affirmé clairement le souhait d'obtenir «une voix» au sein de leur Office; ils désirent ainsi être consultés et écoutés davantage, notamment en ce qui a trait aux aménagements liés à leur milieu de vie. Également, les jeunes ont rapporté vouloir participer aux instances décisionnelles de l'Office et y être dûment représentés. Bien que ce Forum se soit déroulé en milieu

montréalais, il est possible de croire que ces volontés affirmées par ces jeunes soient le reflet des désirs de plusieurs jeunes vivant en HLM, notamment ceux des grands centres urbains du Québec¹.

Ces souhaits mis de l'avant par ces jeunes à l'occasion de ce premier Forum des jeunes mènent à certains constats. D'une part, les jeunes ressentent manifestement qu'ils ont quelque chose à dire, qu'ils sont, en d'autres mots, porteurs de savoirs, notamment face à leurs expériences au sein de leur communauté. Or, leurs savoirs face à leurs expériences propres semblent, à leurs yeux, peu pris en compte dans le milieu de vie que sont les HLM. D'autre part, les jeunes dénoncent le peu d'occasions mises à leur disposition afin d'être réellement entendus. Ils souhaitent davantage d'échanges, de même qu'une participation accrue aux décisions touchant leur milieu de vie (OMHM et INM, 2011).

L'objectif de ce chapitre est de présenter des éléments de réflexion liés à la problématique de la reconnaissance des savoirs des jeunes² en milieu HLM. Si l'Organisation des Nations Unies (ONU) propose de recourir à l'appellation « jeunes » pour faire généralement référence à des individus âgés de 15 à 24 ans, les frontières liées à ce construit sont plutôt flexibles, selon les différents auteurs. En effet, certains incluent sous ce terme des adolescents plus jeunes (de 12 à 14 ans), de même que de jeunes adultes plus âgés (de 25 à 29 ans). D'autres réservent cette appellation à des individus d'âge mineur, soit de moins de 18 ans, incluant ainsi de très jeunes enfants d'âge préscolaire (de 0 à 5 ans), et des enfants d'âge scolaire (de 6 à 11 ans). Ici, nous utiliserons le terme « jeunes » pour désigner habituellement des individus de 12 à 20 ans, soit des adolescents (de 12 à 17 ans) et de très jeunes adultes (de 18 à 20 ans). En effet, la plupart des travaux cités, appuyant notre argumentation liée à la reconnaissance des savoirs des jeunes, ont eu recours à des jeunes de ces âges.

-
1. Dans le cadre de ce texte, plusieurs données sont issues de travaux de recherche menés dans la région montréalaise. Toutefois, à titre indicatif, par cette appellation, on fait ici référence principalement aux villes de Montréal, Québec, Laval et Longueuil, où les jeunes qui vivent en HLM partagent des réalités similaires, notamment au plan sociodémographique.
 2. Considérant les objectifs de ce texte (qui n'étaient pas de dresser un portrait des caractéristiques de cette population), le choix a été fait d'avoir recours à l'appellation *les jeunes*, bien qu'il soit clair que ceux-ci ne forment pas un groupe homogène (p. ex. en termes d'âge, de niveau scolaire, de caractéristiques sociodémographiques, etc.).

Diverses questions ont nourri cette réflexion, parmi lesquelles : pourquoi s'intéresser aux savoirs des jeunes, ici les adolescents et les jeunes adultes ? Et pourquoi en particulier à ceux des jeunes en milieu HLM ? Dans quelle mesure les savoirs des jeunes sont-ils reconnus dans ce milieu ? Comment expliquer la plus ou moins grande légitimité des savoirs de cette population ? La première section de ce chapitre vise ainsi à mettre en lumière des éléments qui appuient la pertinence de s'intéresser aux savoirs des jeunes, et plus particulièrement à ceux des jeunes qui vivent en milieu HLM. Par la suite, un aperçu de la reconnaissance des savoirs des jeunes en HLM est présenté, et ce, à partir de la consultation de sources documentaires propres à ce milieu et d'expériences terrain. Ce chapitre se termine sur la présentation d'obstacles qui peuvent expliquer qu'il demeure encore aujourd'hui difficile de reconnaître pleinement les savoirs des jeunes.

Dans le cadre de ce chapitre, nous aborderons la problématique des savoirs des jeunes en regard de deux types de savoir, soit les savoirs d'usage et les savoir-faire, distinction également retenue par Jean-François Vachon dans le cadre de la perspective historique présentée (voir le chapitre 5 du présent ouvrage). Ainsi, nous nous appuierons également sur la définition de Nez en ce qui a trait aux savoirs d'usage, voulant qu'ils « réfèrent à la connaissance qu'a un individu ou un collectif de son environnement immédiat » (Nez, 2011, p. 392). Les savoir-faire désignent plutôt les aptitudes d'un individu ou d'un groupe « dans l'exercice d'une activité artistique, intellectuelle, physique ou sociale » (Legendre, 2005, p. 1203). De surcroît, nous partageons aussi le point de vue de Jean-François Vachon en ce qui concerne la pertinence de se pencher sur la participation des locataires – ici les jeunes – afin d'en tirer des indices quant aux types de savoirs déployés. En effet, nous pensons que c'est, entre autres, en analysant les différentes activités auxquelles les jeunes participent dans leur milieu de vie que nous serons en mesure d'y distinguer les savoirs sollicités. Cette stratégie d'analyse nous paraît d'autant plus pertinente considérant le fait que bon nombre de projets et d'activités qui se déploient en milieu HLM visent la mobilisation et la participation des jeunes.

1. POURQUOI S'INTÉRESSER AUX SAVOIRS DES JEUNES ?

Se pencher sur la question des savoirs des jeunes qui vivent en milieu HLM signifie en premier lieu réfléchir à la question des savoirs des jeunes de manière générale, qu'ils habitent ou non en milieu HLM. Ainsi, avant de se pencher sur l'expérience et les savoirs propres aux jeunes en milieu HLM, on peut se demander : pourquoi s'intéresser aux savoirs des jeunes, notamment en ce qui a trait à leur milieu de vie ?

1.1. Parce que les jeunes ont tout simplement le droit d'être entendus

D'un point de vue législatif, on reconnaît désormais l'importance de consulter les jeunes face aux questions qui les concernent. L'adoption de l'article 12 de la Convention relative aux droits de l'enfant³ de l'Organisation des Nations Unies (adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1989 et aussi appelée Convention internationale des droits de l'enfant – CIDE) (ONU, 1989) a réellement marqué le droit des enfants et des adolescents d'être entendus. En effet, cet article stipule que les jeunes, et ce, dès l'enfance, ont désormais le droit de participer aux processus décisionnels qui les touchent face à divers domaines (familial, scolaire ou communautaire) et d'influencer la prise de décisions qui les concernent⁴ (Derr *et al.*, 2013). On y reconnaît implicitement les droits des enfants et des adolescents à exprimer leur point de vue face aux décisions qui touchent à leur milieu de vie, de même qu'à être pris au sérieux (Chawla et Driskell, 2006; Derr et Yilmaz, 2015; Groundwater-Smith, Dockett et Bottrell, 2015). Les différentes instances décisionnelles se doivent de créer des conditions grâce auxquelles les jeunes peuvent prendre une part active dans leur milieu et en devenir des acteurs de changement (Driskell, 2002).

1.2. Parce que les jeunes sont porteurs de savoirs uniques face à leur milieu

1.2.1. Des experts de leur milieu

Parce qu'ils se déplacent moins, les jeunes sont davantage captifs du milieu qui les entoure; considérant leur âge, ils sont moins aptes que leurs aînés à se déplacer. Le milieu de vie des jeunes, incluant le voisinage et les espaces publics qui le composent, devient une dimension essentielle pour ceux-ci (Curtis, Dooley et Phipps, 2004). Les résultats de travaux de recherche tendent à démontrer que l'importance qu'accordent les jeunes à leurs espaces extérieurs de vie (rues, parcs, espaces verts) serait encore plus élevée

3. On fait ici référence à des jeunes de 0 à 17 ans. La convention internationale regroupe 54 articles qui font en sorte que les gouvernements des 193 pays signataires (le Canada a ratifié cette entente le 13 décembre 1991) se doivent de répondre aux besoins des jeunes et de les protéger de toutes formes d'abus et d'exploitation.

4. Libellé de l'article 12: «*i*) Les États parties garantissent à l'enfant qui est capable de discernement le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité. *ii*) À cette fin, on donnera notamment à l'enfant la possibilité d'être entendu dans toute procédure judiciaire ou administrative l'intéressant, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un représentant ou d'une organisation appropriés, de façon compatible avec les règles de procédure de la législation nationale.»

pour ce qui est des jeunes issus de milieux socioéconomiques précaires (Aitken, 2001; Matthews, Limb et Taylor, 1999; Percy-Smith et Matthews, 2001). Ceci serait d'autant plus vrai chez les jeunes qui vivent en milieu HLM, où les espaces publics environnants sont perçus comme étant le prolongement de leur espace privé, devenant ainsi un lieu hautement investi et utilisé (Coley, Kuo et Sullivan, 1997). Le milieu de vie deviendra pour ces jeunes un espace de construction identitaire et d'apprentissages divers, propice ou non au bien-être physique et émotionnel (Boyle et Lipman, 2002; Curtis, Dooley et Phipps, 2004; Matthews, Limb et Taylor, 1999). Les jeunes acquièrent une expérience profonde de leur milieu et possèdent un savoir précieux face à celui-ci : « Les jeunes détiennent une connaissance implicite, une expérience, voire même une "expertise", laquelle, si saisie, conduira à de meilleures prises de décisions et améliorera les institutions, les services et les projets » (Bragg, 2010, p. 19)⁵.

1.2.2. Des porteurs d'un regard unique

Non seulement les jeunes sont sans contredit capables de poser un regard critique face à leur milieu de vie, le point de vue de ceux-ci est de plus unique et original. En effet, plusieurs chercheurs ont démontré que les jeunes évalueraient leur milieu de vie de manière fort différente que le font les adultes, d'où l'importance d'entendre leur voix (Chawla *et al.*, 2006; Malone, 2002; Tunstall, Tapsell et House, 2004). Ainsi, lorsque les adultes souhaitent proposer des initiatives dans le meilleur intérêt des jeunes, si ces derniers n'ont pas été préalablement sollicités, ces projets sont susceptibles de ne pas refléter leurs préoccupations et leurs intérêts réels (Chawla *et al.*, 2006).

Une étude menée auprès de jeunes de Regent Park, à Toronto, le parc immobilier public le plus vaste et le plus ancien du Canada, illustre cette idée (Leahy-Laughlin, 2008; Leahy-Laughlin et Johnson, 2011). Dans ce milieu, les jeunes sont surreprésentés; il s'agit d'un milieu unique où les jeunes de 18 ans et moins représentent 37% de la population (alors qu'à Toronto, ce taux moyen s'élève à 17,5%). Depuis 2005, Regent Park fait l'objet d'un plan de réaménagement urbain important, hautement

5. On ne peut réfléchir à la question de la reconnaissance des savoirs des jeunes face à leur environnement et milieu de vie sans nommer une démarche marquante dans ce domaine, soit celle de Kevin Lynch, menée en 1970 avec le soutien de l'UNESCO et intitulée *Grandir en ville!* (« Growing Up in Cities! » – GUIC). Il s'agit d'une démarche internationale, menée auprès de jeunes de pays et de milieux divers, qui a grandement influencé les travaux ultérieurs dans le domaine des recherches participatives menées auprès des jeunes, visant à consulter directement les jeunes. Ce projet phare a ouvert par la suite la porte à plusieurs travaux voulant que les jeunes puissent être reconnus comme des participants à part entière, experts de leur milieu de vie.

médiatisé, dont les coûts estimés s'élèvent à près de un milliard de dollars. Lorsqu'ils ont été questionnés, notamment au sujet du plan de réaménagement de ce vaste complexe de logements sociaux, les jeunes ne semblaient pas partager le point de vue des adultes; les solutions proposées par ces derniers n'allaient pas du tout dans le sens des perceptions qu'avaient les jeunes de leur milieu de vie. Soulignons que les méthodes de collecte de données étaient variées et comportaient, entre autres, des entrevues de groupe, des prises de photographies, des discussions, des tours guidés du quartier avec les jeunes, etc. En ne considérant pas le point de vue des jeunes au moment de repenser le milieu de vie, le risque est grand que ces usagers ne se reconnaissent pas dans les propositions mises en place, voire qu'ils s'y opposent. De telles incompréhensions peuvent être à la base de tensions fréquemment observées dans les milieux HLM entre adultes et jeunes.

2. POURQUOI S'INTÉRESSER AUX SAVOIRS PROPRES AUX JEUNES QUI VIVENT EN HLM ?

Ne pas prendre en compte les savoirs des jeunes qui vivent en HLM, c'est en quelque sorte ne pas entendre le point de vue de nombreux jeunes qui vivent quotidiennement des expériences uniques dans leur milieu de vie, un environnement qui diffère grandement de celui des autres jeunes d'autres quartiers. Ces jeunes connaissent des réalités qui leur sont propres; ils bénéficieraient grandement du fait d'être entendus et reconnus davantage comme porteurs de savoirs expérientiels uniques.

2.1. Parce que les jeunes des milieux HLM connaissent des réalités propres

Force est de constater que les jeunes qui vivent en HLM dans un centre urbain au Québec grandissent dans un milieu qui comporte plusieurs spécificités et qui se distingue à plusieurs égards du tissu urbain environnant. Cinq spécificités importantes liées au milieu de vie de ces jeunes sont présentées ici.

2.1.1. La surreprésentation des jeunes

Dans les grands centres urbains, les jeunes sont réellement surreprésentés dans les HLM de type famille, et ce, comparativement aux différents quartiers de leur ville. À cet égard, l'exemple montréalais est fort éloquent, tel que l'ont affirmé plusieurs chercheurs au cours des dix dernières années. En effet, on constate que les jeunes de moins de 20 ans représentent parfois

jusqu'à plus de la moitié des locataires des HLM de Montréal (Centre Métropolis du Québec, 2007; Legault et Gross, 2015; Leloup *et al.*, 2009), alors qu'ils ne comptent que pour environ 20% de la population montréalaise (Leloup *et al.*, 2009, p. 34). Dans le contexte actuel où l'on parle abondamment du vieillissement de la population générale, ce trait distinctif au plan démographique fait assurément des HLM un milieu « pratiquement sans équivalent dans le tissu montréalais » (Germain et Leloup, 2006, p. 8).

2.1.2. La précarité du milieu

Les jeunes qui vivent en HLM, notamment à Montréal, grandissent dans des milieux de vie marqués par une pauvreté et une grande vulnérabilité (Leloup et Germain, 2008). Le revenu moyen des ménages en milieu HLM se situe largement sous les seuils considérés comme étant faibles (Leloup *et al.*, 2009). Plusieurs autres marqueurs socioéconomiques liés au milieu HLM témoignent largement de cette grande précarité. À ce titre, on retrouve fréquemment, d'un côté, dans les extrêmes basses, le taux d'emploi et le niveau d'éducation, alors que, de l'autre côté, le taux de chômage, le nombre de familles monoparentales et la part de la population issue de minorités visibles se retrouvent dans les extrêmes élevés (Legault et Gross, 2015).

2.1.3. Les problèmes de cohabitation associés aux jeunes

En milieu HLM, les jeunes sont fréquemment perçus comme menaçants et associés à plusieurs difficultés vécues sur le plan de la cohabitation. Parce qu'ils sont bien présents dans les espaces publics et semi-publics du HLM, ils deviennent rapidement associés par les adultes à la présence de bruit incommodant, de vandalisme et aux problématiques liées à la consommation de drogues ou d'alcool. L'ensemble des résidents des HLM familles doivent ainsi apprendre à cohabiter avec les jeunes, ce qui entraînerait des enjeux particuliers: « Leur présence [des jeunes] dans les espaces communs et le manque de compréhension de leur réalité de la part des autres locataires engendrent des problématiques de tension et de cohabitation » (Levesque-Arguin, 2014, p. 12). Ces problématiques de cohabitation entre les jeunes et les adultes ont été notamment à la base de la vaste consultation menée auprès des jeunes préalablement au Forum de 2011 (Levesque-Arguin, 2014).

2.1.4. L'offre de services pour les jeunes dans le milieu

Face aux difficultés de cohabitation et pour mieux répondre aux besoins particuliers de cette clientèle, les intervenants de ce milieu ont dû développer au cours des années différents services destinés aux jeunes, souvent

à même le site du HLM. À cet effet, les activités développées sont fréquemment justifiées à des fins préventives, pour prévenir le décrochage scolaire ou encore le vandalisme. Malgré la précarité du milieu HLM, les jeunes peuvent ainsi participer à diverses activités qui leur sont destinées dans leur milieu de vie. L'analyse d'un corpus de sources documentaires liées au milieu HLM au Québec et publiées au cours des 30 dernières années⁶ permet d'avoir un portrait de ces nombreux services offerts aux jeunes de ce milieu au cours de cette période. Plusieurs de ces initiatives s'inscrivent dans le cadre de projets subventionnés par le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)⁷. En plus grand nombre depuis les années 1990, ces activités destinées aux jeunes sont aussi fort diversifiées. Elles fluctuent toutefois selon la période de l'année et les ressources disponibles des différents offices. À titre d'exemple, on note : des activités à caractère « académique » (p. ex. aide aux devoirs, soutien à la rédaction de CV, ateliers d'informatique), liées à des apprentissages divers (p. ex. cours de cuisine, de gardiennage, de jardinage, de premiers soins), sportives (p. ex. soccer, patinoire, basketball), artistiques (p. ex. activités de cirque, dessin et bricolage, danse, murales) et préventives (p. ex. ateliers de discussion autour de la prévention de la consommation de drogues ou d'alcool, de la prévention de la violence et de l'intimidation).

2.1.5. La mixité sociale du milieu

Le visage des HLM des grands centres urbains s'est profondément transformé au cours des dernières années, notamment en raison de l'accueil de nombreux immigrants, principalement dans les HLM réservés aux familles (Centre Métropolis du Québec, 2007 ; Legault et Gross, 2015 ; Morin, Aubry et Vaillancourt, 2007). Également, les familles issues de l'immigration sont généralement plus nombreuses ; c'est dire que bon nombre de jeunes de moins de 20 ans proviennent de familles immigrantes. Or, cette mixité sociale, notamment au plan ethnoculturel, est parfois loin d'être le reflet de la réalité environnante, la plupart de ces HLM étant situés dans des

6. L'auteure tient à remercier Jean-François Vachon, candidat au doctorat, pour son aide précieuse dans le cadre d'une analyse faite à partir de certaines sources documentaires écrites, publiées au cours des 20 à 30 dernières années (p. ex. diverses publications – bulletins d'information et journaux – du ROHQ et de certains offices, *Description des projets PAICS retenus*, SHQ, 2002-2010, etc.), de même qu'à partir de quelques consultations menées auprès d'acteurs clés du milieu.

7. À ce sujet, lire le chapitre de Jean-François Vachon du présent ouvrage pour un survol historique. On peut voir que ce programme a été en vigueur jusqu'en 2011, puis remplacé par la suite par l'Initiative de développement durable, d'entraide et de motivation. Dans le cadre de ce chapitre, les documents liés au PAICS des années 2002 à 2010 ont été consultés (*Description des projets PAICS retenus*, SHQ, 2002-2010).

quartiers où l'on dénombre généralement moins d'immigrants (Centre Métropolis du Québec, 2007). Ainsi, dans ces HLM familles, les jeunes de toutes origines ont souvent grandi ensemble et se côtoient quotidiennement de manière positive. Ces jeunes participent harmonieusement aux différentes activités offertes, et ce, apparemment plus aisément que leurs parents (Lagueux, 2014), et ils représentent en ce sens un exemple du vivre-ensemble⁸ (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 67). À cet effet, tel que nous l'avons mentionné précédemment, il importe de souligner que les problèmes de cohabitation attribués aux jeunes «ne sont pas interethniques mais bien intergénérationnels» (Germain et Leloup, 2006, p. 86).

2.2. Parce que ces jeunes bénéficient du fait d'être reconnus

Le fait de s'intéresser aux savoirs des jeunes, de porter attention à ce qu'ils ont à dire par le biais d'activités qui suscitent leur participation active, contribue au développement de leur mieux-être. Des gains sont notés sur le plan de la confiance, de l'estime de soi, de la connaissance de soi et sur le plan du sentiment d'efficacité personnelle (Chawla *et al.*, 2006; Hart, 1997; Kirby et Bryson, 2002). Une étude exploratoire⁹ a été menée récemment auprès d'adolescents vivant en milieu HLM au Québec portant sur la notion de participation face à leur milieu de vie (Faucher, Plourde et Prévost, 2015). Dans le cadre de cette étude qualitative, neuf jeunes âgés de 14 à 20 ans ont été interrogés. Ils ont souligné entre autres plusieurs gains personnels face au fait de se sentir impliqués dans leur milieu et diront notamment : «Ça me permet de me connaître encore mieux [...], d'éclaircir mes objectifs», «de savoir où je m'en vais plus tard» (Faucher, Plourde et Prévost, 2015, p. 18). Les jeunes interrogés parleront de moyens leur permettant «d'améliorer [leur] autonomie et [de] prendre en charge des projets», d'avoir «un peu plus de leadership» (Faucher, Plourde et Prévost, 2015, p. 17). Qui plus est, lorsque les projets dans lesquels les savoirs des jeunes sont sollicités ont une visée sociale, d'autres types de gains sont observés. Les jeunes développent alors leurs compétences en matière de démocratie et de responsabilités civiques et apprennent à se mobiliser face à leur communauté (Bragg, 2010; Driskell, 2002). Une implication active dans de telles activités collaboratives favorise ainsi le développement

8. «Le "vivre-ensemble" consiste à animer et à soutenir le milieu de vie des locataires des HLM afin qu'ils fassent communauté et tissent des liens sociaux harmonieux, notamment en s'associant dans le cadre d'activités collectives» (Morin, LeBlanc et Vachon, 2014, p. 67).

9. Il s'agit d'une étude menée dans un cadre universitaire par trois étudiantes au baccalauréat en psychologie à l'Université de Sherbrooke (Samantha Faucher, Audrey-Ann Plourde et Catherine Prévost), sous la supervision de Fabienne Lagueux et de Jeannette LeBlanc.

de certaines compétences, dont les habiletés relationnelles, de communication et du sens de l'initiative (Centre d'excellence pour le bien-être des enfants, 2003; Eccles et Barber, 1999; Feldman et Matjasko, 2005; Mahoney *et al.*, 2005; McHale, Crouter et Tucker, 2001).

3. DE QUELLE MANIÈRE LES SAVOIRS DES JEUNES EN MILIEU HLM SONT-ILS RECONNUS ?

La section qui précède a mis en relief le fait qu'il est reconnu que les jeunes sont porteurs de savoirs face à leur milieu, et que prendre en compte leurs savoirs est précieux. On peut toutefois se demander jusqu'à quel point consulter les jeunes des milieux HLM fait partie de la pratique sur le terrain¹⁰. Nous tenterons ainsi de mieux comprendre et d'illustrer dans la section qui suit la manière dont les savoirs liés à l'expérience de ces jeunes face à leur milieu de vie, soit les savoirs d'usage (Nez, 2011), sont pris en compte et reconnus dans le milieu. La question des savoir-faire des jeunes des milieux HLM sera ensuite abordée.

3.1. La prise en compte des savoirs d'usage des jeunes

Bien présents en milieu HLM, notamment dans les espaces publics et semi-publics, on pourrait s'attendre à ce que les jeunes soient consultés eu égard à leur milieu, à ce qu'ils souhaitent y voir amélioré ou encore développé. Selon Patrick Benjamin, organisateur communautaire à l'OMHM, à la suite du Forum jeunesse, « les jeunes ont réalisé qu'ils pouvaient avoir un impact sur leur milieu et que ce qu'ils avaient à dire était important », donc qu'ils méritaient d'être entendus (Pelletier, 2012, p. 2). Or, par l'examen des sources documentaires écrites consultées, liées à la participation des jeunes en milieu HLM (p. ex. la *Description des projets PAICS retenus*, Société d'habitation du Québec – SHQ, de 2002 à 2010; bulletins d'information et journaux des offices d'habitation, rapports de recherche, etc.), il est difficile de bien saisir jusqu'à quel point les savoirs de ceux-ci sont sollicités et pris en compte dans le développement de services et d'activités, notamment en ce qui a trait aux savoirs d'usage, liés à l'expérience des jeunes. Nous pouvons assurément dire que cette notion est plutôt implicite; le terme de savoir n'apparaît pas de manière explicite dans la documentation consultée. On peut lire dans le document publié à la suite du Forum et résumant les propos des jeunes entendus lors de cet

10. L'auteure ne prétend pas ici faire un relevé exhaustif de l'ensemble des initiatives mises en place dans les différents offices, mais plutôt d'illustrer, à partir de quelques exemples issus du terrain, la question de la reconnaissance des savoirs des jeunes dans ce milieu.

événement: « Vous êtes conscients des problèmes de votre milieu de vie, mais vous n'êtes pas bien placés pour les résoudre, car vous vous sentez dépossédés, victimes de préjugés et de surveillance [...] Vous avez besoin d'espaces où vous regrouper et pratiquer des activités entre amis » (OMHM, 2011, p. 2); « Bon nombre de mesures mises en place par l'OMHM dans leur milieu de vie ne correspondent pas aux préoccupations et aux besoins des jeunes » (Levesque-Arguin, 2014, p. 16). À cet effet, les projets offerts semblent s'inscrire dans une dynamique de services; il s'agit ainsi principalement d'activités développées pour les jeunes, et rarement par eux-ci. On propose aux jeunes des activités, la plupart du temps directement dans leur milieu de vie, lesquelles sont soutenues par des animateurs et différentes ressources mises en place par les offices, et ce, parfois avec l'appui additionnel de partenaires externes au milieu.

Il importe toutefois de nuancer cette observation, car certains projets semblent être élaborés à partir des intérêts préalablement établis par les jeunes. À titre d'illustration, l'auteure du présent chapitre a collaboré à l'évaluation de l'implantation d'un projet préventif en milieu HLM de type multifacette destiné aux jeunes enfants et adolescents (p. ex. aide aux devoirs, ateliers divers, activités sportives et artistiques, etc.), échelonné sur près de trois ans (Lagueux, 2014). Les jeunes de cet HLM étaient invités à participer à différentes activités dont la plupart étaient dispensées directement sur le site, de manière hebdomadaire. Cette expérience de terrain a permis de constater que les jeunes peuvent être consultés par les intervenants à certaines occasions (p. ex. thèmes de discussion lors d'un atelier, type d'activités pour une fête ponctuelle, etc.). Ainsi, un atelier de discussion peut avoir été préétabli par le milieu au départ; toutefois, ce sont les jeunes qui pourront par la suite choisir les thèmes à y aborder (Lagueux, 2014).

Il serait inexact de conclure alors que les jeunes ne sont jamais entendus quant à leurs intérêts et à leurs souhaits. Toutefois, ces consultations semblent s'inscrire davantage dans une certaine forme de cadre préétabli. Le canevas d'activités est préalablement statué par les intervenants du milieu; les jeunes peuvent ensuite partager leurs préférences, ce qui permettra de finaliser l'orientation des activités. Bien qu'ils soient consultés à l'occasion, on ne semble pas toujours tenir compte de toute l'expérience et de l'étendue des savoirs et des expériences des jeunes, ce qui permettrait sans doute le développement d'initiatives davantage sensibles à leurs intérêts et à leurs besoins. Tel que cela a été mentionné par les jeunes lors du Forum, ceux-ci désireraient davantage d'activités à leur image, notamment les adolescents; ceci explique sans doute pourquoi il demeure difficile de susciter l'intérêt de ces derniers et de maintenir leur participation soutenue aux activités offertes (Lagueux, 2014; Levesque-Arguin, 2014).

3.2. Les lieux d'écoute des savoirs d'usage des jeunes

Bien que les jeunes sentent qu'ils ont quelque chose à apporter, les occasions et les moyens de le faire sont limités. À cet effet, on peut lire : « Force est de constater que les jeunes locataires, soit les 12-25 ans, ne font partie d'aucune instance de participation et donc ne prennent pas part aux décisions touchant leur habitation et leur milieu de vie » (Levesque-Arguin, 2014, p. 4). En effet, les jeunes des milieux HLM ont peu d'occasions de participer activement aux décisions qui les concernent par le biais de structures décisionnelles officielles (p. ex. CA, CCR, associations de locataires), et ainsi, ont peu de lieux pour se faire entendre. Rappelons que lors du Forum des jeunes de 2011 intitulé *Prendre sa place!*, les jeunes avaient clairement manifesté le souhait de faire partie de structures officielles liées à l'organisation. Toutefois, soulignons que selon le Code civil du Québec, siéger à un conseil d'administration est réservé à des personnes majeures. Il en est de même pour la participation aux associations de locataires, elle aussi réservée aux personnes de 18 ans et plus, tel que le stipule une clause à cet effet. Toutefois, certains membres assisteraient parfois aux réunions d'associations de locataires avec leurs enfants, ce qui semble apprécié par certains, contribuant « à nommer les besoins des locataires de leur âge » et apportant une forme de dynamisme aux rencontres (Vachon, LeBlanc et Morin, 2016b, p. 8).

La faible représentation des jeunes au sein des structures officielles n'est pas le seul fait de la situation régnant en milieu HLM. En effet, il demeure que peu de place est laissée aux jeunes au sein des divers paliers décisionnels dans notre société, et ce, dans les divers secteurs qui les touchent de près (p. ex. milieux de la politique, de l'éducation ou encore de la santé). Au début des années 2000, une vaste étude menée auprès de plus d'une centaine d'organisations de l'île de Montréal avait pour objectif de mieux comprendre la place qu'occupaient les jeunes dans ces milieux (groupes communautaires, établissements d'enseignement, centres sportifs et récréatifs, établissements de santé, syndicats, etc.). Il en ressort que les jeunes ne représentaient environ que 12% des participants aux instances décisionnelles, tandis que les adolescents et jeunes adultes de 15 à 30 ans représentaient alors 20% de la population montréalaise (Beudet et Lapointe, 2001).

La consultation menée préalablement au Forum de 2011 auprès des jeunes vivant en HLM a aussi permis de cerner les raisons qui permettent de mieux comprendre pourquoi les jeunes eux-mêmes peuvent se montrer peu enclins à s'intéresser aux instances décisionnelles auxquelles ils pourraient participer (p. ex. comités de locataires). D'une part, les jeunes évoquent que ces instances de participation ne seraient pas à leur image; ils ne s'y retrouvent pas. D'autre part, ils soulèvent aussi avoir une « méconnaissance du fonctionnement de l'OMHM » (Levesque-Arguin, 2014, p. 6).

Autre fait important, les méthodes de travail des jeunes et des adultes peuvent aussi différer: «Il est important de reconnaître que les jeunes ne travaillent pas de la même façon que les adultes: [pour les jeunes] il faut être dans l'action en même temps que dans la réflexion» (Levesque-Arguin, 2014, p. 9). Il semble toutefois que le souhait d'être mieux représentés au sein des instances de participation de l'OMHM, manifesté par les jeunes lors du forum, ait été reconnu par les représentants de l'Office; les dirigeants ont affirmé examiner différentes avenues à ce sujet (OMHM, 2011).

À notre connaissance, peu de comités mis sur pied par des jeunes, sont présents en milieu HLM. Il importe de souligner la présence d'une initiative récente déployée par ceux-ci. Développé en 2013, le MOUV – qui signifie «Mouvement des jeunes qui vivent en HLM» –, est né d'un désir des jeunes de se faire entendre des instances décisionnelles et regroupe des jeunes vivant en HLM en provenance de divers quartiers montréalais. Ce rassemblement, mis en place par les jeunes et pour ceux-ci, témoigne de leur désir d'être davantage reconnus comme étant porteurs de savoirs face à leur milieu et se veut une «instance de représentation», «un espace d'échanges et de dialogues avec la direction de l'Office»¹¹. Les jeunes de ce regroupement souhaitent encourager leurs pairs à s'impliquer davantage dans leur milieu, à s'initier au fonctionnement et aux rouages des HLM, et ce, afin de favoriser l'amélioration des conditions de vie des jeunes (Pelletier et Raciuc, 2014). Sur la page Facebook liée au MOUV, on peut lire les orientations de ce regroupement (encadré 4.1), entre autres: «Nous voulons être écoutés et consultés tant sur les sujets concernant les jeunes que sur ceux touchant notre milieu de vie.» Pour que les savoirs des jeunes soient davantage pris en compte, favoriser des liens entre les comités mis en place par les jeunes (p. ex. le MOUV) et les instances officielles (p. ex. les CCR) pourrait être une avenue intéressante (Vachon, LeBlanc et Morin, 2016a, p. 10). Ainsi, créer des ponts entre les adultes et les jeunes, et ce, par l'intermédiaire des structures existantes pour les jeunes plutôt que par une nécessaire participation de ceux-ci aux instances officielles, permettrait de développer des occasions pour se saisir des savoirs des jeunes.

11. Site de l'OMHM *Un toit en évolution*, <<http://www.omhm.qc.ca/rejoins-le-mouv>>, consulté le 10 mars 2017. Pour plus d'informations, consulter la section «Jeunes» du site suivant: <<http://www.omhm.qc.ca/>>, consulté le 14 novembre 2016.

Encadré 4.1. – Des initiatives créées par des jeunes à la suite du Forum des jeunes de 2011

Le Forum des jeunes de 2011, intitulé *Prendre sa place!*, a donné lieu à quelques initiatives développées par des jeunes, notamment la création de regroupements de jeunes. Ces comités souhaitent soutenir les jeunes dans leur besoin de se faire entendre et ont en commun d'avoir chacun mis sur pied des espaces virtuels (notamment des pages Facebook) permettant aux jeunes d'avoir accès à de l'information, de faciliter la tenue des rencontres et de partager des préoccupations.

Comité de jeunes, Petite-Bourgogne, Montréal

À la suite du Forum des jeunes s'est tenu un forum destiné aux jeunes de la Petite-Bourgogne (été 2012), qui a réuni 65 participants. Différents thèmes ont été retenus dans le cadre de ce Forum : l'emploi, la participation citoyenne, la sécurité, le budget participatif et l'aménagement du milieu. De cet événement est né un comité jeunesse qui se nomme l'Union des jeunes en action de la Petite-Bourgogne, formé de quelques représentants. Une première initiative est issue de ce comité, soit la réalisation d'une page Facebook sur laquelle les jeunes sont invités à s'exprimer, notamment quant à la manière de dépenser le budget pour réaliser différents projets (Deslauriers, 2013, p. 4). Le comité a aussi travaillé à une « charte d'emploi » destinée aux commerçants de la Petite-Bourgogne et qui vise à favoriser l'embauche des jeunes du quartier.

Comité MOUV – Mouvement des jeunes vivant en HLM, Montréal

Le MOUV, soutenu par le Service du développement communautaire et social de l'OMHM, a été lancé officiellement en mai 2014. Ce groupe est composé de représentants de différents quartiers de Montréal et s'est donné pour mandat de consulter les jeunes des habitations (HLM familles), de créer un espace d'échanges et de favoriser la communication avec la direction de l'OMHM. À ce titre, au cours de l'hiver 2014, le MOUV a entrepris une vaste consultation auprès des jeunes, par le biais notamment de questionnaires et de groupes de discussion. Afin de maintenir la mobilisation des jeunes, le MOUV souhaite réaliser trois événements de manière annuelle, à caractère sportif, culturel ou de reconnaissance. On peut lire les orientations du mouvement sur sa page Facebook* :

- Nous voulons être écoutés et consultés tant sur les sujets concernant les jeunes que sur ceux touchant notre milieu de vie ;
- Nous avons la volonté de projeter une image positive des jeunes ;
- Nous pouvons rallier les jeunes à un mouvement qui les amènerait à se mettre en action plutôt qu'à se plaindre ;
- Nous avons le souhait de déterminer les priorités d'action des jeunes avec les jeunes de toutes les habitations ;

- Nous voulons un lieu où donner nos idées, partager nos réalités et avoir un pouvoir sur nos milieux de vie. Un lieu à notre image, un lieu pour nous et par nous ;
- Nous sommes la force du nombre.

* Pour plus d'informations : <<https://www.facebook.com/mouvomhm>>, consulté le 14 novembre 2016.

3.3. La prise en compte des savoir-faire des jeunes

En milieu HLM, les locataires adultes sont invités à participer au bon fonctionnement de leur milieu de vie. Ainsi, ils peuvent être appelés à collaborer à différents services mis en place offerts aux jeunes (p. ex. aide aux devoirs, cours de cuisine, etc.), de même qu'à participer à des activités d'entretien du milieu. À la lecture de diverses publications qui décrivent différentes initiatives menées en milieu HLM¹², on constate que les savoir-faire (Legendre, 2005) des jeunes locataires peuvent également être à l'occasion directement sollicités (encadré 4.2). À nouveau, ceci est implicite ; l'appellation savoir-faire ne semble pas présente dans les documents qui décrivent la réalité des jeunes. Dans le cadre de certaines activités destinées aux plus jeunes, les adolescents du milieu peuvent être invités à devenir animateurs (p. ex. animateur d'ateliers de danse, coach de soccer, animateur de camps d'été, soutien à l'aide aux devoirs, etc.). À d'autres occasions, les savoir-faire des jeunes peuvent également être sollicités pour voir à la maintenance du milieu (p. ex. travaux d'entretien paysager, corvée de ménage, etc.). L'analyse de certaines sources documentaires permet de constater que les jeunes sont aussi sollicités à l'occasion pour des tâches liées au développement et à la mise en place d'activités (p. ex. activités de financement, porte-à-porte, etc.). Les jeunes peuvent ainsi collaborer à de telles activités de manière rémunérée ou bénévole, selon les projets dans lesquels ils s'inscrivent, ou selon les ressources du milieu. Ainsi, en milieu HLM, les jeunes semblent avoir davantage d'occasions de déployer leurs savoir-faire que leurs savoirs d'usage.

Par ailleurs, si les adultes peuvent être invités à collaborer et à soutenir le milieu en raison d'une expertise professionnelle acquise (p. ex. à titre de menuisier, de cuisinier, etc.), il est difficile de bien mesurer si les jeunes le sont pour leur part en raison de savoir-faire qui leur sont propres,

12. Il s'agit des documents mentionnés précédemment, soit : *Description des projets PAICS retenus*, SHQ, 2002-2010 ; bulletins d'information et journaux des offices d'habitation, rapports de recherche, etc.

Encadré 4.2. – Des illustrations du savoir-faire des jeunes en milieu HLM

Les savoir-faire des jeunes sont sollicités dans le cadre de divers projets ponctuels. Voici quelques illustrations d'expériences qui ont chacune connu un grand succès :

Projet Jeunes et verdissement (OMHM – 2012, 2013 et 2014)

Ce projet a permis à des jeunes âgés de 16 à 18 ans de travailler au cours de plusieurs étés à l'aménagement paysager de HLM de la région montréalaise. Au moyen de diverses activités liées à l'horticulture (désherbage, arrosage, taille d'arbustes, plantations, etc.), les jeunes ont beaucoup appris au sujet des plantes et du dépassement de soi. Ce projet a été rendu possible grâce à une collaboration de l'OMHM avec différents partenaires (Deslauriers, 2012, p. 3; Pelletier, 2014, p. 5).

Projet Brigades de propreté (OMHM – 2013 et 2014)

Au cours de l'été 2013, 14 jeunes ont été embauchés pour entretenir les terrains extérieurs de 50 HLM de Montréal (Brigades Nord-Ouest, Sud-Ouest et celle du secteur Est). Ce nombre a grimpé à 28 jeunes au cours de l'été 2014. Il s'agissait d'un défi d'une durée de sept semaines afin d'assurer l'entretien des terrains extérieurs et d'encourager les résidents à maintenir leur milieu de vie propre. Nostalgique de son été de 2013, une jeune témoigne dans le journal *Le Rebond* : « *Je crois que ça a été l'un de mes plus beaux étés, de toute ma vie. L'atmosphère du groupe du Sud-Ouest était exceptionnelle* » (OMHM, 2013, p. 6; Pelletier, 2014, p. 5).

Projet Troupe de danse *Goupil-Street* (OMHS – 2011 et 2013)

Dans le cadre du projet Agir pour mieux grandir!, qui a débuté en 2009 à la place Goupil à Sherbrooke, une troupe de danse s'est formée, les *Goupil-Street*. Les jeunes, principalement âgés de 7 à 13 ans, se retrouvaient chaque semaine pour danser au son de la musique hip-hop. Les sessions de danse étaient animées par des jeunes danseurs de 16 à 19 ans du milieu. Divers spectacles offerts à la communauté ont été mis sur pied. Ce fut également une occasion pour les jeunes de proposer le nom de leur troupe de danse, de même que leur logo (Lagueux, 2014).

ou plutôt afin de leur permettre une première occasion d'apprentissage. Cette première expérience, à titre bénévole ou professionnel, devient alors pour les jeunes une occasion de développer un savoir-faire « en devenir » ou encore une occasion de se responsabiliser face à leur milieu de vie. De manière implicite, on peut penser que, de par leur proximité singulière avec leurs pairs (notamment considérant leur jeune âge et leur familiarité avec le milieu), les jeunes possèdent une compréhension plus fine de leurs intérêts comparativement aux adultes. Ainsi, les jeunes ont une capacité unique à établir un lien de confiance avec leurs pairs – condition

essentielle à la réussite des projets mis en place auprès des jeunes (Lagueux *et al.*, 2014). Ces occasions de mettre à profit les savoir-faire des jeunes semblent grandement appréciées de ceux-ci (Lagueux *et al.*, 2014). En effet, à l'occasion du forum de 2011 *Prendre sa place!*, les jeunes participants ont indiqué clairement leur souhait de se voir présenter plus fréquemment des occasions d'emploi dans leur milieu de vie. Il importe toutefois de souligner qu'un jeune qui occupe un « poste » (p. ex. animateur) au sein de sa communauté est susceptible de devenir un modèle auprès des autres jeunes, étant désormais perçu comme un leader, et de manière implicite, porteur d'une forme de savoir (Lagueux *et al.*, 2014). La vue de ces différents modèles pourra inciter d'autres jeunes à développer leurs savoirs à leur tour, et à devenir eux aussi des modèles positifs au sein de leur milieu de vie (Hurd, Zimmerman et Xue, 2009).

4. QUELS SONT LES OBSTACLES ASSOCIÉS À LA RECONNAISSANCE DES SAVOIRS DES JEUNES ?

La section précédente a permis de mettre en relief le fait que, bien que sollicités, les savoirs propres aux jeunes vivant en HLM ne sont pas pleinement reconnus, notamment les savoirs d'usage. Comment expliquer qu'il demeure difficile de reconnaître l'importance des savoirs expérientiels des jeunes face à leur milieu de vie, et ce, qu'ils vivent ou non en milieu HLM? Nous présentons ici trois obstacles qui freinent l'expression des savoirs des jeunes, ou encore la capacité à les entendre.

4.1. Une voix effacée parmi celles des adultes

Trop souvent, le point de vue des jeunes face à leur milieu est considéré à tort comme implicite, fondu dans l'opinion d'une population élargie, notamment celle des « familles » (Frank, 2006; Knowles-Yanez, 2005). D'ailleurs, dans le présent ouvrage, les différents chapitres font référence aux « locataires » ou aux « familles » vivant en HLM, appellations qui impliquent de manière implicite que les jeunes, et leurs points de vue, en font partie. Or, lorsque l'on dépeint certaines problématiques qui se rattachent au groupe que forment les « locataires » (p. ex. la participation des « locataires » aux différentes instances des offices, la reconnaissance officielle des savoirs des locataires, le bien-être des locataires, etc.), on constate que la réalité particulière d'un sous-groupe de ces locataires – soit ici les jeunes – est rarement prise en compte de manière explicite. À titre d'exemple, on sait que les jeunes n'ont pas les mêmes droits que les adultes en termes de représentation dans les instances décisionnelles. Ainsi, lorsque l'on parle des « locataires » comme d'un groupe homogène, on ne distingue pas les réalités propres aux jeunes. Les jeunes forment une

population à part entière, qui a une vision et des besoins qui lui sont propres. À cet effet, il est intéressant de constater que dans *Le Rebond*, le journal de l'OMHM qui s'adresse aux jeunes, le sous-titre précise qu'il s'agit du bulletin des «jeunes locataires» de l'OMHM.

De surcroît, en termes de nombre, il importe de se rappeler que les jeunes représentent une part importante de la population et méritent une place entière. Nous avons vu que ceci était vrai en milieu HLM; il en est de même de manière plus générale. Louise Chawla¹³, dans un article intitulé «The missing population at the 2006 World Urban Forum» (Chawla *et al.*, 2006), rappelle en effet que les jeunes de moins de 15 ans représentaient, et ce, déjà à cette époque, près du tiers de la population mondiale. Ainsi, lorsque l'on ne se penche pas directement sur les savoirs des jeunes, on choisit en quelque sorte de ne pas être attentif, ou encore de ne pas donner une voix, à un grand nombre d'individus, ces mêmes individus qui formeront la société de demain.

4.2. Une voix peu crédible

Pour que les savoirs des jeunes soient davantage pris en compte, un changement d'attitude s'impose, et ce, tant au sein de la population générale que parmi les professionnels qui œuvrent auprès des jeunes (Cooper, 2009; Driskell, 2002; France, 2007; Lansdown, 2005). Une première conception erronée pouvant expliquer que la voix des jeunes demeure peu entendue est celle voulant que le jeune, enfant ou adolescent, est en position déficitaire face à l'adulte, ou encore perçu comme un adulte incomplet, immature, qui se doit de demeurer passif et en posture d'apprenant (Chawla et Driskell, 2006). Selon ce point de vue, plutôt qu'experts de leurs expériences, les jeunes sont à considérer comme des «réceptacles passifs» du savoir des adultes et des services qui leur sont dispensés. Les adultes détiendraient alors l'expertise en regard de la condition générale des jeunes, de même que les connaissances suffisantes pour prendre les décisions dans les meilleurs intérêts de ceux-ci. Une deuxième conception décrit cette fois la jeunesse comme une période pendant laquelle le jeune se doit d'être protégé; l'adulte est là pour prendre soin de l'enfant et de l'adolescent et leur offrir des services, et non pour les consulter. Ces derniers se doivent alors d'être exemptés de responsabilités et d'inquiétudes. L'apport des jeunes est trop souvent perçu aussi comme bien sympathique, alors qu'on accorde encore trop peu de valeur réelle à leurs savoirs au plan

13. Louise Chawla est professeure en architecture/aménagement à l'Université du Colorado et collabore avec le Children, Youth and Environments Center for Research and Design. Elle est auteure de plusieurs travaux liés à l'expérience des enfants face à leur environnement.

pratique, préférant consacrer les efforts et les ressources à des démarches plus productives et sérieuses. Il est fréquent d'entendre, à titre de croyances erronées, qu'impliquer les jeunes dans nos démarches prend du temps et des ressources, que ça rapporte peu et que c'est laborieux, voire qu'il s'agit d'un luxe qu'on ne peut pas se permettre. Ces conceptions contribuent à faire en sorte que les jeunes peuvent être difficilement perçus comme porteurs d'un savoir qui mérite d'être reconnu.

4.3. Une voix difficile à saisir par les moyens conventionnels

Les jeunes, et ce, même dès leur jeune âge, sont capables de transmettre leurs savoirs et de se prononcer face à leur milieu. Trop souvent, on se limite à consulter les jeunes par le biais d'entrevues traditionnelles (individuelles et de groupe). On se heurte alors au fait que les jeunes se montrent parfois peu intéressés et difficiles à mobiliser. Il est reconnu que mobiliser les jeunes (notamment les adolescents) et s'assurer de leur participation régulière aux activités proposées de loisirs, d'intervention et plus encore de recherche, représente certains défis (Ciosi, 2014; Lagueux, 2014). Il importe alors de privilégier des méthodes créatrices à travers lesquelles les jeunes peuvent s'exprimer autrement que par la parole, tels les dessins, les photographies, les cartographies, les observations, les jeux de rôles, etc. (Driskell, 2002; Lansdown, 2005). Il semble que de telles méthodes permettraient de révéler des éléments du contexte du jeune qui autrement risquent de demeurer tacites (comme par la parole) et seraient particulièrement indiquées pour toucher les populations marginalisées, spécifiquement des jeunes plus vulnérables (Aldrige, 2012; Didkowsky, Ungar et Liebenberg, 2010; Foster-Fishman *et al.*, 2005; Foster-Fishman *et al.*, 2010; Wilson *et al.*, 2006). Depuis les années 1990, des méthodes de collecte de données destinées à des jeunes de tous âges ont été développées dans le domaine de la recherche-action participative (Driskell, 2002; Sabo Flores, 2008). Les intervenants et les chercheurs se doivent alors d'être sensibilisés et formés à l'usage de ces méthodes diversifiées, afin de bien saisir toute la richesse des informations recueillies (Bragg, 2010).

CONCLUSION

Bien que, dans notre société, les jeunes soient fort nombreux et visibles, particulièrement en milieu HLM, il appert qu'il s'agit trop souvent d'une population peu consultée, notamment en ce qui a trait à leur expérience face à leur milieu de vie. Parce qu'ils sont capables de traduire eux-mêmes leurs perceptions face au monde qui les entoure – voire sont-ils même les mieux placés pour ce faire –, les jeunes pourraient être davantage reconnus comme étant experts de leur propre vie. De plus, leur point de vue est

original et il complète bien souvent celui de l'adulte. Qui plus est, les jeunes qui vivent en milieu HLM grandissent dans un environnement empreint d'une grande précarité et ils sont fréquemment associés malgré eux aux diverses problématiques de cohabitation. Se saisir davantage de leurs expériences permettrait, d'une part, de mieux comprendre la réalité unique que vivent quotidiennement ces jeunes, et, d'autre part, d'envisager des solutions liées aux problématiques de cohabitation qui sont réellement le reflet des enjeux qu'ils vivent.

À cet effet, en plus de fournir des occasions d'activités de loisirs, les offices d'habitation pourraient soutenir les jeunes dans la mise en place d'activités significatives, de même que des occasions d'emploi, à l'image de leurs intérêts et aptitudes, et ce, en sollicitant davantage leurs savoirs d'usage et leurs savoir-faire. Reconnaître les savoirs des jeunes implique toutefois de surmonter certains obstacles, entre autres de favoriser un changement d'attitude en ce qui a trait au regard que l'on porte sur eux. Cela exige aussi de mettre en place des moyens adaptés et créatifs pour permettre aux jeunes de tous âges de s'exprimer et de mettre pleinement à profit leurs connaissances et leurs expériences.

Il importe de sensibiliser les décideurs liés aux offices d'habitation, les intervenants et l'ensemble des locataires à l'importance de faire une place active aux jeunes dans leur milieu, de même qu'aux éléments facilitant leur participation et leur intégration au sein des diverses instances décisionnelles. Le milieu pourrait aussi davantage soutenir les jeunes dans la création de comités qui leur soient destinés. Les jeunes méritent également de sentir que leurs points de vue seront considérés, de manière concrète. À ce sujet, un jeune dira : « Je vois quels sont les résultats et je suis content parce que si, à l'inverse, ça donnait de moins bons résultats, c'est sûr que je ne m'impliquerais pas autant » (Faucher, Plourde et Prévost, 2015, p. 21). Ceci va dans le sens des propos de Bragg : « Les jeunes peuvent se sentir sceptiques face aux mesures participatives ou consultatives, notamment si rien n'en découle, ou ne semble en découler, à titre de résultat » (2010, p. 15, traduction libre). Les intervenants des milieux concernés et les chercheurs doivent accorder une importance particulière à la diffusion des retombées issues de la sollicitation des savoirs des jeunes, afin de favoriser leur participation.

Des retombées favorables découleront des démarches de consultation menées auprès des jeunes en milieu HLM. Par ces démarches, ceux-ci seront appelés à interagir avec les membres de leur communauté de manière positive et constructive, ce qui peut favoriser le développement d'une meilleure cohabitation. Également, pour les décideurs, travailler en étroite collaboration avec les jeunes leur permettra de prendre des décisions plus éclairées afin de créer des projets et des environnements davantage à l'image des jeunes, et conséquemment, de favoriser leur participation

à ces projets. Finalement, en observant la place grandissante accordée aux savoirs des jeunes en milieu HLM, on peut facilement espérer qu'ils puissent devenir des agents de changement face à leur milieu, et ce, au même titre que l'ensemble des locataires. On observe une réelle volonté d'appui et de changement dans le milieu, tel que le souligne une dirigeante: «Nous allons vous aider à transformer vos bonnes idées en actions» (OMHM, 2011, p. 1). Tous, autant les jeunes que les adultes, ont à gagner d'une reconnaissance accrue des savoirs des jeunes. Il est possible d'espérer ainsi que sous peu, les jeunes qui vivent en HLM pourront nous faire profiter de toute la richesse de leurs savoirs, et comme le souhaite un jeune, «faire partie des personnes qui prennent les décisions» (Faucher, Plourde et Prévost, 2015, p. 17).

LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES FAMILLES FAIRE UNE DIFFÉRENCE, C'EST POSSIBLE

Paul Morin et Jean-François Vachon

La vie associative en milieu HLM existe; elle est bel et bien vivante et a un patrimoine d'expériences, comme l'a démontré et analysé Vachon dans le premier chapitre du présent ouvrage. Il importe d'emblée de spécifier que, malgré l'entrée en scène des CCR (Vachon, LeBlanc et Morin, 2016a) et des comités de secteur pour certains territoires d'offices, le centre de la vie associative en milieu HLM demeure habituellement l'association des locataires d'une habitation, plus communément appelée le comité des locataires. D'ailleurs, la grande majorité des 412 associations membres de la FLHLMQ sont des associations d'immeubles, à l'exception toutefois d'une cinquantaine d'associations dites municipales, regroupant les familles et les aînés, comme à Châteauguay, Lévis, Sorel et Thetford Mines. Les aînés sont habituellement les plus actifs et les plus représentés au sein de ces associations municipales selon les dires de la FLHLMQ. Les associations familles membres de la FLHLMQ sont au nombre de 52, soit 8,2% de l'ensemble des associations. Le milieu familles est souvent défini comme un « concentré de problèmes », ce qui rend d'autant plus difficiles la prise de parole et la mise sur pied d'associations.

Les habitations familles sont réparties dans moins de 100 villes au Québec. Parfois, ces associations familles sont incorporées à titre d'associations à but non lucratif, mais en règle générale, il s'agit d'associations non incorporées. Cela n'empêche pas celles-ci de se donner un cadre

minimal de fonctionnement, comme la tenue d'une assemblée générale durant laquelle les résidents présents élisent les membres du comité qui feront le suivi des activités tout au long de l'année. Ces membres ont généralement des fonctions et des responsabilités à titre de président, vice-président, secrétaire, trésorier.

Toute association, d'aînés ou de familles, peut :

- voir au bien-être et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires ;
- représenter et défendre les intérêts et droits des locataires ;
- favoriser la participation et la prise en charge des locataires dans la gestion des habitations à loyer modique ;
- offrir des services récréatifs, d'entraide, éducatifs, culturels et sociaux ;
- élire ou nommer les représentants des locataires au CCR, ou au comité de secteur lorsque cela est applicable (OMHM, FLHLMQ et ROHQ, 2015, p. 8).

Afin de contribuer à l'avancement des connaissances relatives aux savoirs associatifs (Pestre, 2015b), qui est l'un des savoirs d'usage basés sur l'expérience développés en milieu HLM familles, ce chapitre présente les résultats et données de deux recherches. La première (Morin, 2008) avait pour objectif principal d'élaborer des indicateurs permettant de circonscrire l'impact des associations de locataires dans ce milieu de vie. Cette recherche-action s'est déroulée en étroite concertation avec les partenaires suivants, qui ont été associés aux diverses étapes du projet : la FLHLMQ, l'OMHM, le CCR de l'Office municipal d'habitation de Montréal (CCROMHM) et l'Office municipal d'habitation de Sherbrooke (OMHS). Les indicateurs suivants, pouvant être mis en lien avec l'impact des associations de locataires, ont été déterminés dans le cadre de cette recherche :

- le milieu de vie (p. ex. le sentiment d'appartenance, le renforcement des réseaux de solidarité, de meilleures relations entre les diverses communautés) ;
- le développement de la personne (p. ex. les opportunités de développement des potentialités et des talents, l'estime de soi, la confiance en soi, le sentiment d'être utile) ;
- le réseau social dans le quartier (p. ex. la création d'un tissu social entre les résidents et les autres habitants du quartier, de meilleures relations avec le voisinage) ;
- les conditions de sécurité et de santé (p. ex. la baisse du taux de vandalisme et de criminalité) ;
- l'environnement physique (p. ex. le développement et la préservation des espaces verts) ;
- les conditions matérielles de vie (p. ex. la sécurité alimentaire) ;

- l'environnement socioéconomique (p. ex. la création d'emplois socialement nécessaires);
- la citoyenneté (p. ex. l'implication de citoyens résidents à diverses activités à titre de porte-parole).

Cette recherche-action s'est inscrite dans le sillage d'un rapport remis en 2004 par des chercheurs à la SHQ, rapport dans lequel, à la suite de l'inventaire analytique des pratiques d'actions communautaires en milieu HLM, les auteurs recommandaient notamment que des projets de recherche-action soient financés « afin de contribuer à la valorisation du savoir expérientiel des résidents, notamment le travail des CCR » (Morin, Aubry et Vaillancourt, 2007, p. 222).

Après avoir présenté notre méthode de travail et nos données quant à cette recherche-action menée auprès de deux associations familles de Montréal, nous poursuivons en présentant la méthodologie et l'analyse secondaire des données d'une seconde recherche (Morin, LeBlanc et Lagueux, 2012-2016) ayant trait à l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de la Chaudière-Appalaches (2012-2015) (ci-après nommée « l'Entente »). Cette dernière découle d'une entente similaire réalisée de 2008 à 2011 et prolongée en 2012¹. Les objectifs de l'Entente sont les suivants :

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

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

Nous nous sommes intéressés, dans la deuxième partie de ce chapitre, à l'objectif 1 de l'Entente, et plus spécifiquement au rôle qu'ont joué les associations de locataires familles des HLM de la municipalité de Lévis, de la municipalité de Saint-Joseph-de-Beauce (MRC Robert-Cliche) et de la municipalité de Thetford Mines² dans le développement de leur participation sociale et citoyenne au sein de leur communauté. Autrement dit, que pouvons-nous discerner en regard de ce qui a été mis en mouvement par ces associations de locataires familles lors de la mise en œuvre de l'Entente? Quel rôle ont joué, par exemple, ces associations dans le processus d'autonomisation des locataires? Est-ce que l'Entente, par le biais des associations, a soutenu la créativité et les initiatives émanant de celles-ci? En conclusion, nous présenterons quelques enjeux qui se dégagent de nos travaux de recherche en milieu HLM familles.

1. LA RECHERCHE-ACTION

Cette première recherche s'est déroulée dans deux municipalités : Sherbrooke et Montréal. Outre le fait de s'appuyer sur la recension des écrits et sur nos recherches antérieures en ce milieu, nous avons réalisé 12 entrevues auprès de personnes résidant en milieu HLM à Sherbrooke, qui ont été associées durant cette année (2005-2006) à la création d'une association de résidents à la suite de nos travaux de recherche. Nous avons également rencontré les membres des CCR de Montréal et de Sherbrooke afin de les associer au processus de recherche. Tous ces travaux nous ont permis de distinguer huit indicateurs.

La dernière phase de la collecte de données a consisté en la tenue de deux groupes de discussion auprès de deux associations actives dans des habitations où résident des ménages familiaux. Nous avons choisi, sur la recommandation de l'OMHM, deux associations de l'île de Montréal qui – fait rarissime en ce milieu – étaient actives sans avoir connu d'interruptions depuis plus de dix années. Nous étions donc, de ce fait, à même de parler de l'impact de ces associations puisque dix années sont amplement suffisantes pour que l'on puisse avoir recours à cette notion qui fait référence à des changements à long terme. Ces milieux d'habitation ont également été choisis parce que aucun organisme communautaire n'intervenait auprès de ces personnes; ce faisant, nous nous assurons que notre terrain d'étude n'était pas « contaminé » par l'action d'organismes communautaires. Le

2. Les régions étudiées ont été choisies selon les barèmes suivants : une région fortement urbanisée de plus de 100 000 habitants (municipalité de Lévis), une région moyennement urbanisée de près de 25 000 habitants (municipalité de Thetford Mines) et une région majoritairement rurale de moins de 20 000 habitants (MRC Robert-Cliche).

seul soutien reçu par ces deux associations lors de notre étude était celui d'organisatrices communautaires de l'OMHM. Il s'agit ici d'un enjeu méthodologique majeur, car l'évaluation de l'influence d'un organisme ou d'une association sur un tissu social demeure toujours difficile à appréhender, étant donné qu'il faut tenir compte de l'action d'autres acteurs sociaux (Jetté, Maheu et Dumais, 2002).

L'une de ces habitations est située dans le quartier Saint-Henri, et l'autre, dans l'arrondissement Saint-Léonard. L'habitation à Saint-Henri est occupée à plus de 50% par des personnes seules, et les autres ménages familiaux sont surtout composés de personnes issues des communautés culturelles. L'autre habitation est l'une des cinq de l'île de Montréal où nous retrouvons des ménages familiaux et des personnes âgées. Six réunions étaient prévues aux deux semaines, sauf pour une interruption durant l'été. Nous visions une participation de 12 personnes. Toute personne participant aux groupes de discussion recevait 20 \$ pour chacune de ses participations. Malgré cela, à Saint-Henri, nous n'avons jamais réussi à avoir plus de neuf personnes lors de nos rencontres, alors qu'à Saint-Léonard, nous étions toujours au moins de 12 à 13 personnes. Ces rencontres ont débuté au printemps 2007 pour se terminer à l'automne de la même année.

Elles ont été structurées autour des huit indicateurs précédemment définis, mais tout en les rendant accessibles par l'utilisation d'outils pédagogiques issus de l'éducation populaire. Ainsi, pour la première rencontre, nous avons utilisé le jeu de l'image, afin d'être à même d'appréhender le vécu des personnes résidentes en regard des aspects généraux de la vie en HLM. Nous avons déposé une trentaine de photos sur la table. Les participants ont d'abord choisi une photo liée à leur habitation avant leur venue en HLM, puis chacun à tour de rôle s'est exprimé sur son choix. Ensuite, nous leur avons demandé de choisir une photo représentant leur perception du milieu HLM avant d'y demeurer, et finalement, de choisir une photo liée à leur présent milieu de vie.

La deuxième rencontre a porté sur le développement des personnes et cette fois-là, nous avons utilisé la technique du remue-méninges. La troisième rencontre portant sur l'impact de l'association dans leur milieu de vie a stimulé la participation grâce au jeu des mots. Chaque personne devait choisir cinq mots en lien avec le thème, puis les participants étaient répartis en trois sous-groupes afin que ceux-ci fassent consensus sur trois mots. À la fin, nous leur avons également demandé de dire les mots qui n'avaient pas été mentionnés. À la quatrième rencontre, nous avons dû ajuster notre démarche à la réalité de l'association de Saint-Henri étant donné que l'expérience était moins dynamique que prévu. Nous avons donc travaillé avec les personnes présentes à définir les trois besoins prioritaires des résidents de l'habitation. À Saint-Léonard, les personnes se

sont exprimées sur l'impact de l'association en regard du réseau social du quartier. La cinquième rencontre a été la dernière dans l'habitation de la Petite-Bourgogne et, pour finir sur une note positive et dans l'esprit d'aider l'association, nous avons créé un outil (appelé « Faire des pas pour ») qui, encore une fois, voulait aider l'association à établir les priorités et à définir les actions possibles. À Saint-Léonard, nous avons continué jusqu'à la fin la démarche prévue. À la cinquième rencontre, nous avons employé le jeu mystère, afin que les personnes s'expriment sur l'impact de l'association dans leurs relations avec leurs voisins. Elles devaient écrire chacune deux mots sur une petite feuille, puis plier celle-ci, et la placer dans un contenant. Par la suite, chaque personne devait piger une feuille qui n'était pas la sienne, puis expliquer ce qu'elle comprenait de ce qui était écrit. Ensuite, la personne qui avait écrit les deux mots expliquait sa pensée. Finalement, lors de la sixième et dernière rencontre, les personnes ont eu la possibilité de s'exprimer sur l'impact de l'association en regard de la santé et de l'environnement.

Les résultats issus des groupes de discussion tenus à Saint-Léonard, puis ceux de Saint-Henri, sont présentés pour chacun des indicateurs. L'association de Saint-Léonard est particulièrement dynamique et cela s'est reflété dans le fait que, des huit indicateurs retenus pour qualifier l'impact des associations de locataires, un seul n'a pu être croisé avec les résultats. Il s'agit de celui ayant trait à l'environnement socioéconomique. À Saint-Henri, les participants n'ont pu fournir d'informations précises sur l'impact des activités de l'association qu'en regard de quatre indicateurs : les effets sur le milieu de vie, les effets sur les personnes, les effets sur la santé et la sécurité, et les effets sur la citoyenneté. Le quartier dans lequel est situé cet autre milieu de vie est connu pour être « dur » ; on y trouve de nombreux logements sociaux, gérés par l'OMHM ou des organismes communautaires. Il importe de rappeler ici que le HLM où s'est tenu le groupe de discussion est composé à moitié de personnes seules et à moitié de familles majoritairement issues des communautés culturelles. La grande majorité des personnes qui ont participé au groupe de discussion sont des personnes seules. Celles-ci constituent d'ailleurs le noyau de l'association de résidents.

1.1. Les impacts sur le milieu de vie

Ce premier indicateur est particulièrement riche d'informations et de sens pour les résidents. Il met en évidence le fait que l'association a contribué à façonner un milieu de vie avec un désir de vivre ensemble et harmonieusement entre les diverses personnes et cultures présentes dans cette habitation à loyer modique. Le développement du lien social constitue la principale manifestation de cet impact.

Le bonjour et le sourire se sont énormément améliorés, on se rencontre, on se dit bonjour, on sourit, ce n'est pas grand-chose, mais avant, ça n'arrivait pas. [...] Je m'implique à l'association depuis quelque temps; on essaie de partager, de se donner aux autres. Je trouve ça bien; on est capables de vivre ensemble, on essaie d'améliorer (locataire Saint-Henri).

Vivre en HLM est assimilé à la vie de famille où l'on forme une communauté: «*C'est comme si j'avais trouvé une famille pour moi et ma fille [...] Ça m'a permis de sortir de la solitude, surtout quand je m'occupe seule de ma fille...*» (locataire Saint-Léonard). Ce bris de l'isolement est notable et sans équivoque selon les dires des locataires interrogés:

J'ai fait toute une année sans connaître personne dans l'immeuble, je sortais et rentrais toute seule. Quand elles sont venues toquer chez moi, elles m'ont parlé de l'association, j'étais dans la joie. Quand elles sont venues me chercher et [qu']après j'ai fait partie de l'association, j'ai connu beaucoup de choses dans l'immeuble et beaucoup de personnes. Cela m'a apporté beaucoup de choses (locataire Saint-Léonard).

Les activités sociales, ça t'enlève de l'isolement, les gens qui côtoient du monde, ils sont moins isolés, ont la stabilité et la tranquillité. [...] Je suis nouveau dans le comité, ça va me sortir un peu; je suis un gars seul. Moi, je ne suis pas une personne qui réfléchit ben beaucoup, je trouve que c'est moins stressant d'être ici, que d'être chez vous tout seul et de t'occuper de tes problèmes (locataire Saint-Henri).

L'association est perçue comme un vecteur de respect, de confiance, de tranquillité d'esprit, de tolérance et de vivre-ensemble:

Savoir tolérer un de tes voisins qui, mettons qu'un soir fait du ménage, cogne du marteau de temps en temps [...] si nous autres on se respecte dans le comité, cela a une incidence sur les gens... Ça amène la convivialité. Vous êtes un petit groupe qui s'entend bien et ça rejailit (locataire Saint-Henri).

Ce faisant, on peut développer des contacts et s'insérer dans des réseaux d'entraide, de responsabilisation collective, de partage, où tout un chacun surveille tous les enfants et pas seulement les siens.

On organise l'impôt pour tout le monde. Parce qu'avec l'impôt, je peux parler avec les autres, communiquer avec tout le monde et c'est ça qui donne la chaleur au cœur, ça me fait chaud au cœur. Moi, ça m'a apporté de l'aide surtout quand on fait notre impôt; ça, c'est bien organisé et c'est gratuit. Les fêtes de Noël aussi, ça nous amène de la joie, du bonheur et on est moins seul (locataire Saint-Léonard).

Je vais donner un exemple tout simple, si par exemple mon enfant va à l'école le matin et que je n'ai pas eu le temps d'acheter quelque chose, je peux aller chez une voisine et lui parler que je n'ai pas du jus pour mettre dans la boîte à lunch, elle lui donne, alors que dans la place où j'habitais, je ne pouvais pas demander quelque chose pour mon enfant (locataire Saint-Léonard).

1.2. Les impacts sur le développement de la personne

Les effets sur le développement de la personne ont été également l'objet de nombreux commentaires de la part des participants en regard de l'impact des activités de l'association des locataires, sur les jeunes comme sur les adultes. En ce qui a trait aux jeunes, les membres des associations ont mentionné la mise sur pied d'activités éducatives, culturelles et sportives.

Les enfants, ils ont une grande protection là, puis la provision aussi, car les après-midi, ils ont l'aide aux devoirs. Ça les aide beaucoup, c'est très bon pour [eux]. Les enfants sont bien encadrés aussi pour leurs études. En plus des membres de l'association, on a un prof qui, s'ils ont des lacunes quelque part, ils peuvent faire confiance, puis demander. Parfois l'enfant est bloqué, juste un petit clic et ça débloque complètement; parfois quand l'enfant est bloqué, l'école dit: il a ceci ou ça, l'enfant a tout simplement besoin d'un clic comme ça, pour débloquer, je trouve ça donc très beau (locataire Saint-Léonard).

[...] Chaque année, on organise aussi des activités de promo toxico, dont le CLSC donne un fonds. Il y a des conférenciers qui viennent faire des conférences ici pour la lutte contre la drogue et la délinquance. Ça aide à encadrer les enfants pour qu'ils n'aillent pas dans les gangs de rue, ou dans la drogue. [...] On sensibilise les jeunes à respecter les gens comme à respecter les biens matériels aussi (locataire Saint-Léonard).

L'association fournit également à ses membres des opportunités d'activités favorisant le développement de leurs potentialités et de leurs talents qui s'expriment notamment par l'acquisition des informations et des savoirs nécessaires pour vivre en société:

Ça m'a donné beaucoup de choses, j'espère encore en avoir, c'est effrayant! L'association est une affaire de loi aussi, c'est le droit, mais la loi, car ils sont dans la loi et ça, ça fait ben mon affaire. La plupart de ceux qui étaient nommés dans le comité ne savaient pas, c'est des choses qu'ils ignoraient, mais ils l'ont appris par la force des choses [...] ça amène à nous agrandir les connaissances envers nous (locataire Saint-Henri).

Dans la vie, on vit, si on vit il faut comprendre les autres parce que notre vie c'est comme une école; on ne connaît rien, on apprend. Mais les réunions qu'on fait là, je trouve ça mieux. J'aime ça, là tu apprends, je trouve que c'est une bonne manière, apprendre beaucoup et de connaître le monde (locataire Saint-Henri).

Cette acquisition d'informations et de savoirs, qui va de pair avec les rôles et responsabilités d'une association de locataires, contribue à la valorisation de soi. On se sent utile de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des locataires de son immeuble.

Pendant que tu aides le monde, tu oublies tes problèmes, tu vois qu'il y en a qui sont pires que toi. Il y a des gens qui ont cru en moi. Je fais du bénévolat, je suis apprécié, grosse amélioration, avant je n'aurais pas fait ce que je fais (locataire Saint-Léonard).

Avant j'étais un automate; je ne m'occupais pas de ma personne. J'ai eu une dépression, ça m'a permis de me rétablir par mon implication; mon rétablissement s'est complété; je me sens en sécurité. [...] Avant je couchais dans mon logement; maintenant j'avance plus avec les autres (locataire Saint-Henri).

Finalement, la vie associative va aussi de pair avec une prise de parole collective, et celle-ci en retour induit une amélioration des habiletés relationnelles qui peuvent se traduire par un accueil des nouveaux locataires: «*Quand je suis arrivée ici, c'est Louise la première qui m'a contactée. C'est une chose que l'on n'oublie pas. Elle est venue cogner à la porte [pleurs] pour me dire "si tu as besoin de services ou de quelque chose, je suis là".*»

Les réunions sont vraiment agréables, on en tire beaucoup de profits, on connaît mieux les autres, parce qu'au moins, on est libres de nous exprimer, on n'est pas gênés. On s'exprime, c'est-à-dire c'est comme si on enlève le papillon qui gonfle ici là et puis pour nous, ça ne nous empêche pas de parler et on ne nous impose pas de parler, ne pas dire que mon français n'est pas bon [...], on écoute (locataire Saint-Léonard).

1.3. Les impacts sur le réseau social dans le quartier

Les participants au groupe de discussion de Saint-Léonard, contrairement à ceux de Saint-Henri, en avaient long à dire sur l'impact de l'association en regard des liens tissés avec plusieurs organismes ou institutions. Toutefois, compte tenu des caractéristiques du quartier, une majorité de ces activités semblent se dérouler hors de celui-ci. En effet, ce milieu de vie est vraiment isolé par rapport aux autres milieux de Saint-Léonard. Ici, le HLM a pour voisins des usines et des manufactures. Les participants vont ainsi souvent se référer au milieu associatif de Saint-Léonard ou à d'autres associations ou organismes du Grand Montréal. Par exemple, des membres de l'association s'impliquent depuis plusieurs années au sein de la Table de concertation de Saint-Léonard. Cette implication permet de jeter une passerelle entre les résidents et les organismes communautaires et institutionnels.

Parce que maintenant dans la nouvelle approche, ce ne sont pas seulement les élus municipaux qui dirigent la ville. Il faut que les citoyens donnent leur point de vue, et les citoyens se rencontrent autour d'une table de concertation. Et là, il y a les représentants des banques, du bureau du bien-être social, des représentants des entreprises, la police aussi est représentée, les églises disant que toutes les forces vives de la ville sont là, pour parler des problèmes rencontrés ou des problèmes potentiels (locataire Saint-Léonard).

Nous avons été en contact avec les écoles et les directeurs. Quand nous faisons des demandes pour [des] ressources comme les tableaux et les matériels didactiques, l'école est informée que nous faisons l'aide aux devoirs, cela est bien accueilli par l'école (locataire Saint-Léonard).

1.4. Les impacts sur la santé et le bien-être

Les impacts sur la santé et le bien-être que les participants ont attribué aux activités de l'association constituent notre quatrième indicateur. Là encore, les participants ont tenu des propos on ne peut plus explicites : « Ça m'a fait du bonheur. » Ces retombées sur la santé et le bien-être sont étroitement liées pour certains à l'accomplissement d'actions :

En venant ici, j'ai réalisé des choses que je ne pouvais pas réaliser avant [...] Ça contribue de beaucoup, que je sois en meilleure santé, [...] ce n'est pas seulement l'idée, c'est ce que je fais. Moi, j'agis plus facilement que je parle (locataire Saint-Henri).

Avant, j'étais comme une personne rentrée sur moi-même, mais maintenant non. En 2001 ou 2002, je rentre dans le comité, je commence à m'épanouir un peu. Quand on rentre sur soi-même, on se sent mal des fois, on ne se rend même pas compte qu'on se rend mal en nous, et puis, quand on commence à s'épanouir, on voit que la vie est belle et puis on veut vivre, mais le temps est court (locataire Saint-Léonard).

Associé à la santé et au bien-être, l'enjeu de la sécurité est également exprimé de façon éloquente par les locataires.

On avait adressé une lettre à la Ville à Saint-Léonard. Comme aboutissement de notre lettre, on a dit qu'on avait installé une signalisation ici, un feu rouge. Je pense au point de vue sécurité des enfants, ça nous rassure à cause de la signalisation. Ça sécurise plus les enfants puisqu'en été, les enfants jouent en désordre (locataire Saint-Léonard).

Avec le comité de locataires, ça aide. Depuis que je suis dans le comité, il y a du beau changement, la police [ne] vient plus ici régulièrement, il y a beaucoup moins de drogues, moins de trouble. [...] Et l'installation de la caméra a tout réglé ça (locataire Saint-Henri).

1.5. Les impacts sur l'environnement physique

Les impacts sur l'environnement immédiat de l'habitation des participants, comme le développement et la préservation des espaces verts, constituent un autre de nos indicateurs. Cet indicateur, tout comme les deux suivants, apparaît toutefois moins prégnant pour les participants et demeure un défi constant : « Ça s'en vient, la propreté ici ce n'est pas comme avant, on a gagné beaucoup et ça en prend encore. D'après moi, là ça va venir et ça va s'améliorer » (locataire Saint-Henri).

1.6. Les conditions matérielles de vie

Cet indicateur fait référence, par exemple, aux activités des associations dans le secteur de la sécurité alimentaire. Là encore, il y a une différence entre l'association de Saint-Henri et celle de Saint-Léonard. Ainsi :

[cette dernière] est aussi en relation avec la Maison Rosalie, la maison qui fait les activités culinaires parce qu'il y a [cette maison] et aussi la Table ronde, c'est pour apprendre les arts culinaires, pour préparer à manger aux enfants... Nous n'avons pas eu assez de subventions pour payer cette activité, [...] les montants demandés outrepassaient nos capacités de payer (locataire Saint-Léonard).

À Saint-Henri, il y a plusieurs organismes en sécurité alimentaire dans le quartier auxquels des personnes démunies peuvent s'adresser. L'association n'intervient donc pas en ce domaine, mais comme elle n'a pas, curieusement, le bottin des organismes communautaires du quartier, elle ne peut recommander des résidents à ces organismes.

Vers la fin du mois, il y a beaucoup de gens qui sont sur l'aide sociale et ils ont besoin de nourriture, moi inclus. [...] Je pense que si on avait le bottin, ça pourrait aider aussi, qu'[il] soit distribué à tous les locataires, chaque locataire pourrait [en] avoir une copie, ça pourrait être une bonne idée. Surtout que la majorité des gens ne travaillent pas, ils vivent certainement des problèmes avec la sécurité alimentaire (locataire Saint-Henri).

1.7. Les impacts sur la citoyenneté

Le dernier indicateur qui a trouvé écho auprès des participants des groupes de discussion a trait aux pratiques de citoyenneté. Il s'agit ici des impacts qui permettent aux participants de se décrire comme des personnes responsables et solidaires. Une association a ainsi mené des représentations auprès des autorités responsables afin de bloquer une pétition signée par quelques résidents des copropriétés avoisinantes. Cette pétition visait à fermer le passage reliant un parc près du HLM aux rues du voisinage.

On avait des problèmes avant quand j'étais rentrée ici, quand la neige tombait, tu ne pouvais pas sortir, on avait de la neige jusqu'ici. Pourtant, il y avait des concierges, il y avait de tout. Mais après qu'on a parlé de ça dans l'association, il commence à déneiger et maintenant dans notre immeuble, il n'y a plus beaucoup de neige. Il laisse au moins l'endroit où les gens doivent passer. Le président du comité appelle à la Ville pour envoyer quelqu'un pour déneiger, tout cela on l'a acquis à cause du comité (locataire Saint-Léonard).

Actifs au sein de leurs associations respectives, les locataires se perçoivent comme des acteurs de leur milieu qui agissent afin d'améliorer leurs conditions de vie par des revendications collectives ; la défense des droits des locataires est ainsi un aspect abordé par les participants.

Une de nos préoccupations, sinon notre rôle aussi, est de défendre nos droits dans le sens et aussi de dire aux gens quels sont nos droits et quelles sont nos obligations, parce qu'avec les droits, il y a des obligations aussi, on doit se respecter (locataire Saint-Léonard).

Les appartements sont vieux et les insectes sont présents. On a appelé pour l'exterminateur qui ne venait pas. Fait que je fais des représentations auprès de l'Office pour qu'ils viennent vite (locataire Saint-Henri).

2. L'ENTENTE RÉGIONALE ET SES RETOMBÉES SUR TROIS ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Les données recueillies dans le cadre de cette seconde recherche proviennent de 23 entretiens³ menés entre avril 2014 et décembre 2015 auprès de plusieurs résidents de HLM et d'acteurs impliqués dans l'Entente régionale spécifique sur l'accompagnement en logement social et communautaire. Ceux-ci sont principalement des organisateurs communautaires, des intervenants sociocommunautaires, des travailleurs de proximité, des employés d'organismes communautaires ainsi que des employés d'offices d'habitation. Des groupes de discussion⁴ composés de ces individus et de locataires ont aussi été mis sur pied dans chacun des sites étudiés. Pour recueillir des informations supplémentaires, les chercheurs ont également assisté à quelques rencontres entre les partenaires à titre d'observateurs. Le but principal de la recherche était d'évaluer les retombées de l'entente sur les locataires des HLM et les acteurs sociocommunautaires de la municipalité de Lévis, de la municipalité de Saint-Joseph-de-Beauce (MRC Robert-Cliche) et de la municipalité de Thetford Mines. Nous avons donc réalisé une analyse secondaire des données afin de circonscrire ce qui était propre aux associations de locataires et à leurs retombées dans le milieu.

2.1. Lévis

Sous l'impulsion de l'Office, l'association des locataires de Lévis (ADL) a débuté ses activités en 1997 dans l'optique de briser l'isolement des locataires et de mettre sur pied des activités. Chaque immeuble avait la possibilité de nommer son représentant au sein de l'ADL. Il s'agit donc ici d'une association municipale représentant l'ensemble des locataires, tant aînés que familles. Le CA avait un représentant par immeuble, donc théoriquement de 25 à 30 personnes, et cette même instance devait jouer le rôle du CCR. Cette situation faisait en sorte d'entretenir une confusion des rôles entre les rôles et responsabilités d'un CCR et ceux d'une association de locataires. L'ADL gérait les 17 \$ par logement, par année, et ce, pour l'ensemble du parc immobilier; elle pouvait donc répartir la subvention en fonction des besoins collectifs prioritaires établis par les délégués.

Il y a deux ans, une organisatrice communautaire du CSSS Alphonse-Desjardins a commencé à travailler sur l'autonomisation de l'ADL, et de ce fait, mettre fin à la confusion des rôles et responsabilités. Pendant une

3. Huit entretiens ont été réalisés à Lévis, sept à Saint-Joseph-de-Beauce et huit à Thetford Mines.

4. Deux groupes de discussion ont été constitués à Lévis, un à Saint-Joseph-de-Beauce et deux à Thetford Mines.

année, les délégués ont continué à remplir le rôle du CCR mais, par la suite, les autres points du CA étaient abordés. Depuis l'hiver 2016, l'ADL a une nouvelle structure avec un CA de neuf personnes élues au sein des représentants d'immeubles.

En ce qui a trait aux liens entre l'entente, l'ADL et ses délégués, force est de constater qu'autant l'ADL que les délégués des deux habitations familles concernées par l'entente n'ont joué de rôle significatif quant à la mobilisation des locataires au sein de leurs habitations respectives. Une plus grande participation sociale et citoyenne des locataires dans leur communauté s'est effectivement produite, mais ce fut grâce au soutien et aux activités mises en place par deux organismes communautaires : le Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ) et la Maison de la famille. Ces organismes n'ont pu s'appuyer sur les délégués de ces immeubles pour mobiliser les locataires compte tenu du fait que ces délégués, pour différentes raisons, n'arrivaient pas à assumer les responsabilités inhérentes à leur fonction. Quant à l'ADL, aucun rôle ne lui était dévolu dans la mise en œuvre de l'entente. La situation est toutefois différente dans les deux autres sites où la recherche s'est déroulée.

2.2. Saint-Joseph-de-Beauce (MRC Robert-Cliche)

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

Certains résidents des HLM familles s'impliquent dans leur milieu de vie et dans leur association de locataires. Cette situation est grandement redevable au soutien de l'organisateur communautaire de la région et de la directrice de l'OH qui encourage la participation des résidents depuis plusieurs années. De l'avis d'un locataire, « *plus que le monde s'implique, plus que la directrice est heureuse* ». Les résidents n'ont pas de problèmes avec elle, juste des solutions, car « *elle ne nous met jamais les bâtons dans les roues* ». La directrice est d'ailleurs l'une des principales instigatrices de l'association de locataires familles de l'OH de Saint-Joseph-de-Beauce, fondée en 2001. Les associations des locataires familles et aînés formaient auparavant une seule entité associative. Ce n'était pas facile à ce moment-là, car les HLM familles essayaient de se mêler des affaires des aînés, selon un intervenant. Il y avait peu de participation quand les familles et les aînés étaient ensemble, mais séparément, plus de gens y prennent part (encadré 5.1).

Encadré 5.1. – Une brève histoire de l'Association des locataires familles de l'OH de Saint-Joseph-de-Beauce

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

L'appui direct de l'OH de Saint-Joseph-de-Beauce dans le déploiement de la vie associative des locataires fait contraste avec les propos des résidents entendus dans d'autres municipalités, qui hésitent parfois à s'impliquer, de crainte de perdre leur logement, comme à Thetford Mines, par exemple. En dépit du fait que la vie associative est fortement encouragée à Saint-Joseph-de-Beauce, des défis sont toutefois encore à relever à ce sujet. Les arrivées et les départs fréquents de locataires des HLM familles modifient la composition de l'association au point où une résidente était la seule membre de son CA pendant une période. De bons leaders quittent souvent et « *il y a des temps où ça va bien et où ça va moins bien au niveau associatif* ». Face à cette situation, le soutien de l'organisateur communautaire est essentiel. Sans sa présence, un intervenant est presque certain que l'association pourrait se désagréger.

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

Plutôt que de développer de nouveaux services pour les HLM familles, les partenaires ont également convenu que les fonds de l'entente seraient utilisés pour aider les résidents de l'OH de Saint-Joseph-de-Beauce

à adhérer et à participer gratuitement ou à moindre coût à un organisme de la région qui en offre déjà : le Club Parentaïde⁵. Dans le but de favoriser l'inscription des locataires, la directrice de l'OH offre aussi aux nouveaux résidents de devenir automatiquement membres du club à la signature du bail. Selon un intervenant, il vaut mieux que les locataires se joignent à un organisme bien implanté dans la MRC et qui est assuré d'une pérennité plutôt que de créer une nouvelle entité qui risque d'avoir une courte durée de vie. En adhérant à une structure bien installée dans la région, les résidents n'ont pas non plus à assumer l'organisation de toutes les activités et peuvent intégrer la vie associative de l'organisme. Dans l'objectif de faciliter la participation des locataires aux activités, des coupons d'essence pour du covoiturage et pour le gardiennage ont aussi été payés à l'aide des fonds de l'entente.

2.2.1. Une augmentation significative de la participation

L'entente a eu un impact important sur la participation des résidents des HLM de Saint-Joseph-de-Beauce. Une vingtaine de locataires ont ainsi participé, le 27 juin 2014, à l'assemblée générale du comité famille de l'association des locataires des HLM de Saint-Joseph-de-Beauce, secteur Personnes seules et familles. Cinq personnes, dont la directrice de l'OH, forment le comité famille qui est en fait le CA de l'association. Certains membres assistent également aux réunions avec leurs enfants. Selon un intervenant, la présence des jeunes est importante, car ils contribuent à exprimer les besoins des locataires de leur âge. L'intervenant affirme avoir « *rarement vu un tel dynamisme dans le comité avec des enfants* ».

L'implication des locataires ne se limite pas à leur association. Des résidents se sont aussi impliqués dans la préparation et l'animation du grand rassemblement sur le soutien communautaire en Chaudière-Appalaches⁶. Selon un intervenant, les locataires ont réalisé tous les projets qu'ils avaient planifiés dans le plan d'action de l'entente.

Depuis le début de l'entente, les résidents participent aussi davantage aux activités offertes dans la région. De l'avis d'une locataire, il n'est plus nécessaire de cogner aux portes comme avant pour que les résidents

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

6. Le 23 octobre 2015, les partenaires et les locataires impliqués dans l'entente se sont regroupés à Scott. Le but de la journée était « de mettre en valeur les nombreuses avancées et réalisations générées par l'entente, tant sur le terrain que dans les collaborations entre les réseaux » (Bernier, 2016, p. 1).

se présentent à une activité, cela va maintenant de soi. Le paiement de l'adhésion des locataires au Club Parentaïde par le biais de la mesure de soutien au plan d'action des équipes locales élargies a aussi eu un impact majeur sur la participation des résidents de l'OH de Saint-Joseph-de-Beauce. Alors qu'aucun d'entre eux n'était membre du club avant l'entente, 22 locataires en font partie aujourd'hui. Tout en leur fournissant un espace pour se réunir, l'organisme leur a permis de participer à plusieurs activités, comme le Camp les Étincelles⁷ et des cours de peinture. Un groupe de cuisine collective a également été formé dans les locaux du club. En plus de constater une plus grande participation, un intervenant souligne aussi que les locataires sont de plus en plus autonomes dans l'organisation de leurs activités (même si un soutien reste nécessaire).

2.2.2. Une amélioration du vivre-ensemble et de l'autonomisation

L'entente a également eu un impact important sur les relations sociales entre les locataires. En se côtoyant au Club Parentaïde et dans des activités comme celles du Camp les Étincelles, les relations entre eux sont plus positives, ils se voient davantage et il y a moins de conflits. Les différentes activités réalisées pendant l'entente ont également permis aux résidents d'entrer en relation avec des locataires d'autres immeubles.

Les actions et les projets réalisés par les locataires dans le cadre de l'entente ont aussi contribué au développement de l'autonomisation des résidents. Un intervenant affirme qu'ils ont gagné des points dans leur vie personnelle, professionnelle et sociale. Lors de leur participation à différentes réunions regroupant des partenaires, par exemple, ils se sont sentis considérés, écoutés, respectés et reconnus dans leurs idées, et ce, même s'ils se sentaient un peu intimidés au départ. Leur apport est significatif : ils suggèrent souvent des idées nouvelles auxquelles les partenaires n'avaient pas pensé. L'implication et la prise de parole des locataires au grand rassemblement ont également exercé un impact majeur sur eux sur plusieurs plans. L'événement a augmenté leur «*coche de confiance*» et leur a donné une tribune pour s'exprimer d'égal à égal devant des personnes d'influence : «*Le grand rassemblement, c'était une tribune devant des acteurs qui ont une influence. Ça nous a permis de montrer qu'on est là et qu'on existe.*»

7. Le Camp les Étincelles est un organisme affilié au Club Parentaïde qui offre des sorties pédagogiques, scolaires et de loisirs comme des camps de jour, des camps de vacances et des camps familiaux (Camp les Étincelles, 2016).

2.3. Thetford Mines

Contrairement à Saint-Joseph-de-Beauce où une vie associative existe depuis plusieurs années, aucune association de locataires, que ce soit de type familles ou aînés, n'avait vu le jour à Thetford Mines depuis la création de l'Office en 1969. L'OH de Thetford Mines possède pourtant le deuxième plus grand parc de logements HLM de la région de la Chaudière-Appalaches. Cette entreprise publique est propriétaire de 191 logements, dont 106 unités pour des personnes âgées, 73 pour des familles, 12 pour des personnes seules et 2 logements pour des personnes handicapées (SHQ, 2016a). Répartis sur 11 sites à travers la ville, ces derniers sont construits sous la forme d'immeubles à multilogements, de duplex ou de maisons unifamiliales.

Cet état de fait témoigne qu'un OH peut être innovant dans des projets intersectoriels, mais réfractaire à la participation des locataires, comme c'est le cas à Thetford Mines. La création d'une telle association regroupant des locataires de divers immeubles, tant aînés que familles, constitue donc un événement significatif, et, qui plus est, directement issu de l'entente, comme nous le démontrerons. De l'avis d'un intervenant, sa seule création montre que des pas énormes ont été faits. Il est d'autant plus pertinent de documenter les motivations et le processus inhérent au développement d'une telle vie associative.

Après s'être impliquée dans la réalisation du portrait des résidents et des HLM de la municipalité régionale de comté (MRC), l'organisatrice communautaire a déployé des efforts acharnés pour provoquer leur mobilisation. Il est important «*de faire émerger les projets des locataires*» et de travailler en fonction de leurs besoins, selon elle. Afin d'atteindre ces objectifs, l'organisatrice communautaire les a rencontrés à plusieurs reprises, leur offrant son écoute, son soutien, des informations et des outils. Lorsque nécessaire, elle les a aussi aidés à bien se représenter auprès des dirigeants de l'Office. À partir de l'été 2015, elle a également investi du temps supplémentaire pour les assister dans la constitution d'une association. Selon un participant, «*un gros travail d'organisation communautaire*» a été effectué dans ce but. Des fonds destinés à la prise en charge des frais de gardiennage, de transport et de repas ont été versés pour faciliter la participation des locataires. Assistés par l'organisatrice communautaire, ces derniers ont également déployé plusieurs moyens afin de promouvoir la création de l'association. Certains ont demandé aux intervenants s'ils pouvaient avoir accès à 15 minutes de leur temps pendant leur visite dans les immeubles pour en faire la promotion.

Des résidents ont aussi véhiculé l'idée d'une association lors des activités réalisées au cours de l'entente (comme les olympiades et les cours d'artisanat, par exemple). Une page Facebook destinée aux locataires a aussi servi à diffuser de l'information. La FLHLMQ a également appuyé les

résidents dans la formation de l'association. Plusieurs se sont déplacés pour assister au forum annuel de l'organisation à Québec⁸. Son coordonnateur, Robert Pilon, s'est aussi déplacé pour rencontrer les locataires. Le soutien offert aux locataires par l'entente pour stimuler leur participation (prise en charge des frais de gardiennage, de transport et de repas) est considéré comme un atout dans sa formation.

Grâce aux efforts déployés par les locataires, la FLHLMQ et une organisatrice communautaire du CISSS de Chaudière-Appalaches, l'association des locataires a finalement vu le jour le 4 novembre 2015 (FLHLMQ, 2015b). Le nombre important de résidents présents à son assemblée de fondation, soit 30 personnes, a surpris par son ampleur autant les locataires que les intervenants. Parmi les locataires présents, douze ont été élus au conseil d'administration. Un des membres fait maintenant partie du CA de l'OH. De plus, l'existence de l'association permet maintenant aux résidents de savoir où aller pour s'informer. À peine deux mois après sa création, l'association affichait déjà plusieurs aspirations (encadré 5.2) et les locataires exprimaient leur satisfaction d'en faire partie: «*Ça nous aide à faire partie d'une communauté, car on va se voisiner un peu plus, on va faire plus de choses ensemble.*»

Encadré 5.2. – Quelques aspirations de l'association de locataires

- Régler le problème de «*placotage*» négatif entre les locataires afin d'améliorer le vivre-ensemble.
- Rassembler les locataires des immeubles en mettant sur pied des activités, notamment des ateliers de bricolage et de couponnage.
- Obtenir une salle communautaire afin que les locataires aient un espace commun où il serait possible de prendre un café, de lire un livre ou le journal.
- Aider les résidents à faire partie de leur communauté.
- Défendre les droits des locataires s'il y a des injustices.
- Demander à l'Office de remplacer la moquette dans les logements par du prélat ou du plancher flottant.
- Faire connaître l'association aux autres locataires et souligner le fait qu'elle est là pour les aider.
- Travailler en collaboration avec l'Office afin de s'entraider.

8. Tous les frais associés à ces déplacements ont été pris en charge dans le cadre de l'entente.

Même si elle existe depuis peu, l'association des locataires a aussi eu un impact positif sur le vivre-ensemble en amenant les résidents de deux bâtiments plus rapprochés à se voir plus souvent : « *C'est beaucoup mieux maintenant. Les gens ont discuté ensemble à l'assemblée de fondation.* » Toutefois, alors que l'organisatrice communautaire a consacré une part importante de son temps à aider les locataires à créer leur association, la direction de l'OH n'est pas encore convaincue quant à la valeur ajoutée de cette dernière. Considérant le CCR comme suffisant pour jouer un rôle de représentation, l'Office juge la création de l'association davantage comme une nouvelle « difficulté » à gérer.

CONCLUSION

Les locataires en HLM familles apportent un savoir d'usage basé sur l'expérience qu'il importe de collectiviser afin qu'ils aient la possibilité de faire une différence dans leur milieu de vie. La première recherche présentée a d'ailleurs mis en évidence toutes les potentialités des associations à cet égard. Ces dernières contribuent également à l'émergence de ce savoir trop peu valorisé par la société québécoise. Un élément clé relevé fait référence au principe de réaliser des projets mis sur pied par les associations et fondés sur les capacités individuelles et collectives des locataires. Cela n'est toutefois pas une tâche facile, compte tenu de l'image négative qui entoure ces lieux d'habitation et de l'intériorisation de cette image par les locataires eux-mêmes.

Il y a un lien indissoluble entre ce que les individus font et ce qu'ils pensent qu'ils peuvent faire, et les schémas interprétatifs qui leur sont accessibles. Aussi, l'importance des histoires d'espoir et de survie est primordiale. [...] Le fait d'aider les résidents de logements sociaux à se construire et à animer des histoires alternatives, entre autres choses, leur a permis de considérer le HLM comme une communauté ou un quartier où ils commencent à se sentir maîtres chez eux et à le transformer (Saleeby, 1994, p. 291-292, traduction libre).

Nous pensons que nos recherches, de même que celles d'autres auteurs (Dahman et Dennison, 2013; Dominguez, 2011), démontrent clairement que les personnes résidant en milieu HLM, de par leur participation et leur implication au sein d'une association, non seulement développent ainsi leurs compétences à agir, mais aussi leur degré de liberté, tant individuel que collectif. La liberté associée à l'habitation représente la capacité qu'ont les personnes à atteindre les réalisations qu'elles estiment importantes. Il s'agit alors d'un espace qui incorpore tous les différents aspects influençant l'habileté d'une personne et les opportunités qu'elle a d'avoir une habitation et un vivre-ensemble comme elle l'entend. Les associations de locataires cherchent justement à agir sur cette situation

afin que ce milieu de vie puisse effectivement devenir un milieu d'opportunités ou de « capacitation ». Tout comme dans les organismes communautaires, « un des premiers savoirs nécessaires à la conduite du changement est celui "d'être avec", qui permet la solidarité et de se voir comme capable d'exercer une influence » (Chamberland et Le Bossé, 2014, p. 106).

Toutefois, la consolidation et le développement de la vie associative en milieu HLM ne pourront s'effectuer si les associations, notamment celles œuvrant en milieu familles, n'ont pas accès à un financement stable et récurrent de même qu'à un soutien effectif de leur office d'habitation. L'exemple de deux associations d'immeubles de Longueuil (Association des locataires du HLM Bienville et La Maissonnette Berthelet, 2016) et de l'association de Sorel, qui ont été les seules à avoir accès à des subventions en vertu du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social (MSSS et SHQ, 2007), démontrent que des associations de locataires sont à même de gérer des subventions significatives et de contribuer à une amélioration importante de la qualité de vie des locataires. De ce fait, des projets structurants pour et par le milieu peuvent plus facilement émerger. Les résidents sont alors en mesure de développer une base associative solide reposant sur une activité locale et une expérience organisationnelle.

CHAPITRE

6

L'INTÉGRATION DE LA RECONNAISSANCE DU SAVOIR D'EXPÉRIENCE DES LOCATAIRES AUX PRATIQUES DE GESTION UN CHANGEMENT DE CULTURE

Roxane Meilleur

La participation citoyenne des locataires en HLM et la reconnaissance de leurs savoirs expérientiels sont des notions qui présentent une certaine parenté. Favoriser la participation citoyenne sous-tend de reconnaître que les locataires possèdent un savoir d'expérience, c'est-à-dire de reconnaître qu'ils sont suffisamment compétents pour participer aux décisions qui les concernent parce que ce sont eux qui font l'expérience d'habiter en HLM. La mise en œuvre de la participation citoyenne, tout comme la reconnaissance des savoirs expérientiels, exige cependant des changements culturels majeurs au sein des organisations concernées.

Le présent chapitre vise à explorer, selon une perspective culturelle, les implications de tels changements en milieu HLM. Pour ce faire, la participation citoyenne sera d'abord définie, suivie de la notion de culture organisationnelle. Par la suite, il sera argumenté que le passage d'un discours valorisant la participation citoyenne aux actions concrètes et conformes à un tel discours implique des changements en termes de culture au sein des OH. Enfin, dans une visée davantage pragmatique, des stratégies s'inspirant de modèles théoriques issus de la psychologie

organisationnelle seront proposées aux parties prenantes¹ des OH qui souhaitent contribuer à ce « passage du discours à l'action ». Loin d'être des prescriptions, ces stratégies se veulent des pistes de réflexion dans la recherche de pratiques de gestion susceptibles de favoriser la participation citoyenne des locataires en HLM.

1. LA PARTICIPATION CITOYENNE COMME VÉHICULE POUR LA RECONNAISSANCE DES SAVOIRS

Dans la littérature scientifique, il n'existe pas de définition de la participation citoyenne qui fasse consensus ou qui ait fait l'objet d'une opérationnalisation validée. La participation citoyenne est souvent considérée comme un concept polysémique, dont le sens diffère selon les auteurs et les acteurs sociaux qui le mettent de l'avant (André, Martin et Lanmafankpotin, 2012; Bresson, 2007). Au même titre que l'autonomisation, la participation citoyenne peut être conçue à la fois comme un résultat souhaité et comme le processus d'apprentissage pour y parvenir (Bacqué et Biewener, 2013b; Chevrier et Panet-Raymond, 2013).

Si la participation citoyenne constitue une forme de participation, toute participation n'est pas forcément un acte de citoyenneté. Dans son sens large, la participation peut être définie comme l'« action de participer à quelque chose, son résultat dans le sens de s'associer, se joindre, se mêler, collaborer, coopérer, assister à » (*Le Petit Robert*). Ainsi, un locataire qui assiste à une activité sociale pourrait faire « acte de présence » sans prendre la parole, ni même écouter les autres. Or, la participation citoyenne implique qu'un individu soit minimalement engagé dans le but de transformer son milieu de vie, ou plus largement, la société (Mercier, Bourque et St-Germain, 2009). Elle « s'exprime dans une implication du citoyen dans les processus décisionnels le concernant au niveau local et national, et dans une forme plus individuelle, avec l'insertion de la personne dans les projets communautaires » (Mercier, Bourque et St-Germain, 2009, p. 24). Au sein des OH, l'implication dans les processus décisionnels auxquels renvoient ces auteurs peut notamment se faire à l'intérieur de mécanismes participatifs formalisés par la SHQ: le conseil d'administration (CA) auquel doivent siéger des locataires, l'association d'immeuble, le CCR, ainsi que le CS².

1. L'expression *parties prenantes* est une traduction française de *stakeholders*. Dans le cadre de ce texte, les parties prenantes constituent principalement les directeurs, les gestionnaires et les administrateurs des OH. Ce sont l'ensemble des acteurs qui possèdent un pouvoir décisionnel formel au sein de ces organisations.
2. *Recueil des lois et règlements du Québec* – RLRQ, chapitre S-8, <<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/S-8>>, consulté le 10 mars 2017.

Ces deux derniers mécanismes sont renforcés en 2002 par le projet de loi [49 qui] introduit de nouvelles dispositions qui rendent obligatoire la création pour chaque office d'habitation d'un comité consultatif de résidents. De plus, il prévoit que chaque office gérant plus de 2 000 logements d'habitation devra constituer des comités de secteur³.

Pour ce qui est des projets communautaires, ceux-ci peuvent prendre des formes variées selon les offices et les acteurs impliqués, telles que la création de jardins communautaires, la mise sur pied de cuisines collectives et la participation à des activités récréatives. Arnstein (1969) note toutefois l'importance que les citoyens aient un réel pouvoir décisionnel pour qu'il y ait participation citoyenne. Ainsi, bien que la participation à des activités de loisirs puisse contribuer de façon significative au bien-être des locataires (Mannarini et Talò, 2013; Perron *et al.*, 2007), les opportunités de participation au sein des OH ne devraient pas se limiter à de telles activités. Conformément à la conception selon laquelle les locataires détiennent un savoir d'expérience relatif au fait d'habiter en milieu HLM, il est avancé que les locataires devraient également pouvoir participer aux prises de décisions qui les concernent.

2. LA CULTURE ORGANISATIONNELLE ET LE CHANGEMENT CULTUREL : QUELQUES ÉLÉMENTS DE DÉFINITION

La culture se développerait à l'intérieur de tout groupe partageant une histoire et des expériences communes (Schein, 2010). Ainsi, il serait possible de parler de cultures nationales, de cultures organisationnelles, de cultures professionnelles, etc. Au sein du milieu HLM, on pourrait donc s'attendre à observer une culture globale des offices d'habitation, des cultures organisationnelles par office et des sous-cultures différentes entre les services au sein d'un même office (p. ex. développement communautaire, service des immeubles, ressources humaines). La distinction entre une culture et une sous-culture repose sur le fait que cette dernière se situe à l'échelle des sous-groupes d'une organisation (p. ex. départements, fonctions des employés, équipes de travail) (Christensen *et al.*, 2007; Schein, 2010). Même si les leaders, formels ou informels, jouent un rôle important dans la transmission d'une culture, celle-ci est plutôt associée à un consensus de la majorité des employés d'une organisation, à une vision commune et partagée de l'organisation, de sa mission, de son rôle et de son environnement (Lemaître, 1985). Cette vision partagée contribue à définir l'organisation qu'est un office d'habitation et à lui donner sa couleur

3. *Projet de loi n° 49: Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec*, <<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2002C2F.PDF>>, consulté le 10 mars 2017.

particulière, qui la distingue des autres organisations. Ainsi, ce sont tous les membres d'une organisation qui forment une culture (Christensen *et al.*, 2007; Proulx, 2010), et chaque office d'habitation possède une culture qui lui est propre.

Selon Schein (1985, 2010), une large partie des effets de la culture d'une organisation se produirait à l'extérieur de la conscience des individus et plusieurs de ses composantes, telles que les normes, les valeurs et les croyances, se transmettraient de manière implicite aux nouveaux membres d'un groupe (p. ex. en récompensant des comportements qui vont dans le sens de ce qui est attendu d'eux). Ce caractère intangible de la culture ferait en sorte que la culture d'un groupe est plutôt complexe à définir, même pour les membres de ce groupe. Schein représente cette conception à l'intérieur d'un modèle de la culture qui comporte trois niveaux, distingués en fonction du degré d'accessibilité des composantes de la culture pour l'observateur extérieur: 1) les artefacts (niveau le plus accessible); 2) les croyances et valeurs professées (niveau intermédiaire); et 3) les postulats de base (niveau le moins accessible).

La composante des artefacts renvoie aux manifestations visibles et concrètes de la culture telles que les comportements et le langage. Ce sont les indices qui témoignent de normes, de valeurs et de croyances plus profondes. À l'intérieur de ce texte, il sera particulièrement question de pratiques de gestion, de comportements et de stratégies déployées par les parties prenantes des OH; ces actions concrètes représentent des artefacts de la culture au sens du modèle de Schein. À titre d'exemple, voici quelques questionnements qui pourraient permettre de décrire des artefacts de la culture en lien avec la participation citoyenne des locataires: comment les employés de l'office parlent-ils des locataires? Comment leur adressent-ils la parole? Quelles actions sont accomplies au quotidien pour encourager les locataires à s'investir dans leur milieu de vie? Comment les idées nouvelles proposées par des locataires sont-elles accueillies par les décideurs?

La deuxième composante, celle des croyances et valeurs professées, correspond aux idéologies, aux philosophies, aux croyances et aux valeurs mises de l'avant par l'organisation et rendues publiques. Celles-ci se reflètent notamment dans les documents organisationnels et lors de prises de parole publiques. À titre d'exemple, le développement de la participation citoyenne des locataires pourrait faire partie de la philosophie d'intervention au sein d'un office d'habitation en particulier et être mis à l'avant-plan sur son site Internet. À l'intérieur de ce chapitre, il sera particulièrement question du discours officiel des offices. Si, de manière générale, les offices valorisent la participation citoyenne des locataires dans leur discours officiel, la concrétisation de ce discours en actes peut représenter un défi.

La troisième composante de la culture est ce que Schein appelle les postulats de base (parfois nommés croyances et hypothèses fondamentales ou paradigmes, selon la traduction). Habituellement formulés sous forme d'énoncés, les postulats de base correspondent aux normes et aux croyances qui ont été apprises par un groupe au fil des différentes situations vécues et auxquelles il s'est adapté; ces postulats sont alors considérés comme valides dans la mesure où ils ont permis à l'organisation de répondre positivement à ces situations, puis transmis aux nouveaux membres. Ils représentent le cœur de la culture selon l'auteur, pour qui celle-ci constitue un produit de l'apprentissage social et de l'adaptation des organisations (Pettigrew, 1979; Schein, 2010). Souvent implicites et inconscients, les postulats de base sont particulièrement difficiles à changer et déteignent fortement sur les comportements d'un groupe, entrant parfois en contradiction avec ce qui est professé par ce groupe. À l'intérieur de ce texte, il sera plus particulièrement question des croyances profondément ancrées au sein de la culture des offices d'habitation, en référence aux postulats de base selon Schein. Voici quelques exemples de postulats de base que l'on pourrait retrouver au sein des offices en lien avec la participation citoyenne des locataires: les associations de locataires sont redevables à un office qui leur offre une salle communautaire; les locataires connaissent leur milieu de vie et sont bien placés pour savoir ce qui est bon pour eux; les locataires ne possèdent pas les compétences nécessaires pour s'impliquer dans des décisions de gestion; un représentant locataire est une personne qui doit montrer l'exemple aux autres par ses bons comportements.

Ainsi, la culture d'une organisation est composée à la fois de comportements visibles et de valeurs, de normes et de croyances, qui se sont plus ou moins intégrés au fil de l'histoire de l'organisation et des expériences de succès et d'échecs vécues collectivement. Ces expériences influenceront nécessairement la création, le maintien et la transformation de leur culture (Christensen *et al.*, 2007; Schein, 2010). Dictant des normes quant aux façons correctes de percevoir, de penser et de se sentir dans diverses situations, la culture offrirait un cadre sécurisant et permettrait de réduire l'incertitude des employés, ce qui contribuerait à faire en sorte qu'une culture soit particulièrement difficile à changer (Christensen *et al.*, 2007; Parker *et al.*, 2003; Schein, 2010). La culture serait donc stable dans le temps, et ce, souvent même lorsqu'elle menace la survie de l'organisation ou qu'elle s'avère inefficace (Christensen *et al.*, 2007; Proulx, 2010; Schein, 2010).

Le témoignage de Marguerite Lussier concernant la lutte qu'a menée son association dans l'obtention d'une salle communautaire permet d'illustrer les propos de Schein (1985, 2010), qui soutient que la notion de culture permet de donner un sens à des comportements qui, à première vue, peuvent sembler irrationnels ou incohérents. En lisant le texte de

Marguerite Lussier, plusieurs questionnements peuvent survenir. Comment se fait-il qu'un office d'habitation refuse l'accès d'une association de locataires à une salle communautaire pendant treize années, en dépit du soutien de la FLHLMQ, d'organismes communautaires, de ministres et de dirigeants de la SHQ? Comment est-il possible qu'un office persiste à refuser cette demande légitime, alors que des solutions de financement de la part de la SHQ ou n'impliquant pas de perte de logement sont proposées? Comment comprendre ces actions alors que la Loi sur la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8) indique qu'un office d'habitation «peut mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle», reconnaissant ainsi le rôle des OH dans l'objectif d'«amélioration de la qualité de vie des locataires» dont fait mention Marguerite Lussier? Nous pouvons émettre l'hypothèse que ces comportements sont sous-tendus par des valeurs, des normes et des croyances qui sont profondément ancrées dans l'histoire de l'organisation, si profondément qu'elles ne sont plus accessibles à la conscience des acteurs qui gèrent de telles organisations. Par exemple, nous pouvons nous questionner sur l'origine de la croyance selon laquelle la création d'une salle communautaire constituerait un «gaspillage de fonds publics». Nous pouvons également émettre l'hypothèse que de telles croyances constituent des obstacles importants à la participation citoyenne, non seulement en privant les associations de locataires de ressources matérielles nécessaires à leurs activités, mais également en remettant en question la légitimité de leurs demandes et en contribuant à la démobilitation des locataires.

3. LES IMPLICATIONS D'UN CHANGEMENT CULTUREL EN FAVEUR DE LA PARTICIPATION CITOYENNE DES LOCATAIRES EN HLM

Si, de manière générale, la participation citoyenne des locataires semble plutôt valorisée dans le discours des parties prenantes des offices, les normes, les valeurs et les croyances ancrées dans la culture de ces organisations peuvent faire en sorte que les comportements des acteurs ne soient pas toujours conformes au discours, et cela, parfois malgré eux. Gagnier, Proulx et Lachapelle (2002, p. 5) soutiennent que les organisations doivent «modifier leurs rapports traditionnels de prise en charge [...] par respect pour les compétences et le droit à l'autodétermination» des personnes. Pour ces auteurs, l'absence de changement risque de mener à un «cul-de-sac de l'insatisfaction et de l'impuissance», et ce, autant pour les personnes qui reçoivent les services que pour les intervenants et les acteurs concernés. Le changement culturel que suppose un tel passage du discours à l'action, ainsi que la transformation de ces normes, valeurs et croyances, implique un investissement considérable en temps, en énergie et en ressources pour les offices d'habitation.

Parce que le développement de la participation citoyenne des locataires en HLM implique notamment de transformer les rapports de pouvoir entre les acteurs au sein des offices, le changement culturel que cela implique peut également être qualifié de changement de deuxième ordre (Watzlawick, Weakland et Fisch, 1975). Pour Watzlawick, il existe deux types de changement. Le changement de premier ordre se passe à l'intérieur d'un système ou d'un cadre qui reste inchangé. Même en se succédant, les changements de premier ordre n'en viennent pas à modifier le cadre dans lequel ils sont vécus. Le changement de deuxième ordre, quant à lui, se traduit par la modification majeure de ce système ou de ce cadre, dont le sens est complètement transformé. Pour les individus qui évoluent à travers le cadre initial, le changement de deuxième ordre peut apparaître insensé ou brutal parce que le nouveau cadre ne concorde plus avec le précédent; les lois qui le gouvernaient en sont complètement changées (Autissier, Vandangeon-Derumez et Vas, 2014; Watzlawick, Weakland et Fisch, 1975).

Malgré l'ampleur d'un tel changement, le contexte actuel de transformation du réseau des OH pourrait constituer une condition propice à ce changement culturel. En effet, dans les prochaines années, il est prévu que les OH de petite taille soient regroupés dans le but de favoriser une certaine uniformité dans les pratiques (FLHLMQ, 2015c; ROHQ, 2015). La forme exacte que prendront les nouvelles structures n'est pas encore connue, bien que le ROHQ ait soumis des recommandations à cet égard (ROHQ, 2015). La FLHLMQ voit dans ce contexte de transformation une occasion privilégiée pour mettre en place de nouvelles structures qui laissent davantage de place aux locataires dans les prises de décisions qui les concernent. Par ailleurs, Schein (2010) rapporte que des modifications à l'environnement immédiat d'une organisation, telles qu'une nouvelle législation, une évolution des besoins des clients et un changement des mentalités, constituent des conditions favorables à un changement culturel. Nous pouvons donc émettre l'hypothèse que le contexte de transformation actuel du réseau et l'évolution des besoins des locataires dans les dernières années (p. ex. population vieillissante, augmentation des problématiques de santé mentale) contribuent favorablement à ce contexte de changement. Dans le même ordre d'idées, en référence au modèle classique de Lewin (1947, 1975) pour qui tout changement débute par une phase de décristallisation, nous pouvons avancer que le contexte actuel de transformation du réseau des offices crée un déséquilibre favorable à un changement en profondeur et à l'apprentissage de nouvelles manières de faire.

4. DES STRATÉGIES DE GESTION SUSCEPTIBLES DE FAVORISER LA PARTICIPATION CITOYENNE DES LOCATAIRES

S'appuyant sur la prémisse voulant que les parties prenantes des OH détiennent un pouvoir qui les place en position favorable pour contribuer significativement au changement culturel visant à favoriser la participation citoyenne des locataires, la section suivante vise à examiner des stratégies de gestion que celles-ci pourraient adopter. Cela ne signifie pas que nous croyons que les gestionnaires, les administrateurs et les directeurs d'OH sont les seuls acteurs clés dans le développement de la participation citoyenne, ni qu'ils en sont les seuls instigateurs. La participation citoyenne peut aussi émerger des citoyens, c'est-à-dire des locataires eux-mêmes ou d'autres acteurs du milieu, sans que les dirigeants aient fait quoi que ce soit pour encourager cette mobilisation. Le pouvoir de ces parties prenantes fait ici référence à leur pouvoir formel, c'est-à-dire au pouvoir officiel qui leur est accordé par une institution et qui leur donne la légitimité de prendre des décisions dans le sens du changement culturel souhaité (Mintzberg, 1986). Cette légitimité leur permet également de solliciter les locataires dans ces prises de décisions, là où ils sont aptes à s'impliquer. Ainsi, ces parties prenantes sont en mesure de créer des conditions favorables au développement de la participation citoyenne, et ce, parce qu'elles détiennent une grande part du pouvoir décisionnel et contrôlent l'attribution des ressources humaines, financières et matérielles. De plus, il convient de rappeler que la participation citoyenne résulte d'un engagement volontaire des citoyens qui souhaitent s'investir dans l'amélioration de leur milieu de vie (Duperré, 2010); elle ne peut donc pas être imposée dans une logique descendante où les gestionnaires demeurent les seuls détenteurs du pouvoir, c'est-à-dire où la participation ne serait pas un choix. On s'attendrait plutôt à un partage ou à une délégation de leur pouvoir vers les locataires, conformément à la conception d'Arnstein (1969), pour qui la « véritable » participation citoyenne n'est possible qu'à partir du moment où les citoyens ont la possibilité de négocier avec les dirigeants.

Quatre stratégies sont donc proposées afin d'alimenter la réflexion quant aux pratiques de gestion susceptibles de favoriser un changement de culture en faveur de la participation citoyenne des locataires en HLM: 1) l'intégration de la participation citoyenne à la vision de l'OH et aux stratégies organisationnelles; 2) l'allocation des ressources nécessaires à l'actualisation de la participation citoyenne; 3) le soutien des employés dans l'exercice de leurs nouveaux rôles, la formation et la sensibilisation; et enfin 4) la mise sur pied d'espaces de dialogue réflexif à l'interne ou par l'entremise de partenariats.

4.1. Stratégie 1 : L'intégration de la participation citoyenne des locataires à la vision de l'OH et aux stratégies organisationnelles

Mazouz (2008) rapporte qu'avec les transformations vécues par les entreprises publiques à l'ère de la nouvelle gestion publique, les gestionnaires sont de plus en plus appelés à jouer le rôle de stratèges au sein des organisations. L'application de normes favorisant le contrôle unilatéral n'est plus adaptée à une réalité en constante évolution où l'on souhaite la contribution des employés dans la recherche de solutions innovantes aux problèmes vécus par les organisations. Les gestionnaires doivent maintenant faire preuve de leadership afin d'assurer la qualité des services et répondre aux besoins des clients, des citoyens et des gouvernements (Mazouz, 2008). Par leur contribution aux décisions stratégiques des OH, les parties prenantes des OH sont bien positionnées pour veiller à ce que le développement de la participation citoyenne des locataires soit intégré à la vision globale de l'organisation. Elles peuvent contribuer au changement culturel nécessaire à la valorisation de la participation citoyenne des locataires en exerçant du leadership, en étant proactives et en accompagnant des actions stratégiques conformes au changement souhaité (Schein, 2010).

L'une des actions stratégiques que ces acteurs peuvent accomplir consiste à définir la culture souhaitée par l'office d'habitation, ayant toujours à l'esprit le souci de favoriser la participation citoyenne des locataires. Il s'agit de veiller à ce que la participation citoyenne fasse partie intégrante de la vision de l'organisation. Pour Johnson *et al.* (2008), des auteurs s'inspirant des travaux de Schein, une organisation qui souhaite modifier des valeurs, des convictions profondes et des croyances collectives doit modifier le « paradigme organisationnel dominant » en son sein, en commençant par définir le paradigme souhaité et en l'étayant par de nouveaux symboles, de nouvelles routines et de nouvelles structures. Dans le même sens, Allaire et Firsirotu (1988) proposent, une fois que la nécessité de changer la culture est établie au sein d'une organisation, de définir la culture actuelle, puis la culture souhaitée. Hellriegel et Slocum (2006, p. 552) précisent l'importance, à ces étapes, d'éviter d'attaquer directement la culture et de « faire de la vision d'une nouvelle culture un principe d'orientation en faveur du changement, et non une solution miracle ».

Une fois que la vision de la nouvelle culture est claire, les parties prenantes peuvent travailler ensemble à l'élaboration d'un plan d'action stratégique et évaluer les ressources nécessaires à l'actualisation de ce plan (Beckard, 1975). Par exemple, une des actions concrètes pour favoriser le changement culturel pourrait être de mettre sur pied un système de récompenses pour les employés de l'office dont les comportements sont conformes à la culture souhaitée et qui contribuent à la valorisation de la participation citoyenne des locataires. Il convient toutefois de souligner qu'un tel plan

devrait tenir compte du fait qu'un changement de culture se déroule lentement et prend du temps, soit un minimum de cinq à dix ans selon certains auteurs (Allaire et Firsirotu, 1988; Hellriegel et Slocum, 2006).

Enfin, lors de l'élaboration d'un plan d'action pour soutenir le changement de culture et favoriser le développement de la participation citoyenne des locataires, les parties prenantes des offices pourraient également évaluer la faisabilité de l'intégration de la participation citoyenne des locataires dans des activités de l'office où ces derniers sont habituellement moins sollicités (p. ex. planification des services, formation du personnel). Hardina (2008) note en effet que la participation des usagers est régulièrement restreinte à certains domaines, comme l'évaluation des services et la vie associative. Ainsi, les parties prenantes des OH pourraient se pencher, conjointement avec les locataires, sur les formes que pourrait prendre leur participation à l'intérieur de ces activités.

4.2. Stratégie 2: L'allocation des ressources nécessaires à l'actualisation de la participation citoyenne des locataires

L'importance d'allouer des ressources pour soutenir la participation citoyenne est fréquemment mentionnée dans les écrits scientifiques (Couture, 2013). Les locataires y font également référence dans leurs textes, présentés dans le chapitre 2, lorsqu'ils parlent des ressources financières qui ont permis l'embauche d'intervenants au sein de leur milieu de vie, ou de l'impact de certains organisateurs communautaires et intervenants de milieu sur le développement de leur participation citoyenne. Avec une formation adéquate, ces acteurs peuvent accompagner progressivement les locataires dans le développement de leur participation citoyenne et jouer un rôle dans le soutien à la vie associative, notamment en offrant aux locataires de la formation sur les processus décisionnels (Couture, 2013).

En plus des ressources humaines, certaines ressources matérielles peuvent contribuer à soutenir la participation citoyenne des locataires. D'abord, l'utilisation de lieux adéquats contribue à donner un cadre aux structures participatives (Couture, 2013): une salle communautaire, un ordinateur équipé de logiciels tels que le traitement de texte, l'impression gratuite (et accessible) de documents et d'affiches, l'accès à des ouvrages de référence, l'accès à du matériel d'entretien, un espace pour préparer des repas, etc. Dans le cas où les locataires doivent se déplacer pour une activité ou une rencontre, le remboursement des frais de transport et de garderie peut également favoriser la participation. Enfin, la consultation des locataires dans le choix des ressources matérielles à dégager peut être pertinente pour s'assurer que ces ressources répondent adéquatement à leurs besoins.

4.3. Stratégie 3: Le soutien des employés dans l'exercice de leurs nouveaux rôles, la formation et la sensibilisation

Si le changement constitue une opportunité d'amélioration pour les offices d'habitation, il n'en demeure pas moins qu'il présente des coûts et des risques pour les individus et l'organisation; la participation de l'ensemble des acteurs concernés permettrait de diminuer ces risques, d'où l'importance d'accompagner le changement pour favoriser leur adhésion (Autissier, Vandangeon-Derumez et Vas, 2014). Schein (2010) précise que, pour adhérer à un changement de culture, les employés doivent être impliqués. Les dirigeants ne peuvent pas l'imposer parce que le changement bouleverse non seulement des habitudes et des manières de faire, mais également des valeurs et des croyances profondes (Autissier, Vandangeon-Derumez et Vas, 2014; Schein, 2010). La participation citoyenne se situe en rupture par rapport au modèle traditionnel où les usagers sont vus comme des personnes passives, bénéficiaires de services (Barnes et Sharlow, 1997; Peck, Gulliver et Towel, 2002), et donc incapables de participer aux processus décisionnels. Favoriser la participation citoyenne des locataires implique pour plusieurs employés de repenser la façon dont ils interagissent avec eux au quotidien. Par ailleurs, un accompagnement progressif des employés dans l'apprentissage de leurs nouveaux rôles peut s'avérer bénéfique dans le soutien au changement de culture favorisant la participation citoyenne des locataires.

Landry *et al.* (2007), tout comme Autissier, Vandangeon-Derumez et Vas (2014), notent que dans les processus d'innovation et de changement, il est aussi important de souligner les expériences de succès que de laisser place à l'erreur. Ainsi, on ne saurait s'attendre à ce que les employés modifient complètement leur comportement du jour au lendemain, et encore moins leurs croyances ou leurs valeurs, qui constituent un sujet plus sensible. Considérant que la culture d'une organisation joue un rôle de réducteur de l'incertitude pour les employés, transformer une culture comporte un risque élevé de créer un déséquilibre important chez les employés, pouvant même engendrer des symptômes de stress et d'anxiété (Autissier, Vandangeon-Derumez et Vas, 2014; Schein, 2010). De plus, selon Bareil et Savoie (1999), les employés passent par différentes phases de préoccupations normales au cours d'un changement, lesquelles peuvent être liées à différents aspects, tels que leurs rôles et responsabilités, leur compétence à s'adapter au changement et la légitimité du changement lui-même. Ces auteurs définissent la préoccupation comme «un sujet sur lequel on s'interroge et sur lequel on aimerait avoir des éclaircissements ou des éléments de réponse. Il ne s'agit pas nécessairement d'un problème, mais plutôt d'inquiétudes et de questions face à une situation actuelle ou anticipée» (Bareil et Savoie, 1999, p. 89). Ainsi, le soutien des employés dans le changement peut contribuer à réduire l'anxiété, à offrir des réponses à

ces préoccupations et à favoriser leur adhésion au changement de culture. Cet accompagnement peut prendre diverses formes, que ce soit du soutien individuel personnalisé ou des mécanismes collectifs permettant aux employés de s'outiller par rapport à leurs nouveaux rôles (Couture, 2013). La formation du personnel sur l'importance d'impliquer les locataires et sur les avantages liés à leur participation citoyenne est également conseillée par plusieurs auteurs (Crawford *et al.*, 2003; Kent et Read, 1998).

Enfin, dans le même ordre d'idées que l'accompagnement et la formation du personnel, des activités de sensibilisation en amont auprès des employés peuvent également s'avérer pertinentes. En effet, le programme HLM et les personnes qui vivent dans ces habitations sont souvent perçus négativement par la population. Cela s'explique entre autres par l'effet de ghetto associé au fait que plusieurs personnes défavorisées habitent à un même endroit, et par la stigmatisation des locataires, qui peuvent être perçus comme passifs (Bouchard, 2009; Morin, LeBlanc et Vachon, 2014). Les employés des offices peuvent également partager ces préjugés au sujet des locataires, notamment lorsque ces derniers vivent des problématiques de santé mentale pour lesquelles les employés ne sont pas nécessairement outillés.

4.4. Stratégie 4: La mise sur pied d'espaces de dialogue réflexif à l'interne ou par l'entremise de partenariats pour apprendre ensemble

Si le changement est parfois présenté comme un événement marquant au sein d'une organisation, certains auteurs comme Argyris (1995) considèrent que «le changement fait partie intégrante de l'organisation et s'assimile à un processus continu d'apprentissage favorisant l'innovation» (Autissier, Vandangeon-Derumez et Vas, 2014, p. 9). Bateson (1977) ainsi que Watzlawick, Weakland et Fisch (1975) associent également les notions de changement et d'apprentissage. Pour Argyris et Schön (1978), l'apprentissage consiste en un processus qui permet de déterminer les écarts entre les résultats attendus et les résultats réels, puis d'apporter les correctifs nécessaires. Le fait d'accorder du temps à la réflexion et à l'interprétation contribue à favoriser cet apprentissage (Koenig, 1997).

C'est dans cette perspective que la quatrième stratégie présentée consiste à créer des espaces de dialogue réflexif permettant de soutenir l'apprentissage des offices d'habitation, et par le fait même, de soutenir le changement culturel en faveur de la participation citoyenne des locataires. Ces espaces visent à mettre en commun les ressources, les compétences et les savoirs de l'ensemble des acteurs concernés afin d'adopter une direction réfléchie dans le choix d'une culture favorisant la participation citoyenne des locataires; ils permettent de se pencher sur les implications

de ce changement telles que les préoccupations des employés, les difficultés vécues, les expériences de succès et les leviers du changement. On peut imaginer que de tels lieux de discussion permettent également de veiller à ce que les stratégies employées pour favoriser le changement culturel et la participation citoyenne des locataires soient adaptées aux particularités des offices d'habitation et des groupes (p. ex. aux enjeux particuliers de la participation des jeunes).

Les organisations qui créent et valorisent ces espaces de dialogue réflexif pour ajuster les actions mises en place peuvent devenir des organisations apprenantes, définies comme

[des] organisation[s] à l'intérieur [desquelles] les individus accroissent leur capacité à créer des résultats qu'ils désirent véritablement, où de nouvelles façons de penser sont nourries, et où l'aspiration collective est libre et les individus apprennent continuellement comment apprendre ensemble (Senge, 1990, p. 17).

Pour sa part, Schein (2010) parle de « culture de l'apprentissage », un type de culture caractérisé notamment par une proactivité vis-à-vis des problèmes, par une capacité à inventer de nouvelles réponses à ces problèmes, par une ouverture aux rétroactions et à la diversité, ainsi que par la conviction que les membres de l'organisation ont envie d'apprendre. Pour lui, une telle culture ne peut être imposée par les dirigeants; les employés doivent participer à son élaboration.

Si des espaces de dialogue réflexif peuvent être créés par les parties prenantes au sein des offices d'habitation, la participation à des tables de concertation et la mise sur pied de partenariats peuvent également contribuer à alimenter la réflexion des acteurs et favoriser l'apprentissage au sein de ces organisations. En effet, de tels partenariats peuvent permettre la mise en commun de ressources et d'expertises complémentaires. À titre d'exemple, une entente de partenariat a été établie au sein d'un office d'habitation de grande taille désireux de se pencher sur sa propre culture organisationnelle dans le cadre d'un projet de recherche doctoral. L'étude qualitative exploratoire vise à comprendre les processus par lesquels la culture organisationnelle de cet office d'habitation produit des effets, souhaités ou non, sur le développement de la participation citoyenne des locataires qui vivent en milieu HLM familles. Le milieu a été choisi principalement pour son engagement à l'égard de ce projet et la présence de conditions favorables à l'établissement d'un partenariat et au bon déroulement de la recherche.

D'abord, la direction générale de l'office, directement impliquée dans le projet, a manifesté à plusieurs reprises son désir de s'enrichir de cette démarche, de remettre en question ses pratiques et de retirer des apprentissages permettant à l'organisation de prendre des décisions plus éclairées. Par la suite, une personne de l'organisation a été mandatée pour

assurer le suivi du projet au quotidien, informer la direction générale des avancements et faire le pont avec les différentes instances impliquées dans le projet. Cette personne favorise également l'intégration de la chercheuse dans le milieu et la coordination des ressources matérielles (réservation de locaux, clés, etc.). Les modalités de ce partenariat de recherche sont formalisées à l'intérieur d'une entente qui précise notamment les rôles de chacun en fonction des champs de compétences respectifs.

Selon St-Arnaud (1997), pour qu'il y ait une relation de collaboration entre des acteurs, les partenaires doivent se reconnaître mutuellement des champs de compétences, lesquels peuvent être exclusifs ou partagés. Le terme compétences prend ici un sens large: ce sont toutes les ressources dont une personne dispose et qui lui permettent de porter un jugement sur une situation et de contribuer à l'atteinte d'un objectif commun. Un champ de compétences important des principaux acteurs concernés constitue leur connaissance de l'organisation, des employés et des locataires; le fait de pouvoir accéder à ces connaissances dans la planification des étapes de la recherche permet d'adapter son déroulement et favorise l'établissement d'un lien de confiance avec les différents acteurs. L'objectif commun consiste à mobiliser le milieu et à apprendre ensemble. Enfin, des espaces de dialogue réflexif sont créés pour réfléchir conjointement sur la démarche de recherche et sur le partenariat; ces espaces pourront éventuellement servir à se pencher sur la culture de l'Office et ses liens avec le développement de la participation citoyenne des locataires vivant en milieu HLM familles.

La participation de cet office d'habitation à un tel projet de recherche témoigne non seulement d'un intérêt pour le développement de la participation citoyenne des locataires, mais également de l'ouverture de certains dirigeants prêts à se pencher sur la culture des organisations dont ils assurent la gestion, à remettre en question leurs pratiques et à créer des espaces où les acteurs concernés, qu'ils soient gestionnaires, employés, locataires ou partenaires, peuvent réfléchir et apprendre ensemble. Nous croyons qu'une telle ouverture est favorable au changement culturel et à l'innovation, puisque

dans la mesure où [l'innovation] repose sur des connaissances diversifiées que possèdent des acteurs sociaux variés, [elle] a plus de chances de naître dans les interstices des groupes et des organisations qui collaborent et coopèrent (Harrison, 2013, p. 76).

CONCLUSION

La participation citoyenne implique de reconnaître que les locataires en HLM possèdent un savoir d'expérience et sont suffisamment compétents pour participer à la prise des décisions qui les concernent. Elle peut être

vue comme un moyen d'inclure les locataires en HLM dans les processus de prise de décision les concernant (Hardina, 2008) et faire en sorte qu'ils deviennent sujets et acteurs de leur propre existence (Lamoureux, 2001), contribuant ainsi au développement du pouvoir d'agir des individus et au renforcement des communautés (Bacqué et Biewener, 2013a; Chevrier et Panet-Raymond, 2013; Mannarini et Talò, 2013).

Au cours du présent chapitre, nous avons avancé que la transformation majeure qu'implique le passage de la valorisation de cette participation citoyenne au sein du discours des parties prenantes à la mise en place de stratégies favorisant son actualisation nécessite un changement de culture au sein des offices d'habitation. Pour Morin, LeBlanc et Vachon (2014), un tel changement est nécessaire afin d'arriver à concilier gestion immobilière et gestion sociale au sein de ces organisations. Toutefois, parce que la culture est composée à la fois de comportements, mais aussi de normes, de valeurs et de croyances profondément ancrées dans l'histoire des organisations, la transformer constitue un défi de taille et implique un investissement important des acteurs concernés en termes de ressources et de temps. Par leur pouvoir formel, les administrateurs, les directeurs et les gestionnaires des OH peuvent contribuer significativement à ce changement en faisant des gestes stratégiques qui vont dans le sens de la culture souhaitée et en accompagnant les acteurs concernés.

Les chapitres précédents rendent compte de ce rôle, et dans certains cas, de l'application des stratégies proposées. C'est le cas du chapitre écrit par Vachon, notamment lorsqu'il fait référence aux effets produits par la nouvelle vague de directeurs généraux ayant davantage un profil « socio-communautaire » dans les années 1980 et la multiplication des formations données aux employés dans les années 1990. Toutefois, on comprend également à la lecture de ce chapitre que la stratégie visant à élargir la participation citoyenne des locataires à d'autres sphères que celles des loisirs et de la vie associative ne va pas de soi, particulièrement en ce qui a trait à l'implication des locataires dans la gestion des offices. Par la suite, dans les textes rédigés par les locataires, la question des ressources financières et matérielles est abordée à plusieurs reprises. Le fait de disposer d'une salle, par exemple, est un élément majeur pour favoriser la participation citoyenne; Marie-Josée Sansoucy de la Maissonnette Berthelet le pose d'ailleurs comme une condition de base. Enfin, les recherches présentées dans les chapitres 3 et 5 sont autant d'occasions d'apprentissage pour les acteurs concernés, qu'ils soient locataires, employés de l'office, administrateurs, dirigeants ou partenaires. Basées sur des méthodologies participatives et ancrées sur le terrain, elles ont eu des retombées positives sur les milieux, que ce soit par la participation au processus de recherche lui-même ou par

la détermination et la mise en place de pistes de solution. Ces partenariats entre les milieux et la recherche exemplifient la stratégie visant à créer des espaces de dialogue réflexif pour favoriser l'apprentissage collectif.

En conclusion, St-Arnaud (1997, p. 19) rappelle que « plus les partenaires d'une relation se perçoivent mutuellement compétents, plus ils acceptent de s'influencer : leurs intérêts convergent et ils ont besoin l'un de l'autre pour atteindre le but visé ». Nous croyons que la reconnaissance par les offices d'habitation du savoir des locataires relatif à l'expérience particulière d'habiter en HLM, tout comme la valorisation de leur participation citoyenne, constituent non seulement des moyens de soutenir l'appropriation du pouvoir d'agir des individus, mais également des stratégies innovantes, afin de faire face aux nombreux défis auxquels sont confrontées ces organisations. Pour cette raison, le changement culturel que cela implique nous apparaît nécessaire afin que les HLM deviennent un véritable tremplin de vie pour les citoyens qui y vivent.



CONCLUSION

Paul Morin, Fabienne Lagueux et Jeanne Demoulin

Le milieu HLM familles est un milieu fortement investi par des intervenants sociaux qui proviennent autant du réseau de la santé et des services sociaux que du milieu communautaire, et ce, depuis de nombreuses décennies. Or, il est démontré que ce milieu de vie fait toujours face à de nombreux défis souvent générés par l'effet de dépendance créé par les institutions et entreprises publiques (Sennett, 2003). De plus, à titre de locataire, comment peut-on réussir à travailler d'égal à égal avec les offices d'habitation dans un contexte où sa position – celle inférée par la relation locataire-propriétaire – est une position influencée par un rapport hiérarchique (Charland et Roy, 2009)? C'est pourtant ce que souhaitent les locataires: travailler d'égal à égal.

Nous avons voulu démontrer à travers les chapitres du présent ouvrage que la reconnaissance du savoir d'usage fondé sur l'expérience des locataires familles constitue une dimension incontournable afin que ce milieu de vie ne soit plus une «trappe sociale» (Morin et Pori, 2007). De ce fait, le milieu HLM pourrait constituer un réel tremplin vers une vie meilleure, en s'appuyant sur «un haut degré de coopération et d'interaction» (Fischbach, 2015), qui réussirait ainsi à transcender la relation hiérarchique locataire-propriétaire.

Il est frappant de constater à quel point la reconnaissance du savoir d'usage fondé sur l'expérience dans le domaine des services sociaux fait figure de parent pauvre en regard du domaine de la santé. Cet état de fait s'exprime notamment par la popularité actuelle de la notion de « patient partenaire » (Pomey *et al.*, 2015, p. 87). En effet, la 30^e édition du Colloque Jean-Yves-Rivard¹ (2013), événement dont les thèmes ciblent des défis auxquels fait face le système de santé et des services sociaux québécois, avait justement pour thématique « La participation des usagers et des patients dans le système de santé: de la relation de pouvoir à la collaboration ». On pouvait lire dans le feuillet informationnel lié à cette édition du colloque que devait cesser la distinction « entre celui qui est censé ne pas savoir et ceux qui sont censés savoir ». Cette perspective sous-tend et prône un changement de mentalité et de culture au sein des services de santé en vertu duquel les personnes doivent désormais être reconnues comme des citoyens à part entière, responsables de leur bien-être, avec leurs forces et leurs préférences (Jouet, 2013).

En 2016, l'énoncé « Je suis une personne, pas une maladie », issu du Projet de politique de santé mentale (MSSS, 1985), est considéré désormais à titre d'évidence dans le domaine de la santé, à tel point que cet énoncé représente maintenant une donnée probante (IRSC, 2014). Il est quand même paradoxal de constater que le domaine médical, fondé sur la science dite exacte et source principale de légitimation de l'autorité et de l'action, s'appuie sur le savoir d'usage fondé sur l'expérience des patients. Cela étonne, considérant que le savoir d'usage est éminemment subjectif; il pourrait même se transformer en critique des compétences professionnelles (Roqueplo, 1974). Il y a toutefois une tentative de le relier étroitement à la science, puisque la participation citoyenne est perçue non pas comme un droit, mais justifiée par une étude randomisée (Boivin *et al.*, 2014).

Par ailleurs, même si la reconnaissance des savoirs expérientiels des usagers dans le champ de la santé demeure plutôt de l'ordre du discours que de la pratique (Richards *et al.*, 2013; Sainsaulieu, 2009), force est de constater qu'en comparaison, le processus lié à la reconnaissance des savoirs des locataires en milieu HLM a franchi bien peu d'étapes et ne constitue pas un fait social au Québec. Toutefois, l'émergence de la valorisation du savoir expérientiel des usagers des services sociaux – ce que sont souvent les locataires en milieu HLM – a la potentialité de contribuer

1. Depuis 1958, le Colloque Jean-Yves-Rivard est organisé par le Département d'administration de la santé de l'Université de Montréal et regroupe annuellement plus de 200 participants (gestionnaires, cliniciens et chercheurs) autour de sujets cruciaux pour le système de santé québécois (tiré du site de l'École de santé publique, section « Accueil »).

à cette reconnaissance. À cet égard, les écoles de travail social ont évidemment un rôle clé à jouer afin que se développe la congruence dans la formation universitaire en travail social entre « ce que nous enseignons, comment nous enseignons et ce que les étudiants apprennent » (Campbell, 2002, p. 29). En Europe, l'implication des usagers constitue désormais un acquis, particulièrement au Royaume-Uni où celle-ci constitue un critère d'agrément des écoles depuis 2003. Un nombre significatif d'expériences pédagogiques dans plusieurs pays européens en est résulté et la revue *Social Work Education* s'en est fait volontiers l'écho, allant même jusqu'à confier à des organisations d'usagers, en 2006 (éditorial), la responsabilité d'un dossier sur cette thématique. Les places de chacun ne sont pas alors figées mais en mouvement, en action (Adams, Dominelli et Payne, 2002). Cela s'insère aisément selon nous dans la philosophie sociale de Dewey (1975) qui met l'accent sur la démocratie participative et la croyance que le processus et le contenu ne peuvent être séparés en éducation. De plus, la dimension collective inhérente à ce processus d'implication d'usagers au sein du monde universitaire constitue un bel exemple de ce partenariat avec les communautés que le travail social cherche à construire, mais qui est plus fréquent en recherche qu'en pédagogie.

Un exemple d'une démarche pédagogique de reconnaissance de ce savoir expérientiel est celle élaborée en 2005 par l'École de travail social de l'Université de Lund, en Suède, avec Basta, une entreprise d'économie sociale dans le secteur de l'insertion au travail. Cette démarche a essaimé dans plusieurs pays (Grande-Bretagne, Suisse, Danemark, Norvège, Allemagne) par l'intermédiaire d'une association entre écoles de travail social et associations d'usagers des services sociaux. Il s'agit de PowerUs, créée en 2012, qui vise à développer des méthodes pédagogiques d'apprentissage mutuel ayant pour but de changer les pratiques de travail social afin que celles-ci soient plus efficaces dans leur soutien au processus d'autonomisation des groupes marginalisés et discriminés de la société.

Nommée « *gap mending* » (réduction de la distance), cette méthode d'apprentissage mutuel entre étudiants et usagers permet de bâtir une passerelle entre l'expérience académique traditionnelle et l'expertise des usagers (Angelin, 2015; Mobiliseringkursen, 2016) en considérant ceux-ci comme des partenaires. Depuis 2005, 626 étudiants dont 205 usagers, 398 étudiants de premier cycle et 23 de deuxième cycle ont suivi le cours *Mobilisation*. Ces usagers ont été recrutés dans 50 organisations différentes. Pour Kristiansen et Heule, les idéateurs de cette approche :

La réduction de la distance est un concept que l'on utilise afin d'engendrer une réflexion et une analyse des écarts existant entre les acteurs du travail social. Les écarts ciblés sont des distinctions explicite ou implicite entre des individus, des groupes ou des organisations qui sont reliés au travail social... Une convergence entre ces écarts est leur contribution aux injustices, aux dépendances et aux exclusions en travail social et dans la société. Les écarts

empêchent, et parfois même stoppent, les activités en travail social dans leur contribution au développement positif des groupes ciblés. Les structures de pouvoir sont des milieux clés quant à l'émergence de ces écarts qui prévalent en société. Les relations de pouvoir entre les travailleurs sociaux et les usagers, ou entre les organisations de services et les associations d'usagers maintiennent ces écarts (Kristiansen et Heule, 2016, p. 37, traduction libre).

Ces collègues précisent également que leur objectif pédagogique est de transcender les approches centrées sur les déficiences et les problèmes qui dominent en travail social et influencent négativement les étudiants dans leur processus de socialisation professionnelle, de par l'absence de remise en cause des rôles inégaux et des relations de pouvoir. À l'inverse, le cours *Mobilisation* a pour point de départ, dans le processus de réduction de l'écart, la transformation de ces rôles et de ces relations. Il s'agit donc d'une activité réflexive permettant aux personnes et aux groupes de se rencontrer, de coopérer, de faire communauté et d'être solidaires.

À Lund et lors d'autres expériences pédagogiques (Anghel et Ramon, 2009; Natland, 2015), les usagers soulignent l'importance de développer un langage commun en vertu duquel les travailleurs sociaux comprennent et saisissent leur univers. Le processus de se découvrir comme une source indispensable de connaissances et d'expertises qui peuvent être partagées avec d'autres et en même temps contribuer au développement de la formation académique en travail social constitue une expérience enrichissante pour les usagers (Fox, 2011). Un tel contexte d'échange constructif et interdépendant s'insère tout à fait dans les acquis du mouvement des usagers qui a saisi que la capacité de dire des histoires redonne un sentiment d'espoir et d'agencéité à celui qui dit l'histoire. De telles histoires alternatives permettent aux personnes d'être en mouvement et de faire reconnaître leurs droits. Une telle approche pédagogique participative relie le travail social et les usagers dans des narrations qui se construisent ensemble (Estey-Burtt, 2013).

Bien que nous ayons tenté à travers chacun des chapitres de cet ouvrage de mettre de l'avant certaines initiatives développées en matière de reconnaissance des savoirs expérientiels des locataires, il demeure évident que l'apport de ceux-ci pourrait être davantage pris en compte dans ce milieu. À cet effet, la distinction introduite par Nancy Fraser entre «publics faibles» et «publics forts» nous semble ici pertinente. Les publics faibles sont des publics dont «les pratiques de délibération consistent exclusivement en la formation d'une opinion et forts les publics dont le discours comprend à la fois la formulation de l'opinion et la prise de décision» (Fischbach, 2015, p. 204). Selon cette distinction, les locataires en HLM familles sont des «publics faibles», ayant peu de poids dans les prises de décisions.

À cet égard, l'approche par les capacités nous apparaît représenter une voie fructueuse permettant de concilier deux registres d'action en apparence inconciliables dans les institutions ou les entreprises publiques : celui de l'assistance aux personnes et celui de la compétence à agir de ces mêmes personnes, et ce, tant au niveau individuel que collectif. Cette approche place donc la personne elle-même au centre de l'action tout en l'insérant dans une démarche collective. L'approche par les capacités, théorisée par Sen (2010), s'appuie sur l'analyse concrète des conditions de vie des personnes et des communautés dans leur cadre matériel et social afin que les politiques, programmes et interventions offrent effectivement à celles-ci de plus grandes possibilités de participation, de choix et d'accomplissements.

Selon l'approche par les capacités, un individu est libre lorsqu'il trouve sa propre voix et l'utilise, selon ses choix, pour agir directement sur les contextes qui l'affectent afin d'amorcer des changements. Il y a donc ici promotion de l'activité réflexive de la personne et de sa capacité d'action (Bifulco, 2013). Sen affirme que l'expression individuelle et collective n'est pas accessoire ou secondaire, mais qu'elle doit être considérée comme faisant réellement partie intégrante du bien-être. En développant les capacités des personnes marginalisées et exclues à avoir des aspirations, leur expression devient un aspect significatif des débats. La liberté, selon Sen (dans la foulée de pédagogues comme Dewey ou Freire), doit englober autant le processus de décision que les opportunités d'atteindre des résultats valorisés. En d'autres mots,

nous faisons du développement et de la liberté en faisant du développement et de la liberté... Sans opportunités, la liberté ne peut s'actualiser. La capacité réelle d'action suppose tout à la fois l'existence d'opportunités et de moyens d'agir. À la différence de l'utilitarisme, l'approche ne limite pas l'évaluation du bien-être aux seuls accomplissements désirés, elle englobe la liberté de les concevoir et de les réaliser, ouvrant ainsi l'analyse à la question des possibles et des moyens de leur actualisation dans une situation donnée (Zimmermann, 2008, p. 119).

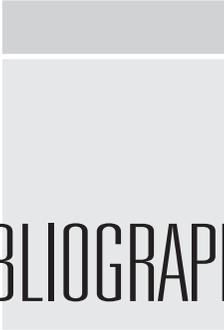
On commence ainsi à se forger une identité narrative (Jeffery, 2011). Autrement dit, en vertu de la vieille idée issue de l'éducation populaire, l'expérience commence implicitement à se faire savoir, car chacun « est porteur d'une culture, d'un ensemble de savoirs et de savoir-faire » (Lainé, 2005, p. 53).

Mais, au bout du compte, il semble bien qu'être pauvre constitue un obstacle majeur à la reconnaissance des savoirs expérientiels des locataires (Holman, 1998 ; René, Laurin et Dallaire, 2009). Même si ces savoirs sont reconnus explicitement par la Loi visant à lutter contre la pauvreté et

l'exclusion sociale (Assemblée nationale du Québec, 2002a)², les difficultés à transposer cette reconnaissance législative au sein d'un secteur d'activité comme celui des HLM illustrent bien cet obstacle lié au fait d'être pauvre. Il s'agit pourtant, comme l'a démontré Vachon dans l'un des chapitres de cet ouvrage, d'un milieu qui possède une riche vie associative de longue date. Il y a profusion d'histoires qui devraient compter en guise de savoirs (Brossat, 2014), mais qui ne semblent pas exister, peut-être parce que « ce qui n'existe pas sur papier n'existe pas du tout » (Milosz, 1988, p. 122).

Reconnaître les savoirs d'expérience des patients et des usagers est un fait transversal aux classes sociales; agir en ce sens en milieu HLM confronte explicitement une société à la valeur qu'elle accorde à certains sujets sociaux. Pourtant, que des femmes, des hommes et des jeunes soient encore « condamnés à vivre comme un destin ce qui leur arrive » (Castel, 2000, p. 285) devrait interpeller l'ensemble des acteurs de la société. Faire appel au savoir-faire et à la créativité de groupes au bas de l'échelle sociale ne peut pourtant qu'être contributif à l'intensification de la vie sociale d'une société (De Gaulejac, Bonetti et Fraisse, 1989; Fischbach, 2015). Aucune raison ne justifie que le savoir d'usage fondé sur l'expérience dans le domaine social, et plus spécifiquement celui issu de l'univers HLM familles, occupe un statut inférieur dans la société québécoise à celui dévolu au domaine des soins de la santé. Tous ces savoirs sont interdépendants. C'est ainsi qu'une nouvelle économie de la connaissance (Balandier, 2004; Pestre, 2013) pourra véritablement contribuer à favoriser l'égalité des chances.

2. Il s'agit du Projet de loi n° 112 (Éditeur officiel du Québec, 2002, chapitre 61) de l'Assemblée nationale, présenté en juin 2002 et adopté en décembre 2002.



BIBLIOGRAPHIE

- ADAMS, R., L. DOMINELLI et M. PAYNE (2002). *Critical Practice in Social Work*, Basingstoke, Palgrave.
- AITKEN, S. (2001). *Geographies of Young People: The Morality Contested Spaces of Identity*, Londres, Routledge.
- ALDRIGE, J. (2012). «The participation of vulnerable children in photographic research», *Visual Studies*, 27(1), p. 48-58.
- ALLAIRE, Y. et M. FIRSIROTU (1988). «Révolutions culturelles dans les grandes organisations: la gestion des stratégies radicales», dans H. Abravanel (dir.), *La culture organisationnelle: aspects théoriques, pratiques et méthodologiques*, Montréal, Gaétan Morin, p. 197-205.
- AMÉRIGO, M. et J.I. ARAGONÉS (1997). «A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction», *Journal of Environmental Psychology*, 17(1), p. 47-57.
- ANDRÉ, P., P. MARTIN et G. LANMAFANKPOTIN (2012). «Participation citoyenne», *Le Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique*, <<http://www.dictionnaire.enap.ca>>, consulté le 14 novembre 2016.
- ANGELIN, A. (2015). «Service user integration social work education: Lessons learned from Nordic participatory action projects», *Journal of Evidence-informed Social Work*, 12, p. 124-138.
- ANGHEL, R. et S. RAMON (2009). «Service users and careers' involvement in social work education: Lessons from an English case study», *European Journal of Social Work*, 12(2), p. 185-199.

- APPARICIO, P. et A.-M. SÉGUIN (2006a). «L'insertion des HLM montréalais dans le milieu social environnant», *L'espace géographique*, 35(1), p. 63-85.
- APPARICIO, P. ET A.-M. SÉGUIN (2006b). «Measuring accessibility of services and facilities for residents of public housing in Montreal», *Urban Studies*, 43, p. 187-211.
- ARGYRIS, C. (1995). *Savoir pour agir: surmonter les obstacles à l'apprentissage organisationnel*, Paris, InterÉditions.
- ARGYRIS, C. et D. SCHÖN (1978). *Organizational Learning*, Reading, Addison-Wesley.
- ARNSTEIN, S.R. (1969). «A ladder of citizen participation», *Journal of the American Planning Association*, 35(4), p. 216-224.
- ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC (2002a). *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Projet de loi n° 112, chap. 61*, Québec, Éditeur officiel du Québec.
- ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC (2002b). *Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec*, Québec, Éditeur officiel du Québec.
- ASSOCIATION DES LOCATAIRES DU HLM DE BIENVILLE ET LA MAISONNETTE BERTHELET (2016). *L'impact de l'approche milieu en HLM*, Longueuil, 52 p., <<http://lamaisonnetteberthelet.org/sites/default/files/fichiers/L'impact%20de%20l'approche%20milieu%20en%20HLM.pdf>>, consulté le 14 novembre 2016.
- ASSOCIATION DES OFFICES MUNICIPAUX D'HABITATION DU QUÉBEC – AOMHQ (1977). «Compte rendu du colloque régional de la région 3», *OMH 1977*, 3(5), p. 13.
- ASSOCIATION DES OFFICES MUNICIPAUX D'HABITATION DU QUÉBEC – AOMHQ (1985). «L'OMH de Nicolet se dote d'un véritable plan d'action à l'intention des locataires», *OMH 85*, 11(10), p. 8.
- ASSOCIATION DES OFFICES MUNICIPAUX D'HABITATION DU QUÉBEC – AOMHQ (1986). «Régions», *OMH 86*, 12(6), p. 4.
- ASSOCIATION DES OFFICES MUNICIPAUX D'HABITATION DU QUÉBEC – AOMHQ (1987). «L'entrevue: M^{me} Louise Robitaille, présidente de l'OMH Sainte-Foy et conseillère à la ville de Ste-Foy», *OMH 87*, 15(1), p. 6.
- ASSOCIATION DES OFFICES MUNICIPAUX D'HABITATION DU QUÉBEC – AOMHQ (1994). «L'implication des locataires: la clé du succès», *OMH 94*, 20(7), p. 5.
- ASSOCIATION PROVINCIALE DES LOCATAIRES DE LOGEMENTS MUNICIPAUX DU QUÉBEC – APLLMQ (1975). *Document de travail pour l'Association provinciale des locataires de logements municipaux du Québec*, s. l., APLLMQ.
- ASSOCIATION PROVINCIALE DES LOCATAIRES DE LOGEMENTS MUNICIPAUX DU QUÉBEC – APLLMQ (1979). *Congrès de fondation*, 18, 19 et 20 mai, s. l., APLLMQ.
- AUBÉ, H. et R. RUEST (dir.) (2007). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social: une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*, Québec, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, Gouvernement du Québec, <<http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/centredoc/NS19808.pdf>>, consulté le 9 février 2017.
- AUTISSIER, D., I. VANDANGEON-DERUMEZ et A. VAS (2014). *Conduite du changement – Concepts clés: 50 ans de pratiques issues des travaux des auteurs fondateurs*, 2^e éd., Paris, Dunod.
- BACQUÉ, M.-H. et C. BIEWENER (2013a). «L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation?», *Idées économiques et sociales*, 3(173), p. 25-32.
- BACQUÉ, M.-H. et C. BIEWENER (2013b). *L'empowerment, une pratique émancipatrice?*, Paris, La Découverte.

- BACQUÉ, M.-H., Y. FIJALKOW, A. FLAMAND et S. VERMEERSCH (2010). « Comment nous sommes devenus HLM. Les opérations de mixité sociale à Paris dans les années 2000 », *Espaces et sociétés*, 140-141(1), p. 93-109.
- BALANDIER, G. (2004). « Préface », dans M. Douglas (dir.), *Comment pensent les institutions*, Paris, La Découverte, p. 15-23.
- BAREIL, C. et A. SAVOIE (1999). « Comprendre et mieux gérer les individus en situation de changement », *Gestion*, 24(3), p. 86-95.
- BARNES, M. et P. SHARLOW (1997). « From passive recipient to active citizen : Participation in mental health user groups », *Journal of Mental Health*, 6(3), p. 289-300.
- BATESON, G. (1977). *Vers une écologie de l'esprit*, 1, Paris, Seuil.
- BAUM, F., C. MACDOUGALL et D. SMITH (2006). « Participatory action research », *Journal of Epidemiology & Community Health*, 60(10), p. 854-857.
- BEAUDET, R. et F. LAPOINTE (2001). *Lumière sur la place des jeunes dans les lieux décisionnels sur l'île de Montréal*, Montréal, Forum jeunesse de l'île de Montréal.
- BECKARD, R. (1975). *Le développement des organisations : stratégies et modèles*, Paris, Dalloz.
- BECKER, H.S. (1986). « Biographie et mosaïque scientifique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 62(1), p. 105-110.
- BERNÈCHE, F. (2004). *L'accueil et l'accompagnement des immigrants récemment installés en HLM dans des quartiers montréalais : l'expérience du projet « Habiter la mixité »*, Montréal, Institut national de la recherche scientifique.
- BERNIER, C. (2016). « Participation sans précédent au Grand rassemblement annuel portant sur le soutien communautaire en Chaudière-Appalaches », *Mobilise-toit*, (30), p. 1-3, <[https://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Mobilise_toit/2016/MOBILISE-TOIT no30_Hiver2016.pdf](https://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Mobilise_toit/2016/MOBILISE-TOIT%20no30_Hiver2016.pdf)>, consulté le 14 novembre 2016.
- BIFULCO, L. (2013). « Citizen participation, agency, and voice », *European Journal of Social Theory*, 16(2), p. 174-187.
- BLACKMAN, A. et T. FAIREY (2007). *The Photovoice Manual. A Guide to Designing and Running Participatory Photography Projects*, Londres, Photovoice.
- BOILEAU, J. (2001). « La crise du logement, un toit, une voix, les locataires auront davantage d'influence sur les décisions qui les concernent, promet Louise Harel », *Le Devoir*, 11 octobre.
- BOIVIN, A. et al. (2014). « Involving patients in setting priorities for health care improvement : A cluster randomized trial », *Implementation Science*, 9(24), <<https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/1748-5908-9-24>>, consulté le 14 novembre 2016.
- BOUCHARD, M.J. (2009). « L'habitation communautaire au Québec : un bilan des trente dernières années », *Revue internationale de l'économie sociale: Recma*, 313, p. 58-70, <<https://www.erudit.org/revue/recma/2009/v/n313/1020923ar.pdf>>, consulté le 14 novembre 2016.
- BOUCHARD, M.J., W. FROHN et R. MORIN (2010). « Le logement communautaire au Québec : apports et limites d'une innovation sociale », *Lien social et Politiques*, 63, p. 93-103.
- BOUCHARD, M.J. et M. HUDON (2008). *Se loger autrement au Québec : le mouvement de l'habitat communautaire, un acteur du développement social et économique*, Anjou, Éditions Saint-Martin.
- BOYLE, M. et E. LIPMAN (2002). « Do places matter? Socio-economic disadvantage and behavioural problems in Canada », *Canadian Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 70, p. 378-389.

- BRAGG, S. (2010). *Consulting Young People: A Literature Review*, 2^e éd., Londres, Creativity, Culture & Education – CCE.
- BRESSON, M. (2007). « Peut-on parler d'un échec de la participation dans les "quartiers sensibles" en France? Réflexion sur la pluralité des attentes et les confusions autour de ce thème », *Pensée plurielle*, 2(15), p. 121-128.
- BROSSAT, A. (2014). *Abécédaire Foucault*, Paris, Demopolis.
- BUCKLAND, J. (2010). « Are low-income Canadians financially literate? Placing financial literacy in the context of personal and structural constraints », *Adult Education Quarterly*, 60(4), p. 357-376.
- CAINCROSS, L., D. CLAPHAM et R. GOODLAD (1996). *Housing Management, Consumers and Citizens*, Londres, Routledge.
- CAMP LES ÉTINCELLES (2016). *Qui sommes-nous?*, Saint-Jules, Camp les Étincelles, <<http://www.st-jules.qc.ca/pages/camps-les-etincelles>>, consulté le 14 novembre 2016.
- CAMPBELL, C. (2002). « The search for congruency », *Canadian Social Work Review*, 19(1), p. 25-42.
- CAPOUS DESYLLAS, M. (2014). « Using photovoice with sex workers: The power of art, agency and resistance », *Qualitative Social Work*, 13(4), p. 477-501.
- CARGO, M. et S.L. MERCER (2008). « The value and challenges of participatory research: Strengthening its practice », *Annual Review of Public Health*, 29(1), p. 325-350.
- CASTEL, R. (2000). « L'engagement du sociologue », *Sociologie du travail*, (42), p. 281-287.
- CENTRE AFFILIÉ UNIVERSITAIRE (CAU) du CSSS-IUGS (2014). *Forum d'orientation de la recherche en logement social public: compte rendu*, Sherbrooke, Institut national de la recherche scientifique, 27 février.
- CENTRE D'EXCELLENCE POUR LE BIEN-ÊTRE DES ENFANTS (2003). *L'engagement des jeunes et les effets sur la santé: existe-t-il un rapport entre les deux?*, Ottawa, Santé Canada.
- CENTRE MÉTROPOLIS DU QUÉBEC (2007, décembre). « L'intervention communautaire auprès des jeunes issus de l'immigration et résidant en HLM », Métropolis.net, <<http://www.im.metropolis.net/medias/FicheVolet2Germain12.pdf>>, consulté le 14 novembre 2016.
- CHALEVIN, S. (1975). « Les locataires de HLM de Montréal sont las de vivre dans la crainte », *Le Devoir*, 11 juin.
- CHAMBERLAND, M. et Y. LE BOSSÉ (2014). « Rendre visible l'invisible: savoirs et prises de conscience de femmes immigrantes au sein d'organisations communautaires », *Alterstice*, 4(1), p. 31-44.
- CHARLAND, M. et B. ROY (2009). *Des maux qui enferment, des mots qui libèrent. Manuel pour une prise de parole et de pouvoir dans un HLM*, Québec, Presses de l'Université Laval.
- CHAWLA, L. (2002). *Growing Up in an Urbanizing World*, New York, Earthscan Publications, UNESCO.
- CHAWLA, L., S. BARTLETT, D. DRISKELL, R. HART et G. OLOFSSON (2006). « The missing population at the 2006 World Urban Forum », *Environment & Urbanization*, 18(2), p. 537-542.
- CHAWLA, L. et D. DRISKELL (2006). « The growing up in cities project: Global perspectives on children and youth as catalysts for community change », *Journal of Community Practice*, 14(1/2), p. 183-200.

- CHEVRIER, E.-I. et J. PANET-RAYMOND (2013). «La participation citoyenne pour développer un quartier», *Nouvelles pratiques sociales*, 26(1), p. 67-83.
- CHRISTENSEN, T., P. LAEGREID, P.G. RONESS et K.A. ROVIK (2007). *Organization Theory and the Public Sector: Instrument, Culture and Myth*, Londres, Routledge.
- CHRISTIAN, D.L. (2003). *Creating a Life Together: Practical Tools to Grow, Ecovillages and Intentional Communities*, Gabriola Island, New Society Publishers.
- CIOSI, L. (2014). «Projets participatifs avec des adolescents: les conditions de leur implication», *Informations sociales*, 181, p. 42-49.
- CLAPHAM, D., B. FRANKLIN et L. SAUGÈRES (2000). «Housing management: The social construction of an occupational role», *Housing, Theory and Society*, 17(2), p. 68-82.
- CLUB PARENTAIDE (2016). Rapport final de réalisation et reddition de compte, Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de la Chaudière-Appalaches, St-Joseph de Beauce, 7 p.
- COLEY, R.L., F.E. KUO et W.C. SULLIVAN (1997). «Where does community grow? The social context created by nature in urban public housing», *Environment and Behaviour*, 29, p. 468-494.
- COLLOQUE JEAN-YVES-RIVARD (2013). «Feuillelet informatif distribué lors du 30^e Colloque Jean-Yves-Rivard», *Racorsm.org*, <<http://racorsm.org/evenement/la-participation-des-usagers-et-des-patients-dans-le-systeme-de-sante-de-la-relation-de>>, consulté le 14 novembre 2016.
- COMMISSION DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE (2000). *Consultations particulières sur le projet de loi n° 124 – Loi modifiant la Loi sur l'organisation territoriale municipale et d'autres dispositions législatives*, 36(44), 1^{er} juin.
- COOPER, C. (2009). «Rethinking the “problem of youth”: Refocusing on the social and its interrelationship with dominant power structures», *Youth & Policy*, 103, p. 81-92.
- COUILLARD, J. (1979). «Rôle des offices municipaux d'habitation dans la gestion des logements sociaux», *Revue OMH 1979*, 5(3), p. 24-25.
- COURCELLES, L. et R. HOULE (1973). *Les comités de locataires dans les programmes municipaux d'habitation*, Québec, Ministère des Affaires municipales.
- COUTURE, N. (2013). «De la confiance en soi à l'exercice de la citoyenneté: présentation des résultats d'une consultation sur les effets de la gestion participative dans deux organismes communautaires de Québec», *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), p. 247-259.
- CRAWFORD, M.J. *et al.* (2003). «User involvement in the planning and delivery of mental health services: A cross-sectional survey of service users and providers», *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 107(6), p. 410-414.
- CURTIS, L.J., M.D. DOOLEY et S.A. PHIPPS (2004). «Child well-being and neighbourhood quality: Evidence from the Canadian National Longitudinal Survey of Children and Youth», *Social Science and Medicine*, 58, p. 1917-1927.
- DAHMAN, N. et B. DENNISON (2013). «Organizing for healthy communities: A report from public housing in Los Angeles», *Progress in Community Health Partnerships: Research, Education and Action*, 7(1), p. 77-82.
- DANSEREAU, F. (1982). «Au-delà de la crise: les tendances dans le domaine de l'habitation: document de support», *Colloque habitation 82*, organisé conjointement par la revue *Actualité Immobilière* (UQAM) et INRS-URBANISATION, Montréal, 14 octobre.
- DANSEREAU, F. (dir.) (2005). *Politiques et interventions en habitation: analyse des tendances récentes en Amérique du Nord et en Europe*, Québec, Presses de l'Université Laval.

- DAY, K. *et al.* (2006). «The Irvine-Minnesota Inventory to measure built environments: Development», *American Journal of Preventive Medicine*, 30(2), p. 144-152.
- DE GAULEJAC, V., M. BONETTI et J. FRAISSE (1989). *L'ingénierie sociale*, Paris, Syros.
- DE KONINCK, M. *et al.* (2008). *Santé: pourquoi ne sommes-nous pas égaux? Comment les inégalités sociales de santé se créent et se perpétuent*, Montréal, Institut national de santé publique du Québec.
- DEMOULIN, J. (2014). *La participation des locataires: un instrument de gestion dans les organismes HLM*, thèse de doctorat, Nanterre, Université Paris Ouest Nanterre La Défense.
- DERR, V., L. CHAWLA, M. MINTZER, D. FLANDERS CUSHING et W. VAN VLIET (2013). «A city for all citizens: Integrating children and youth from marginalised populations into city planning», *Buildings*, 3, p. 482-505.
- DERR, V. et S. YILMAZ (2015). *Effective Means of Communication for Children and Youth to Have a Voice in Environmental Decisions in their City*, Boulder, The Conference on Communication and Environment, 11-14 juin.
- DESLAURIERS, D. (2012). «Les habitations plus vertes grâce aux jeunes ambassadeurs de l'OMHM», *Le Rebond. Le bulletin des jeunes locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)*, (déc.), p. 1-6.
- DESLAURIERS, D. (2013). «Les jeunes de la Petite-Bourgogne passent à l'action!», *Le Rebond. Le bulletin des jeunes locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)*, (fév.), p. 1-5.
- DEWEY, J. (1975). *Démocratie et éducation*, Paris, Armand Colin.
- DIDKOWSKY, N., M. UNGAR et L. LIEBENBERG (2010). «Using visual methods to capture embedded processes of resilience for youth across cultures and contexts», *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 19, p. 12-18.
- DOMINGUEZ, S. (2011). *Getting Ahead: Social Mobility, Public Housing and Immigrant Networks*, New York, New York University Press.
- DRISKELL, D. (2002). *Creating Better Cities with Children and Youth. A Manual for Participation*, Londres, UNESCO/Earthscan/MOST.
- DUCHARME, M.-N. (2006). *Les habitations à loyer modique publiques destinées aux aîné-e-s: portrait sectoriel*, Montréal, Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales, Société d'habitation du Québec.
- DUPERRÉ, M. (2010). *La participation citoyenne dans les entreprises d'économie sociale en santé mentale*, cahier 10-1, Québec, Centre de recherche, d'information et de développement en économie solidaire (CRIDES).
- ECCLES, J.S. et B.L. BARBER (1999). «Student council, volunteering, basketball, or marching band: What kind of extracurricular involvement matters?», *Journal of Adolescent Research*, 14, p. 10-43.
- EDITORIAL (2006). *Social Work Education*, 25(4), p. 315-318.
- ESTEY-BURTT, B. (2013). «The narrative self in mental health discourse», dans C. Baldwin (dir.), *Narrative Social Work, Theory and Application*, Bristol, Polity Press.
- FAUCHER, S., A. PLOURDE et C. PRÉVOST (2015). *Conception de l'engagement des adolescents dans leur milieu HLM. Document inédit*, Sherbrooke, Département de psychologie, Université de Sherbrooke.
- FAURE, S. (2006). «De quelques effets sociaux des démolitions d'immeubles. Un grand ensemble HLM à Saint-Étienne», *Espaces et sociétés*, 124-125(2), p. 191-206.

- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (1994). «Les conseils d'administration sont-ils ouverts aux locataires?», *Bulletin*, (6).
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (1995a). «Pour améliorer la qualité de vie dans les HLM: mise sur pied d'une table de concertation», *Bulletin*, (9).
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (1995b). *Premier Congrès de la FLHLMQ 6 et 7 mai à Saint-Augustin-de-Desmaures: Comment favoriser la participation des locataires?*, 6 et 7 mai.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (1996). «Longueuil: les locataires demandent l'aide du ministre», *Bulletin*, (11).
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (1998a). «Qui sont les meilleurs et les pires gestionnaires au Québec», *Bulletin*, (21).
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (1998b). «Quels sont nos nouveaux droits?», *Bulletin*, (22).
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2000). «Saint-Luc-de-Matane: les locataires obtiennent la démission de leur directrice», *Bulletin*, (28).
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2001). «Une plus grande place pour les locataires!», *4^e Congrès de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ)*, 18 et 19 mai.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2003). «Cahier de congrès – Les comités consultatifs: un grand pas pour les résident-e-s», *5^e Congrès de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ)*, 31 mai et 1^{er} juin.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2004). «Rencontre avec Pierrette Tremblay, présidente du CCR de Shawinigan», *Bulletin*, (44).
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2007). «Le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social: une insulte pour les associations de locataires en HLM», *Bulletin*, (53), p. 6, <http://flhlmq.com/sites/flhlmq.com/files/Bulletin_53.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2009). «OMH du Haut-Richelieu: pas le temps de faire des consultations!», *Bulletin*, (62), p. 3, <http://flhlmq.com/sites/flhlmq.com/files/Bulletin_62.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2010a). «Réprimande contre le CA de Rigaud», *Bulletin*, (66), p. 6, <<http://flhlmq.com/content/r%C3%A9primande-contre-le-ca-%C3%A0-rigaud>>, consulté le 14 novembre 2016.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2010b). «Suspension sans salaire pour la directrice de l'OH de Saint-Jérôme», *Bulletin*, (66), p. 6, <<http://flhlmq.com/content/r%C3%A9primande-contre-le-ca-%C3%A0-rigaud>>, consulté le 14 novembre 2016.

- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2014a). « Première entrevue avec le participant n° 1 de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ), [enregistrement audio]. Entrevue avec Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec ». Propos recueillis par Jean-François Vachon (1:35:06).
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2014b). « Deuxième entrevue avec le participant n° 1 de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ), [enregistrement audio]. Entrevue avec Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec ». Propos recueillis par Jean-François Vachon (92:00).
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2015a). « Présentation de la FLHLMQ », *Accueil*, Montréal, Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec, <<http://flhlmq.com/livre/pr%C3%A9sentation-de-la-flhlmq>>, consulté le 14 novembre 2016.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2015b). « Une première association pour Thetford Mines après 46 ans d'attente », *Bulletin* (84), décembre, p. 4, <<http://flhlmq.com/sites/flhlmq.com/files/images-dans-les-textes/Bulletin84web2.pdf>>, consulté le 14 novembre 2016.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2015c). « Jusqu'où peut aller l'implication des locataires? », *15^e Congrès de la FLHLMQ*, juin, Québec.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2016a). « Une association », *Accueil*, Montréal, Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec, Internet Media, <<http://flhlmq.com/livre/une-association>>, consulté le 14 novembre 2016.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (2016b). « Un CCR », *Accueil*, Montréal, Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec, Internet Media, <<http://flhlmq.com/livre/un-ccr-1>>, consulté le 14 novembre 2016.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ (s. d.). *15 ans d'existence en 15 minutes d'histoire*.
- FELDMAN, A.F. et J.L. MATJASKO (2005). « The role of school-based extracurricular activities in adolescent development: A comprehensive review and future directions », *Review of Educational Research*, 75, p. 159-210.
- FISCHBACH, F. (2015). *Le sens du social. Les puissances de la coopération*, Montréal, Lux Éditeur.
- FOROUGHI, B. et E. MCCOLLUM (2008). « Apprendre à participer ou participer pour apprendre? La participation des locataires et la gestion du logement social à Toronto », dans P. Morin et E. Baillergeau (dir.), *L'habitation comme vecteur de lien social*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 237-265.
- FOSTER-FISHMAN, P., K.M. LAW, L.F. LICHTY et C. AOUN (2010). « Youth ReACT for social change: A method for youth participatory action research », *American Journal of Community Psychology*, 46, p. 67-83.
- FOSTER-FISHMAN, P., B. NOWELL, Z. DEACON, M.A. NIEVAR et P. MCCANN (2005). « Using methods that matter: The impact of reflection, dialogue and voice », *American Journal of Community Psychology*, 36, p. 275-291.
- FOUCAULT, M. (1997). *Il faut défendre la société. Cours au Collège de France, 1975-1976*, Paris, Seuil.

- FOX, J. (2011). «The view from inside: Understanding service user involvement in health and social care education», *Disability and Society*, 26(2), p. 169-177.
- FRANCE, A. (2007). *Understanding Youth in Late Modernity*, Maidenhead, Open University Press.
- FRANK, K.I. (2006). «The potential of youth participation in planning», *Journal of Planning Literature*, 20(4), p. 351-371.
- FREEDMAN, D.A. *et al.* (2014). «Using Photovoice to develop a grounded theory of socio-environmental attributes influencing the health of community environments», *British Journal of Social Work*, 44(5), p. 1301-1321.
- GAGNIER, J.-P., R. PROULX et R. LACHAPELLE (2002). «Participation et changements de rapport en déficience intellectuelle», dans J.-P. Gagnier et R. Lachapelle (dir.), *Pratiques émergentes en déficience intellectuelle: participation plurielle et nouveaux rapports*, Québec, Presses de l'Université du Québec, coll. «Pratiques et politiques sociales et économiques», p. 1-8.
- GERMAIN, A. et X. LELOUP (2006, décembre). *Il était une fois dans un HLM... Portrait de l'intervention communautaire dans quatre HLM de type «plan d'ensemble» dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*, Montréal, Institut national de la recherche scientifique (INRS).
- GILBERT, P. (2012). «L'effet de légitimité résidentielle: un obstacle à l'interprétation des formes de cohabitation dans les cités HLM», *Sociologie*, 3(1), p. 61-74.
- GOFFMAN, E. (1996). *La présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC (1990). *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, chapitre S-8, r. 1*, Québec, Éditeur officiel du Québec.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2002). *Projet de loi n° 49: Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec, chapitre 2*, Québec, Éditeur officiel du Québec, <<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2002C2F.PDF>>, consulté le 14 novembre 2016.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2007). *Des fondations pour réussir: le plan québécois des infrastructures*, Québec, Les Publications du Québec.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2016). «Loi sur la Société d'habitation du Québec», *Legis Québec, RLRQ*, chapitre S-8, article 58, Québec, Éditeur officiel du Québec, <<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/S-8/>>, consulté le 14 novembre 2016.
- GREENE, S. *et al.* (2009). «Between skepticism and empowerment: The experiences of peer research assistants in HIV/AIDS, housing and homelessness community-based research», *International Journal of Social Research Methodology*, 12(4), p. 361-373.
- GROUNDWATER-SMITH, S., S. DOCKETT et D. BOTTRELL (2015). *Participatory Research with Children and Young People*, Los Angeles, Sage Publications.
- GUEYE, S.T.M. (2012). *La politique du logement social en France et au Québec (Canada) entre 1990 et 2008: les enjeux de la mixité*, thèse de doctorat en science politique, Amiens, Université de Picardie Jules Verne.
- GUTA, A., S. FLICKER et B. ROCHE (2013). «Governing through community allegiance: A qualitative examination of peer research in community-based participatory research», *Critical Public Health*, 23(4), p. 432-451.
- HARDINA, D. (2008). «Citizen participation», dans T. Mizrahi et L.E. Davis (dir.), *Encyclopedia of Social Work*, 1, Oxford, Oxford University Press, p. 292-295.
- HARRISSON, D. (2013). «Réceptivité et contraintes de l'innovation dans l'administration publique», *Télescope*, 19(2), p. 71-86.

- HART, R. (1997). *Children's Participation*, Londres, Earthscan Publications.
- HELLRIEGEL, D. et J.W. SLOCUM (2006). *Management des organisations*, 2^e éd., Bruxelles, De Boeck Université.
- HOLMAN, B. (1998). *Faith in the Poor*, Oxford, Lion Publishing, 220 p.
- HONNETH, A. (2004). « Recognition and justice outline of a plural theory of justice », *Acta Sociologica*, 47(4), p. 351-364.
- HURD, N.M., M.A. ZIMMERMAN et Y. XUE (2009). « Negative adult influences and the protective effects of role models: A study with urban adolescents », *Journal of Youth and Adolescence*, 38(6), p. 777-789.
- INSTITUTS DE RECHERCHE EN SANTÉ DU CANADA – IRSC (2014). *Stratégie de recherche axée sur le patient, Cadre d'engagement des patients*, Ottawa, Instituts de recherche en santé du Canada, 14 p.
- ISLER, M.R., et G. CORBIE-SMITH (2012). « Practical steps to community-engaged research: From inputs to outcomes », *The Journal of Law, Medicine & Ethics*, 40(4), p. 904-914.
- JACOBSON, M. et C. RUGELEY (2007). « Community-based participatory research: Group work for social justice and community change », *Social Work with Groups*, 30, p. 21-39.
- JEFFERY, L. (2011). *Understanding Agency, Social Welfare and Change*, Bristol, Policy Press.
- JETTÉ, C., R. MAHEU et L. DUMAIS (2002). « Pistes d'analyse concernant l'impact social des activités du tiers secteur d'économie sociale dans quatre arrondissements de la ville de Montréal », *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), p. 87-103.
- JOHNSON, G. et al. (2008). *Stratégique*, 8^e éd., Paris, Pearson Éducation France.
- JONES, L., P. KOEGEL et K.B. WELLS (2008). « Bringing experimental design to community-partnered participatory research », dans M. Minkler et N. Wallerstein (dir.), *Community-based Participatory Research for Health: From Process to Outcomes*, 2^e éd., San Francisco, Jossey-Bass, p. 67-84.
- JONES, M., A.R. PEBLEY et N. SASTRY (2011). « Eyes on the block: Measuring urban physical disorder through in-person observation », *Social Science Research*, 40(2), p. 523-537.
- JOUET, J. (2013). « Faire de sa maladie un apprentissage: l'exemple du projet Émilie », *Éducation permanente*, (195), p. 73-84.
- KENT, H. et J. READ (1998). « Measuring consumer participation in mental health services: Are attitudes related to professional orientation? », *International Journal of Social Psychiatry*, 44(4), p. 295-310.
- KIRBY, P. et S. BRYSON (2002). *Measuring the Magic? Evaluation and Researching Young People's Participation in Public Decision Making*, Londres, Carnegie Young People Initiative.
- KNOWLES-YANEZ, K.L. (2005). « Children's participation in planning processes », *Journal of Planning Literature*, 20(1), p. 3-14.
- KOENIG, G. (1997). « Apprentissage organisationnel », dans Y. Simon et P. Joffre (dir.), *Encyclopédie de gestion*, Paris, Éditions Economica, p. 171-187.
- KRISTIANSEN, A. et C. HEULE (2016). « Sweden: Power, experiences and mutual development. Using the concept of gap-mending in social work education », dans E. Chiapparini (dir.), *The Service User as a Partner in Social Work Projects and Education*, Berlin, Barbara Budrich Publishers, p. 37-53.
- LA MAISONNETTE BERTHELET (2016). « Historique: au tout début... naissance de l'Association des locataires du Triangle Berthelet », Longueuil, La Maisonnette Berthelet, <<http://lamaisonnetteberthelet.org/historique>>, consulté le 14 novembre 2016.

- LAGUEUX, F. (2014, août). *Rapport final du projet «Agir pour mieux grandir!» – CNPC #6350-07*, Ottawa, Centre national de prévention du crime, Sécurité publique du Canada.
- LAGUEUX, F., P. MORIN, J.-F. VACHON et J. LEBLANC (2014, septembre). «Les réalités des adolescents en milieu HLM: favoriser leur participation», *Focus sur le logement public: enjeux et résultats de recherche*, 4, p. 1-12, <http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/Focus4_numerique_pages_en_ligne.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- LAINÉ, A. (2005). *VAE: quand l'expérience se fait savoir*, Toulouse, Érès.
- LAMOUREUX, J. (2001). «Marges et citoyenneté», *Sociologie et sociétés*, 33(2), p. 29.
- LANDRY, R. et al. (2007). *Innovation dans les services publics et parapublics à vocation sociale: rapport de la revue systématique des écrits*, Québec, Chaire FCRSS/IRSC sur le transfert de connaissances et l'innovation, Québec, Université Laval.
- LANSDOWN, G. (2005). *Can You Hear Me? The Right of Young Children to Participate in Decisions Affecting Them*, document de travail n° 36, La Haye, Bernard van Leer Foundation.
- LASCOURMES, P. (2011). «Conclusion – Savoirs, expertises et mobilisations», dans L. Damay, B. Denis et D. Duez (dir.), *Savoirs experts et profanes dans la construction des problèmes publics*, Bruxelles, Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, p. 221-227.
- LEAHY-LAUGHLIN, D.C. (2008). *Defining and Exploring Public Space: Young People's Perspectives from Regent Park*, Waterloo, University of Waterloo.
- LEAHY-LAUGHLIN, D.C. et L.C. JOHNSON (2011). «Defining and exploring public space: Perspectives of young people from Regent Park, Toronto», *Children's Geographies*, 9(3-4), p. 439-456.
- LEBLANC, J., P. MORIN et J.-F. VACHON (2016). «Les retombées de l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de Chaudière-Appalaches (Thetford Mines)», *Focus sur le logement public: enjeux et résultats de recherche*, (7), <https://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Publications_reservees_aux_membres/Bonne_pratique/FasciculeNo1-FocusNo6-MRCRobertCliche.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- LEGAULT, M. et M. GROSS (2015). *Évaluation du projet Habitations Rosemont. Projet de recherche-action pour le Comité d'encadrement du projet Habitations Rosemont*, Montréal, Centre de recherche sur les innovations sociales et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie, <https://crises.uqam.ca/upload/files/publications/etude-de-cas-entreprise/CRISES_ES1501.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- LEGENDRE, R. (2005). *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 3^e éd., Montréal, Guérin.
- LELOUP, X. (2007). «Les HLM montréalais et le discours sur la sécurité: l'action communautaire ou la société des voisins?», *Lien social et Politiques*, 57, p. 91-103.
- LELOUP, X. et A. GERMAIN (2008). «L'action communautaire auprès des jeunes et de leurs familles dans cinq plans d'ensemble montréalais», dans P. Morin et E. Baillergeau (dir.), *L'habitation comme vecteur de lien social*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 155-195.
- LELOUP, X. et al. (2009). *Loger les familles avec enfants dans le logement social public montréalais: politique d'attribution et profil sociodémographique des résidents*, Montréal, Institut national de la recherche scientifique.
- LEMAÎTRE, N. (1985). «La culture d'entreprise: facteur de performance», *Gestion*, 10(1), p. 81-86.

- LEVESQUE-ARGUIN, V. (2014). *Participation des jeunes aux décisions. Bilan analytique de la phase de mobilisation*, janvier, Montréal, OMHM.
- LEWIN, K. (1947). «Frontiers in group dynamics», *Human Relations*, 1, p. 143-153.
- LEWIN, K. (1975). *Psychologie dynamique: les relations humaines*, Paris, Presses universitaires de France.
- LEWIS, O. (1978). *Les enfants de Sanchez: autobiographie d'une famille mexicaine*, Paris, Gallimard.
- LONGHI, G. (2009). *Dictionnaire de l'éducation: pour mieux connaître le système éducatif*, Paris, Vuibert, 670 p.
- MACKIN, D. (2007). *The Team Building Tool Kit: Tips and Tactics for Effective Workplace Teams*, 2^e éd., New York, AMACOM.
- MAHONEY, J.L., R.W. LARSON, J.S. ECCLES et H. LORD (2005). «Organized activities as developmental contexts for children and adolescents», dans J.L. Mahoney, R.W. Larson et J.S. Eccles (dir.), *Organized Activities as Contexts of Development: Extra-curricular Activities, After-School and Community Programs*, Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates Inc., p. 3-22.
- MALONE, K. (2002). «Street life: Youth, culture and the competing uses of public space», *Environment and Urbanization*, 14, p. 157-168.
- MANNARINI, T. et C. TALÒ (2013). «Evaluating public participation: Instruments and implications for citizen involvement», *Community Development*, 44(2), p. 239-256.
- MARKROUS, R. (1994). «Les dispositifs et les outils d'intervention pour loger les plus démunis», 7^{es} entretiens du Centre Jacques-Cartier, France, Lyon.
- MATHIEU, L. (2007). «L'espace des mouvements sociaux», *Politix*, 77(1), p. 131-151.
- MATONTI, F. et F. POUPEAU (2004). «Le capital militant. Essai de définition», *Actes de la recherche en sciences sociales*, 155(5), p. 4-11.
- MATTHEWS, H., M. LIMB et M. TAYLOR (1999). «Young people's participation and representation in society», *Geoforum*, 30, p. 135-144.
- MAZOUZ, B. (dir.) (2008). *Le métier de gestionnaire public à l'aube de la gestion par résultats: nouveaux rôles, nouvelles fonctions, nouveaux profils*, Québec, Presses de l'Université du Québec.
- MCHALE, S.M., A.C. CROUTER et C.J. TUCKER (2001). «Free-time activities in middle childhood: Links with adjustment in early adolescence», *Child Development*, 72, p. 1764-1778.
- MERCIER, C., D. BOURQUE et L. ST-GERMAIN (2009). *Participation citoyenne et développement des communautés au Québec: enjeux, défis et conditions d'actualisation*, Gatineau, Université du Québec en Outaouais, Alliance de recherche université-communauté-Innovation sociale et développement des communautés (ARUC-ISDC).
- MILOSZ, C. (1988). *La pensée captive: essai sur les logocraties populaires*, Paris, Gallimard, coll. «Essais Folio».
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX – MSSS (1985). *Projet de politique de santé mentale*, Québec, MSSS.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX – MSSS et SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (2007). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*, Québec, MSSS-SHQ.
- MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE – MAMROT (2012). *Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de la Chaudière-Appalaches (2013-2016)*, Québec, MAMROT, 21 p.

- MINKLER, M. et N. WALLERSTEIN (dir.) (2008). *Community-based Participatory Research for Health: From Process to Outcomes*, 2^e éd., San Francisco, Jossey-Bass.
- MINTZBERG, H. (1986). *Le pouvoir dans les organisations*, Paris, Éditions d'Organisation.
- MOBILISERINGKURSEN (2016). *It's Our Lives & Andra Texter*, Kompendium, Lunds Universitet.
- MORIN, P. (2007). «Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM : un patrimoine d'expériences et de compétences», *Nouvelles pratiques sociales*, 19(2), p. 144-158.
- MORIN, P. (2008). *Les associations de locataires en milieu HLM et leurs effets sur celui-ci dans les régions de l'Estrie et de Montréal*, Rapport de recherche déposé au FRQSC Sherbrooke, Université de Sherbrooke, 88 p.
- MORIN, P., F. AUBRY et Y. VAILLANCOURT (2007). *Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM : inventaire analytique*, Montréal, Laboratoire de recherche sur les pratiques et politiques sociales, Société d'habitation du Québec.
- MORIN, P. et E. BAILLERGEAU (dir.) (2008). *L'habitation comme vecteur de lien social*, Québec, Presses de l'Université du Québec.
- MORIN, P., J. LEBLANC et F. LAGUEUX (2012-2016). *Protocole de recherche*, Ottawa, Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.
- MORIN P., J. LEBLANC et J.-F. VACHON (2014). *Pratiques innovantes de gestion dans les Offices d'habitation : de la poignée de porte à la poignée de main*, Montréal, Presses de l'Université du Québec.
- MORIN, P., J. LEBLANC, J.-F. VACHON et F. LAGUEUX (2014a). «La gestion des logements publics québécois», *Focus sur le logement public : enjeux et résultats de recherche*, (3), p. 2-3, <http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/Focus_gestion_logements_no_3.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- MORIN, P., J. LEBLANC, J.-F. VACHON et F. LAGUEUX (2014b). «La participation des locataires en milieu HLM», *Focus sur le logement public : enjeux et résultats de recherche*, (2), <https://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Nouvelles_et_communiques/Focus_participation_locataires.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- MORIN, P. et J. PORI (2007). «Réfugiés en milieu HLM : la trappe sociale plutôt que l'intégration», *Intervention*, (126), p. 53-61.
- NATLAND, S. (2015). «Dialogical communication and empowering social work practice», *Journal of Evidence-informed Social Work*, 12, p. 80-91.
- NEZ, H. (2011). «Nature et légitimités des savoirs citoyens dans l'urbanisme participatif», *Sociologie*, 2(4), <<http://sociologie.revues.org/1098>>, consulté le 14 novembre 2016.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE DRUMMONDVILLE – OMHD (2015). «La coopérative de réinsertion sociale et économique Drummond», Office municipal d'habitation de Drummondville, <<http://www.omhdrummond.com/coop.php>>, consulté le 14 novembre 2016.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE GATINEAU – OMHG (2003). «Projet pilote de service de garde en milieu familial», *Journal Connexion*, 6(1), p. 5.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE HULL – OMHH (1984, octobre). «Élections 1985», *Le Gîte*, 2(3).
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE HULL – OMHH (1985, octobre). «Concours maisons fleuries», *Le Gîte*, 3(3).
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (1969). *Lettres patentes 1969*, Montréal, OMHM.

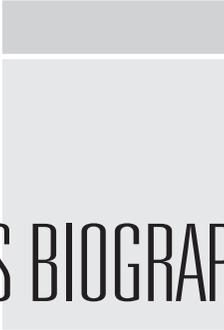
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (1982a). «From the executive director's desk», *Le Nid*, 1(1).
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (1982b). «Quand l'Office et les locataires se donnent la main», *Le Nid*, 1(2).
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (1996a). «Concours balcons en fleurs!», *Le Nid*, 15(1), p. 17.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (1996b). «Concours balcons fleuris: imagination, talent et travail, les ingrédients de la réussite!», *Le Nid*, 15(3), p. 3.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2006a). *Agir avec cohésion: rapport annuel 2006*, Montréal, OMHM.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2006b). «PAICS: les projets acceptés», *Interaction*, 5(4), p. 11.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2007). «Les projets PAICS acceptés», *Interaction*, 6(5), p. 23.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2010). *Améliorer l'habitation, améliorer la vie: rapport annuel 2009*, Montréal, OHMH.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2011, décembre). «Forum des jeunes 12-25 ans en HLM. Prends ta place!», *Bulletin Exprimer, Proposer, Agir*, Service du développement communautaire et social de l'Office municipal d'habitation de Montréal, p. 1-4.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2013, novembre). «Jeunes au travail: les brigades de propreté relèvent le défi», *Le Rebond. Le bulletin des jeunes locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)*, 2(1), p. 6.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2014a). «Entrevue avec le participant n° 1 de l'Office municipal d'habitation de Montréal, [enregistrement audio]. Entrevue avec l'Office municipal d'habitation de Montréal». Propos recueillis par Jean-François Vachon (1:29:09).
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2014b). «Entrevue avec le participant n° 2 de l'Office municipal d'habitation de Montréal, [enregistrement audio]. Entrevue avec l'Office municipal d'habitation de Montréal». Propos recueillis par Jean-François Vachon (1:35:54).
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2014c). «Entrevue avec le participant n° 4 de l'Office municipal d'habitation de Montréal, [enregistrement audio]. Entrevue avec l'Office municipal d'habitation de Montréal». Propos recueillis par Jean-François Vachon (53:19).
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2014d). «Entrevue avec le participant n° 8 de l'Office municipal d'habitation de Montréal [enregistrement audio]. Entrevue avec l'Office municipal d'habitation de Montréal». Propos recueillis par Jeannette LeBlanc (51:35).
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM (2014e). *Cinq ans de travaux majeurs, chronologie et bilan*, Montréal, OHMH.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM, FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC – FLHLMQ et REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC – ROHQ (2015). *Ensemble pour agir. Le Guide des associations de locataires des offices d'habitation du Québec*, Montréal, OHMH, 103 p.

- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL – OMHM et INSTITUT DU NOUVEAU MONDE – INM (2011). « Forum des jeunes 12-25 ans en HLM. Prendre sa place! », Montréal, OMHM, <http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/sect_jeunesse_fr/media/documents/forum_jeunes_12_25ans_hlm.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE QUÉBEC – OMHQ (1969). *Lettres patentes 1969*, Québec, OMHQ.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE QUÉBEC – OMHQ (1987). « Opération Je m'en occupe », *Le Lien*, 2(4), p. 2-3.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE QUÉBEC – OMHQ (1988a). « Opération Je m'en occupe », *Le Lien*, 3(1), p. 5.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE QUÉBEC – OMHQ (1988b). « À Saint-Pie-X : non au vandalisme », *Le Lien*, 3(4), p. 5.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE QUÉBEC – OMHQ (1988c). « On vous consulte », *Le Lien*, 3(4), p. 7.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE QUÉBEC – OMHQ (1991). « Cet été : j'embellis ma vie : concours balcons, parterres et résidences fleuris 1991 », *Le Lien*, 6(4).
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE QUÉBEC – OMHQ (2004). « Spécial sondage », *Le contact*, 3(1), p. 3.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE TROIS-RIVIÈRES – OMHTR (1969). *Lettres patentes 1969*, Trois-Rivières, OMHTR.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE TROIS-RIVIÈRES – OMHTR (1971). « Comité de citoyens de relogement Notre-Dame-de-la-Paix », *Procès-verbaux – 1^{re} partie*, Trois-Rivières, OMHTR.
- ORGANISATION DES NATIONS UNIES – ONU (1989). « Rights under the Convention on the Rights of the Child », *Convention of the Rights on the Child*, New York, UNICEF, <https://www.unicef.org/crc/index_30177.html>, consulté le 14 novembre 2016.
- PARÉ, I. (1990). « Le projet de Québec sur l'accès au logement social pourrait gonfler l'attente pour un HLM à Montréal », *Le Devoir*, 26 avril, p. 15.
- PARKER, C. *et al.* (2003). « Relationship between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review », *Journal of Organizational Behavior*, 24, p. 389-416.
- PECK, E., P. GULLIVER et D. TOWEL (2002). « Information, consultation or control : User involvement in mental health services in England at the turn of the century », *Journal of Mental Health*, 11(4), p. 441-451.
- PELLETIER, C. (2012). « Les jeunes poursuivent la réflexion. Forum des jeunes : la suite », *Le Rebond. Le bulletin des jeunes locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)*, (déc.), p. 1-6.
- PELLETIER, C. (2014, août). « Jeunes au travail. Coup de pouce pour verdir et entretenir les terrains des HLM », *Le Rebond. Le bulletin des jeunes locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)*, 3(1), p. 5.
- PELLETIER, C. et I. RACIUS (2014, août). « Jeunes en HLM : embarquez dans le MOUV! », *Le Rebond. Le bulletin des jeunes locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)*, 3(1), p. 2.
- PERCY-SMITH, B. et H. MATTHEWS (2001). « Tyrannical spaces : Young people, bullying, and urban neighbourhoods », *Local Environment*, 6, p. 49-63.

- PERRON, O., C. ROY, H. AUBÉ et R. RUEST (2007). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social: une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*, Québec, Société d'habitation du Québec et Ministère de la Santé et des Services sociaux, <<http://bibnum2.banq.qc.ca/pgq/2007/3515502.pdf>>, consulté le 14 novembre 2016.
- PESTRE, D. (2013). *À contre-science. Politiques et savoirs des sociétés contemporaines*, Paris, Seuil.
- PESTRE, D. (2015a). « Introduction générale », dans C. Bonneuil et D. Pestre (dir.), *De la renaissance aux lumières. 1. De la Renaissance aux Lumières*, Paris, Seuil.
- PESTRE, D. (2015b). « Les savoirs du social », dans C. Bonneuil et D. Pestre (dir.), *Histoire des sciences et des savoirs. 3. Le siècle des technosciences*, Paris, Seuil, p. 125-143.
- PETTIGREW, A.M. (1979). « On studying organizational cultures », *Administrative Science Quarterly*, 24, p. 570-581.
- POMEY, M.-P. et al. (2015). « Le "Montreal model": enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé », *Santé publique*, (S1), p. 41-50.
- PROULX, D. (2010). « Les approches en management: la pertinence de traiter des approches en management », dans D. Proulx (dir.), *Management des organisations publiques: théorie et applications*, 2^e éd., Québec, Presses universitaires du Québec, p. 5-30.
- RANCIÈRE, J. (2012). *La nuit des prolétaires: archives du rêve ouvrier*, Paris, Fayard/Pluriel.
- REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC – ROHQ (2003). « OMH Cap-Chat: un projet emballant », *Quadrilatère*, 2(1), p. 11.
- REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC – ROHQ (2008). « La Maissonnette Berthelet: un grand succès », *Quadrilatère*, 7(4), p. 16.
- REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC – ROHQ (2014). « Entrevue avec les participants nos 1 et 2 du ROHQ », [enregistrement audio]. Propos recueillis par Jean-François Vachon (1:46:00).
- REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC – ROHQ (2015). *La restructuration du réseau des offices d'habitation*, Propositions au ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, Québec, ROHQ.
- REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC – ROHQ (2016). *Mémoire sur la pauvreté et l'exclusion sociale*, présenté au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 12 p., <https://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Memoires/ROHQ_memoire_pauvrete_version_finale.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- RENÉ, J.-F., I. LAURIN et N. DALLAIRE (2009). « Faire émerger le savoir d'expérience de parents pauvres: forces et limites d'une recherche participative », *Recherches qualitatives*, 28(3), p. 40-63.
- RETIÈRE, J.-N. (2003). « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire », *Politix*, 16(63), p. 121-143.
- RICHARDS, T. et al. (2013). « Let the patient revolution begin », *BMJ*, (346), <<http://www.bmj.com/content/346/bmj.f2614>>, consulté le 14 novembre 2016.
- ROBERGE, C. (1981). *Luttes des locataires des appartements St-Pie X pour l'implantation de services dans leur complexe d'habitation HLM, 1971-1977*, mémoire de maîtrise en service social, Québec, Université Laval.
- ROBERGE, C. (1984). *Une lutte pour des services dans un HLM: le piège des programmes de création d'emploi*, Québec, Groupe de recherche en action populaire (GRAP), cahier 11.

- ROCHE, B., A. GUTA et S. FLICKER (2010). *Peer Research in Action I: Models of Practice*, Toronto, The Wellesley Institute, <http://www.wellesleyinstitute.com/wp-content/uploads/2011/02/Models_of_Practice_WEB.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- ROQUEPLO, P. (1974). *Le partage du savoir: science, culture, vulgarisation*, Paris, Seuil.
- RUDDER, V. DE (1987). *Autochtones et immigrants en quartier populaire. Du marché d'Aligre à l'îlot Chalon*, Paris, L'Harmattan.
- SABO FLORES, K. (2008). *Youth Participatory Evaluation. Strategies for Engaging Young People*, San Francisco, Jossey-Bass.
- SAINSAULIEU, I. (2009). « Le bon patient est sous contrôle: communautés de services et pratiques soignantes à l'hôpital », *Swiss Journal of Sociology*, 35(3), p. 551-570.
- SALEEBY, D. (1994). « Culture, theory, and narrative: The intersection of meanings in practice », *Social Work*, 37(4), p. 351-359.
- SAVOIE, J.-M. (1990). « Le règlement sur l'attribution des logements à loyer modique: enfin! », *OMH*, 16(8), p. 3.
- SCHEIN, E.H. (1985). *Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View*, San Francisco, Jossey-Bass.
- SCHEIN, E.H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*, 4^e éd., San Francisco, Jossey-Bass.
- SÉGUIN, A.-M. (1997). « La cohabitation interethnique en HLM: vie quotidienne et enjeux territoriaux », *Cahiers de géographie du Québec*, 41(114), p. 393-404.
- SEN, A. (2010). *L'idée de justice*, Paris, Flammarion.
- SENGE, P. (1990). *La cinquième discipline*, Paris, Éditions First.
- SENNETT, R. (2003). *Respect de la dignité de l'homme dans un monde d'inégalité*, Paris, Pluriel-Hachette.
- SINTOMER, Y. (2008). « Du savoir d'usage au métier de citoyen? », *Raisons politiques*, 3(31), p. 115-133.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (1980). *Rapport d'activités 1980*, Québec, SHQ.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (1999). *Participation des locataires à la gestion des OMH: quelques expériences en cours*, Québec, SHQ.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (2002-2010). *Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)*, Québec, SHQ.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (2011a). *Rapport annuel de gestion 2010-2011*, Québec, SHQ.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (2011b). *Rapport d'évaluation du Programme de logement sans but lucratif public (HLM public) – Volet régulier*, Québec, SHQ.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (2013). « Définition et interprétation », *Élaboration et réalisation des projets AccèsLogis Québec*, Québec, SHQ, <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/partenaires/acceslogis/guide_elab_chapitre_1.pdf>, consulté le 14 novembre 2016.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (2014). « Locataires de projets ACL-LAQ-PARCO dont un OH est locateur ou administrateur », *Info-express HLM public*, 19(1), <http://www.habitation.gouv.qc.ca/espacespartenaires/contenu_commun/info_express/hlm_public/volume/mars_vol_19_n_1-1/section/logements_communautaires.html>, consulté le 14 novembre 2016.

- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (2016a). « Répertoire des partenaires et des mandataires », *Accueil*, Québec, SHQ, <<http://www.habitation.gouv.qc.ca/repertoire>>, consulté le 14 novembre 2016.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC – SHQ (2016b). « Programmes », *Accueil*, Québec, SHQ, <<http://www.habitation.gouv.qc.ca/programmes.html>>, consulté le 14 novembre 2016.
- ST-ARNAUD, Y. (1997). « Quelques compétences pour intervenir en psychologie des relations humaines », *Interactions*, 1(1), p. 6-28.
- TALPIN, J. (2008). « Pour une approche processuelle de l'engagement participatif: les mécanismes de construction de la compétence civique au sein d'institutions de démocratie participative », *Politique et sociétés*, 27(3), p. 133-164.
- TUNSTALL, S., S. TAPSELL et M. HOUSE (2004). « Children's perceptions of river landscapes and play: What children's photographs reveal », *Landscape Research*, 29(2), p. 181-204.
- VACHON, J.-F., J. LEBLANC et P. MORIN (2016a, février). « Le Comité consultatif des résidents de l'Office municipal d'habitation de Montréal. Retombées et défis 2008-2013 », *Focus sur le logement public*, (5), p. 1-20, <<http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/FocusNo5-3fev16-numerique.pdf>>, consulté le 14 novembre 2016.
- VACHON, J.-F., J. LEBLANC et P. MORIN (2016b, mars). « Les retombées de l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région Chaudière-Appalaches. MRC Robert-Cliche », *Focus sur le logement public*, (6), p. 1-12, <<http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/FocusNo6-MRCRobertCliche.pdf>>, consulté le 14 novembre 2016.
- VERMEERSCH, S. (2004). « Entre individualisation et participation », *Revue française de sociologie*, 45(4), p. 681-710.
- VILLECHAISE, A. (1997). « La banlieue sans qualités. Absence d'identité collective dans les grands ensembles », *Revue française de sociologie*, 38(2), p. 351-374.
- VODOZ, L. (2010). « Fracture numérique, fracture sociale: aux frontières de l'intégration et de l'exclusion », *SociologieS*, <<https://sociologies.revues.org/3333>>, consulté le 14 novembre 2016.
- WALTER, J.K., J.F. BURKE et M.M. DAVIS (2013). « Research participation by low income and racial/ethnic minority groups », *Clinical and Translational Science*, 6, p. 363-371.
- WANG, C. et M.A. BURRIS (1997). « Photovoice: Concept, methodology, and use for participatory needs assessment », *Health Education and Behaviour*, 24, p. 369-387.
- WATZLAWICK, P., J. WEAKLAND et R. FISCH (1975). *Changements: paradoxes et psychothérapie*, Paris, Seuil.
- WEICH, S. et al. (2001). « Measuring the built environment: Validity of a site survey instrument for use in urban settings », *Health & Place*, 7(4), p. 283-292.
- WILSON, N., M. MINKLER, S. DASHO, N. WALLERSTEIN et A.C. MARTIN (2006). « Getting to social action: The youth empowerment strategies (YES!) project », *Health Promotion Practice*, 10, p. 1-9.
- WOLF, T. (2010). *The Power of Collaborative Solutions*, San Francisco, Jossey-Bass.
- ZENK, S.N. et al. (2007). « Inter-rater and test-retest reliability: Methods and results for the neighborhood observational checklist », *Health & Place*, 13(2), p. 454-465.
- ZIMMERMANN, B. (2008). « Capacités et enquête sociologique », dans J. de Munck et B. Zimmermann (dir.), *La liberté au prisme des capacités: Amartya Sen au-delà du libéralisme*, Paris, Éditions ÉHESS, p. 113-138.



NOTICES BIOGRAPHIQUES

Geneviève Boileau, M. Ps., est récemment diplômée de l'Université du Québec à Montréal et pratique en tant que consultante en évaluation et en développement de programmes communautaires. En évaluation, elle accompagne des regroupements de partenaires en petite enfance dans leur démarche d'évaluation, selon une approche formative et participative. En développement de programmes, elle s'intéresse de près à la participation citoyenne et à la parentalité, deux thèmes mis de l'avant dans le projet *Voix des parents* dont elle est coauteure et dont elle a accompagné l'implantation dans une cinquantaine de communautés au Québec. Elle privilégie dans sa pratique les méthodologies à grand potentiel participatif, comme c'est le cas dans la démarche *Flash sur mon quartier!*

Simon Coulombe, Ph. D., est professeur adjoint en psychologie à l'Université Wilfrid-Laurier en Ontario. Ancrés en psychologie positive et communautaire, ses travaux portent sur les facteurs favorables au bien-être des communautés stigmatisées, en considérant le rôle actif que les personnes peuvent jouer pour améliorer leurs conditions de vie. Sa thèse réalisée à l'Université du Québec à Montréal visait à mieux comprendre les stratégies d'autogestion que les personnes vivant avec des troubles mentaux courants peuvent mettre en place pour se rétablir. Il collabore à des recherches sur le bien-être des résidents d'habitations à loyer modique, de membres de minorités sexuelles et de personnes vivant avec des incapacités physiques.

Jeanne Demoulin, Ph. D., postdoctorante, est sociologue et urbaniste, docteure en aménagement de l'espace et urbanisme de l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense et membre du Laboratoire Architecture Ville Urbanisme Environnement (UMR CNRS 7218). Son travail de thèse, réalisé en convention industrielle de formation par la recherche, a porté sur les impacts de l'introduction et du renforcement de la thématique de la participation dans les organismes HLM. L'ouvrage issu de sa thèse, intitulé *La gestion du logement social. L'impératif participatif* est à paraître aux Presses universitaires de Rennes en septembre 2016. Elle a également publié des articles dans la revue *Participations* et dans les Cahiers RAMAU.

Marjolaine Gascon Depatie, B. Sc., est doctorante en psychologie communautaire à l'Université du Québec à Montréal. Ses travaux de recherche portent sur les besoins de soutien des proches aidants et des personnes atteintes de dépression majeure, et sur les comportements d'autogestion de la dépression. Elle fait aussi de l'intervention auprès de personnes souffrant de troubles anxieux et de l'humeur et de l'évaluation de programmes auprès de communautés vivant dans un contexte de vulnérabilité.

Janie Houle, Ph. D., est psychologue communautaire et professeure au Département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal. Elle est chercheuse régulière au Centre de recherche de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal. Ses travaux portent sur le rétablissement en santé mentale, l'autogestion des troubles anxieux/dépressifs, la valorisation des savoirs expérientiels et le développement du pouvoir d'agir des personnes vivant dans des habitations à loyer modique (HLM). Ses recherches sont réalisées en étroite collaboration avec des personnes directement concernées par le phénomène à l'étude (pairs chercheurs), des partenaires du milieu communautaire et du milieu de la santé et des services sociaux.

Fabienne Lagueux, Ph. D., est psychologue clinicienne auprès d'enfants, d'adolescents et de leur famille et est professeure agrégée au Département de psychologie à l'Université de Sherbrooke depuis 2009. Elle est chercheuse régulière à l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (Centre intégré universitaire en santé et services sociaux de l'Estrie – CHUS). Ses axes de recherche portent, d'une part, sur l'évaluation de méthodes d'intervention de groupes auprès de jeunes, et, d'autre part, sur l'évaluation de programmes sociaux, notamment auprès de jeunes en difficulté. Elle a récemment collaboré à l'évaluation de l'implantation d'un vaste programme préventif destiné à des jeunes vivant dans des habitations à loyer modique. Ses recherches actuelles portent plus spécifiquement sur le développement du pouvoir d'agir et de l'engagement des adolescents qui vivent en milieu HLM, par le biais de la recherche-action participative.

Roxane Meilleur, B. Sc., est candidate au doctorat en recherche et intervention en psychologie organisationnelle à l'Université de Sherbrooke. Sa thèse doctorale porte sur les effets de la culture des OH sur le développement de la participation citoyenne des locataires en milieu HLM Familles. C'est lors de la réalisation d'un projet de recherche au baccalauréat en 2011-2012 qu'elle s'intéresse d'abord au milieu HLM, puis en tant qu'auxiliaire de recherche. Elle s'intéresse également à la gestion des entreprises publiques et aux méthodes de recherche qualitatives.

Paul Morin, Ph. D., est professeur titulaire à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke. Il est également directeur scientifique de l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS). Détenteur d'un Ph. D. en sociologie, Paul Morin a publié plusieurs articles dans le domaine de la santé mentale et du logement social. Il est aussi coauteur du livre *Pratiques innovantes de gestion dans les offices d'habitation: de la poignée de porte à la poignée de main* publié aux Presses de l'Université du Québec en 2014.

Stephanie Radziszewski, B. Sc., est doctorante en psychologie communautaire au Département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal. Ses intérêts de recherche portent sur le bien-être des personnes vivant avec un trouble de santé mentale ou ayant un statut socioéconomique précaire. Elle s'intéresse également aux effets de l'autogestion, de la stigmatisation et de la participation citoyenne.

Jean-François Vachon, M.A., est candidat au doctorat en histoire à l'Université de Sherbrooke. Son étude doctorale porte sur l'histoire des HLM et des offices d'habitation du Québec. Depuis 2011, il a collaboré à plusieurs recherches sur les HLM et les logements sociaux québécois. Il a également travaillé pendant quatre ans à titre de professionnel de recherche pour le gouvernement du Québec.

COLLECTION

PROBLÈMES SOCIAUX ET INTERVENTIONS SOCIALES

HENRI DORVIL – directeur
GUYLAINE RACINE – codirectrice

Sommes-nous trop branchés ?

La cyberdépendance
Annon Jacob Suissa
2017, ISBN 978-2-7605-4677-6, 200 pages

Les violences dans la vie des enfants et des adolescents

Enjeux théoriques, méthodologiques
et sociaux
*Simon Lapierre, Geneviève Lessard
et Louise Hamelin Brabant*
2016, ISBN 978-2-7605-4577-9, 200 pages

La santé en réseaux

Explorations des approches relationnelles
dans la recherche sociale au Québec
*Sous la direction de Baptiste Brossard
et Deena White*
2016, ISBN 978-2-7605-4550-2, 268 pages

Anorexie, boulimie et société

Penser des corps qui dérangent
Laurence Godin
2016, ISBN 978-2-7605-4568-7, 256 pages

Vers une pharmaceuticalisation de la société ?

Le médicament comme objet social
*Sous la direction de Johanne Collin
et Pierre-Marie David*
2016, ISBN 978-2-7605-4558-8, 294 pages

Droits de vieillir et citoyenneté des aînés

Pour une perspective internationale
*Sous la direction de Jean-Philippe Viriot Durandal,
Émilie Raymond, Thibault Moulaert
et Michèle Charpentier*
2015, ISBN 978-2-7605-4340-9, 404 pages

Regards croisés sur l'itinérance

Sous la direction de Saïd Bergheul
2015, ISBN 978-2-7605-4318-8, 224 pages

Les baby-boomers, une histoire de familles

Une comparaison Québec-France
*Sous la direction de Catherine Bonvalet,
Ignace Olazabal et Michel Oris*
2015, ISBN 978-2-7605-4283-9, 310 pages

Les rapports intergénérationnels dans la migration

De la transmission au changement social
Sous la direction de Michèle Vatz Laaroussi
2015, ISBN 978-2-7605-4292-1, 288 pages

Maternité précoce, violence et résilience

Des jeunes mères témoignent
Sylvie Lévesque
2015, ISBN 978-2-7605-4220-4, 236 pages

S'en sortir quand on vit dans la rue

Trajectoires de jeunes en quête
de reconnaissance
Annamaria Colombo
2015, ISBN 978-2-7605-4192-4, 270 pages

Penser les liens entre santé mentale et société

Les voies de la recherche en sciences sociales
*Sous la direction de Marie-Chantal Doucet
et Nicolas Moreau*
2014, ISBN 978-2-7605-4095-8, 364 pages

Quand travailler enferme dans la pauvreté et la précarité

Travailleuses et travailleurs pauvres
au Québec et dans le monde
Carole Yerochewski
2014, ISBN 978-2-7605-4049-1, 212 pages

Désinstitutionnalisation psychiatrique en Acadie, en Ontario francophone et au Québec 1930-2013

*Sous la direction de Marie-Claude Thifault
et Henri Dorvil*
2014, ISBN 978-2-7605-4063-7, 236 pages

Dans les tripes de la drogue et de la violence

Mieux comprendre ces jeunes
Marlène Falardeau
2014, ISBN 978-2-7605-4014-9, 258 pages

Responsabilités et violences envers les femmes

Sous la direction de Katja Smedslund et David Risse
2014, ISBN 978-2-7605-3984-6, 400 pages

Pratiques innovantes de gestion dans les offices d'habitation

De la poignée de porte à la poignée de main
*Paul Morin, Jeannette LeBlanc
et Jean-François Vachon*
2014, ISBN 978-2-7605-3975-4, 170 pages

Les travailleurs pauvres

Précarisation du marché du travail,
érosion des protections sociales
et initiatives citoyennes
*Sous la direction de Pierre-Joseph Ulysse,
Frédéric Lesemann et Fernando J. Pires de Sousa*
2014, ISBN 978-2-7605-3937-2, 298 pages

Violence envers les femmes

Réalités complexes et nouveaux enjeux
dans un monde en transformation
*Sous la direction de Maryse Rinfret-Raynor,
Élisabeth Lesieux, Marie-Marthe Cousineau,
Sonia Gauthier et Elizabeth Harper*
2014, ISBN 978-2-7605-3914-3, 358 pages



Le travail social et la nouvelle gestion publique

Sous la direction de Céline Bellot, Maryse Bresson et Christian Jetté
2013, ISBN 978-2-7605-3902-0, 264 pages

Le soutien aux familles d'enfants gravement malades

Regards sur des pratiques novatrices
Sous la direction de Manon Champagne, Suzanne Mongeau et Lyse Lussier
2013, ISBN 978-2-7605-3784-2, 238 pages

Le travail social

Théories, méthodologies et pratiques
Sous la direction d'Elizabeth Harper et Henri Dorvil
2013, ISBN 978-2-7605-3103-1, 464 pages

La souffrance à l'épreuve de la pensée

Sous la direction de Nicolas Moreau et Katharine Larose-Hébert
2013, ISBN 978-2-7605-3771-2, 238 pages

La gestion des risques en protection de l'enfance

Logiques d'action et quête de sens
Annie Lambert
2013, ISBN 978-2-7605-3742-2, 272 pages

Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui

Repenser la non-conformité
Sous la direction de Marcelo Otero et Shirley Roy
2013, ISBN 978-2-7605-3652-4, 412 pages

Expériences d'intervention psychosociale en contexte de violence conjugale

Sous la direction de Sonia Gauthier et Lyse Montminy
2012, ISBN 978-2-7605-3631-9, 314 pages

Entre itinérance et fin de vie

Sociologie de la vie moindre
Dahlia Namian
2012, ISBN 978-2-7605-3515-2, 236 pages

Innover pour mobiliser

L'actualité de l'expérience de Michel Blondin
Michel Blondin, Yvan Comeau et Ysabel Provencher
2012, ISBN 978-2-7605-3498-7, 192 pages

Regards critiques sur la maternité dans divers contextes sociaux

Sous la direction de Simon Lapierre et Dominique Damant
2012, ISBN 978-2-7605-3495-7, 268 pages

Contre le décrochage scolaire par l'accompagnement éducatif

Une étude sur la contribution des organismes communautaires
Danielle Desmarais
2012, ISBN 978-2-7605-3416-2, 216 pages

Les transitions à la vie adulte des jeunes en difficulté

Concepts, figures et pratiques
Martin Goyette, Annie Pontbriand et Céline Bellot
2011, ISBN 978-2-7605-3203-8, 344 pages

Minorités de langue officielle du Canada Égales devant la santé?

Louise Bouchard et Martin Desmeules
2011, ISBN 978-2-7605-3197-0, 118 pages

Le mouvement de l'être

Paramètres pour une approche alternative du traitement en santé mentale
Ellen Corin, Marie-Laurence Poirel et Lourdes Rodriguez
2011, ISBN 978-2-7605-3072-0, 218 pages

Arts martiaux, sports de combat et interventions psychosociales

Sous la direction de Jacques Hébert
2011, ISBN 978-2-7605-2980-9, 376 pages

Vieillir au pluriel

Perspectives sociales
Sous la direction de Michèle Charpentier, Nancy Guberman, Véronique Billette, Jean-Pierre Lavoie, Amanda Grenier et Ignace Olazabal
2010, ISBN 978-2-7605-2625-9, 532 pages

Mais oui c'est un travail!

Penser le travail du sexe au-delà de la victimisation
Colette Parent, Chris Bruckert, Patrice Corriveau, Maria Nengeh Mensah et Louise Toupin
2010, ISBN 978-2-7605-2549-8, 158 pages

Adolescence et affiliation

Les risques de devenir soi
Sous la direction de Robert Letendre et Denise Marchand
2010, ISBN 978-2-7605-2512-2, 246 pages

Le monde des AA

Alcooliques, *gamblers*, narcomanes
Ammon Jacob Suissa
2009, ISBN 978-2-7605-2464-4, 134 pages

Vivre en famille d'accueil jusqu'à mes 18 ans Voir ou ne pas voir mes parents?

Louise Carignan, Jacques Moreau et Claire Malo
2009, ISBN 978-2-7605-2426-2, 222 pages

Hébergement, logement et rétablissement en santé mentale

Pourquoi et comment faire évoluer les pratiques?
Sous la direction de Jean-François Pelletier, Myra Piat, Sonia Côté et Henri Dorvil
2009, ISBN 978-2-7605-2432-3, 168 pages

Mobilité, réseaux et résilience

Le cas des familles immigrantes
et réfugiées au Québec

Michèle Vatz Laaroussi

2009, ISBN 978-2-7605-2400-2, 268 pages

Proximités

Lien, accompagnement et soin

Sous la direction de Michèle Clément,

Lucie Gélinau et Anaïs-Monica McKay

2009, ISBN 978-2-7605-1605-2, 386 pages

Visages multiples de la parentalité

Claudine Parent, Sylvie Drapeau,

Michèle Brousseau et Eve Pouliot

2008, ISBN 978-2-7605-1591-8, 486 pages

Penser la vulnérabilité

Sous la direction de Vivianne Châtel et Shirley Roy

2008, ISBN 978-2-7605-1563-5, 264 pages

Violences faites aux femmes

Sous la direction de Suzanne Arcand, Dominique

Damant, Sylvie Gravel et Elizabeth Harper

2008, ISBN 978-2-7605-1561-1, 624 pages

L'habitation comme vecteur de lien social

Sous la direction de Paul Morin et Evelyne Baillergeau

2008, ISBN 978-2-7605-1540-6, 324 pages

Vivre son enfance au sein

d'une secte religieuse

Comprendre pour mieux intervenir

Lorraine Derocher

2007, ISBN 978-2-7605-1527-7, 204 pages

L'itinérance en questions

Sous la direction de Shirley Roy et Roch Hurtubise

2007, ISBN 978-2-7605-1524-6, 408 pages

Solitude et sociétés contemporaines

Une sociologie clinique de l'individu
et du rapport à l'autre

Marie-Chantal Doucet

2007, ISBN 978-2-7605-1519-2, 198 pages

Problèmes sociaux – Tome IV

Théories et méthodologies

de l'intervention sociale

Sous la direction de Henri Dorvil

2007, ISBN 978-2-7605-1502-4, 504 pages

Amour et sexualité chez l'adolescent – Fondements, Guide d'animation, Carnet de route

Programme qualitatif d'éducation

sexuelle pour jeunes hommes

Hélène Manseau

2007, ISBN 978-2-7605-1513-0, 194 pages

Les transformations de l'intervention sociale

Entre innovation et gestion
des nouvelles vulnérabilités?

Sous la direction de Evelyne Baillergeau

et Céline Bellot

2007, ISBN 978-2-7605-1504-8, 258 pages

Problèmes sociaux – Tome III

Théories et méthodologies de la recherche

Sous la direction de Henri Dorvil

2007, ISBN 978-2-7605-1501-7, 550 pages

Lutte contre la pauvreté, territorialité et développement social intégré

Le cas de Trois-Rivières

Pierre-Joseph Ulysse et Frédéric Lesemann

2007, ISBN 978-2-7605-1490-4, 168 pages

Pas de retraite pour l'engagement citoyen

Sous la direction de Michèle Charpentier

et Anne Quéniart

2007, ISBN 978-2-7605-1478-2, 210 pages

Enfants à protéger – Parents à aider

Des univers à rapprocher

Sous la direction de Claire Chamberland,

Sophie Léveillé et Nico Trocmé

2007, ISBN 978-2-7605-1467-6, 480 pages

Le médicament au cœur

de la socialité contemporaine

Regards croisés sur un objet complexe

Sous la direction de Johanne Collin,

Marcelo Otero et Laurence Monmais

2006, ISBN 2-7605-1441-2, 300 pages

Le projet Solidarité Jeunesse

Dynamiques partenariales

et insertion des jeunes en difficulté

Martin Goyette, Céline Bellot

et Jean Panet-Raymond

2006, ISBN 2-7605-1443-9, 212 pages

La pratique de l'intervention de groupe

Perceptions, stratégies et enjeux

Ginette Berteau

2006, ISBN 2-7605-1442-0, 252 pages

Repenser la qualité des services en santé mentale dans la communauté

Changer de perspective

Lourdes Rodriguez, Linda Bourgeois,

Yves Landry et al.

2006, ISBN 2-7605-1348-3, 336 pages

L'intervention sociale en cas de catastrophe

Sous la direction de Danielle Maltais

et Marie-Andrée Rheault

2005, ISBN 2-7605-1387-4, 420 pages

Trajectoires de déviance juvénile

Natacha Brunelle et Marie-Marthe Cousineau

2005, ISBN 2-7605-1372-6, 232 pages



Revenu minimum garanti*Lionel-Henri Groulx*

2005, ISBN 2-7605-1365-3, 380 pages

Amour, violence et adolescence*Mylène Fernet*

2005, ISBN 2-7605-1347-5, 268 pages

Réclusion et Internet*Jean-François Pelletier*

2005, ISBN 2-7605-1259-2, 172 pages

Au-delà du système pénalL'intégration sociale et professionnelle
des groupes judiciairisés et marginalisés*Sous la direction de Jean Poupard*

2004, ISBN 2-7605-1307-6, 294 pages

L'imaginaire urbain et les jeunesLa ville comme espace d'expériences
identitaires et créatrices*Sous la direction de Pierre-W. Boudreault**et Michel Parazelli*

2004, ISBN 2-7605-1293-2, 388 pages

Parents d'ailleurs, enfants d'iciDynamique d'adaptation du rôle parental
chez les immigrants*Louise Bérubé*

2004, ISBN 2-7605-1263-0, 276 pages

Citoyenneté et pauvretéPolitiques, pratiques et stratégies d'insertion
en emploi et de lutte contre la pauvreté*Pierre-Joseph Ulysse et Frédéric Lesemann*

2004, ISBN 2-7605-1261-4, 330 pages

**Éthique, travail social
et action communautaire***Henri Lamoureux*

2003, ISBN 2-7605-1245-2, 266 pages

Travailler dans le communautaire*Jean-Pierre Deslauriers,**avec la collaboration de Renaud Paquet*

2003, ISBN 2-7605-1230-4, 158 pages

Violence parentale et violence conjugale
Des réalités plurielles, multidimensionnelles
et interreliées*Claire Chamberland*

2003, ISBN 2-7605-1216-9, 410 pages

Le virage ambulatoire: défis et enjeux*Sous la direction de Guilhème Pérodeau
et Denyse Côté*

2002, ISBN 2-7605-1195-2, 216 pages

Priver ou privatiser la vieillesse ?Entre le domicile à tout prix
et le placement à aucun prix*Michèle Charpentier*

2002, ISBN 2-7605-1171-5, 226 pages

**Huit clés pour la prévention
du suicide chez les jeunes***Marlène Falardeau*

2002, ISBN 2-7605-1177-4, 202 pages

La rue attractiveParcours et pratiques identitaires
des jeunes de la rue*Michel Parazelli*

2002, ISBN 2-7605-1158-8, 378 pages

Le jardin d'ombresLa poétique et la politique
de la rééducation sociale*Michel Desjardins*

2002, ISBN 2-7605-1157-X, 260 pages

Problèmes sociaux – Tome II

Études de cas et interventions sociales

Sous la direction de Henri Dorvil et Robert Mayer

2001, ISBN 2-7605-1127-8, 700 pages

Problèmes sociaux – Tome I

Théories et méthodologies

Sous la direction de Henri Dorvil et Robert Mayer

2001, ISBN 2-7605-1126-X, 622 pages

HENRI DORVIL – directeur
GUYLAINE RACINE – codirectrice

LE PROPOS DU PRÉSENT OUVRAGE s’inscrit dans un champ de recherche aujourd’hui largement étayé qui met de l’avant le cercle vertueux de la valorisation des savoirs des usagers dans les différents axes d’intervention des politiques publiques. Nous assistons de ce fait à un vaste mouvement de remise en cause de la hiérarchie traditionnelle des savoirs qui tend à valoriser, c’est-à-dire à reconnaître, la plus-value de la prise en compte de l’expérience des citoyens « ordinaires » dans les processus de prise de décisions qui les affectent directement.

À partir de témoignages de locataires, de résultats de recherches participatives menées dans des habitations à loyer modique (HLM) au Québec et de mises en perspective historiques et thématiques, ce livre met en évidence les savoirs d’usage basés sur l’expérience dont sont porteurs les résidents des HLM familles au Québec. Il montre les processus d’apprentissage et de mobilisation de ces connaissances par les locataires et la manière dont elles sont valorisées par les institutions, en particulier les offices. Il veut faire comprendre comment la prise en compte de ces savoirs peut contribuer à l’amélioration des conditions de vie et au développement de la capacité d’agir des locataires dans le milieu HLM.

Paul Morin est professeur titulaire à l’École de travail social de l’Université de Sherbrooke. Il est également directeur scientifique du centre affilié universitaire du Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS).

Jeanne Demoulin est sociologue et urbaniste, docteure en aménagement de l’espace et urbanisme de l’Université Paris Ouest Nanterre La Défense, et membre du Laboratoire Architecture Ville Urbanisme Environnement (UMR CNRS 7218).

Fabienne Lagueux est psychologue clinicienne auprès d’enfants, d’adolescents et de leur famille et professeure agrégée au Département de psychologie de l’Université de Sherbrooke. Elle est chercheuse régulière à l’Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux.

Ont collaboré à cet ouvrage

Geneviève Boileau, Marie-Benoite Bukuru, Simon Coulombe, Jeanne Demoulin, Marjolaine Gascon Depatie, Janie Houle, Constant Joly, Fabienne Lagueux, Julie Laprès, Chantale Lebel, Marguerite Lussier, Roxane Meilleur, Malherbe Minault, Paul Morin, Marzia Nouri, Stephanie Radziszewski, Marie-Josée Sansoucy, Jean-François Vachon, Nicole Vallières, Martine Vien