



Réflexions

Ateliers sur la cohabitation
multiethnique

1998-1999

**Fédération des locataires d'habitations
à loyer modique du Québec (FLHLMQ)**

Avril 2000

Table des matières

PRÉAMBULE	3
1. PORTRAIT DU MILIEU	4
1.1 Les immigrant-e-s dans les HLM du Québec	4
1.2 La demande immigrante de logements HLM	6
2. LE COMITÉ DE TRAVAIL PROVINCIAL	9
2.1 Le Mandat	9
2.2 Première étape : identification des tensions liées à la cohabitation	9
2.2.1. Exposé de Mme Dansereau	10
2.2.2 Problèmes identifiés par les participant-e-s au comité de travail	11
2.3 Deuxième étape : l'exploration sur les pratiques terrains	14
2.3.1 La négociation d'ententes entre résidents-es	14
2.3.2 Opération sur plusieurs facettes	17
2.3.3 Implantation d'organismes communautaires en HLM	21
2.3.4 Implantation d'association de locataires	25
2.4 Conclusion de la deuxième étape	30
2.5 Troisième étape : la préparation des ateliers	32
2.5.1 Objectifs des ateliers identifiés par le groupe de travail.	32
2.5.2 Démarche de la journée	32
2.5.3 Conclusion du comité de travail	35
3 ATELIERS SUR LA COHABITATION INTERETHNIQUE	38
4 DES PISTES DE SOLUTIONS	42
4.1 L'Accueil des nouveaux et nouvelles locataires	42
4.2 Relation de voisinage	44
4.3 Représentativité des associations	44
4.4 La sélection des nouveaux locataires	46
4.5 L'utilisation d'une langue commune	46
4.6 Conclusion de notre travail	47
5 PLANIFICATION DES ACTIVITÉS À SUIVRE	49

ANNEXE 1	43
Comité de travail provincial	43
ANNEXE 2	45
Les Ateliers	45

Préambule

La présence de plus en plus importante de locataires d'origine ethno-culturelle diverse dans plusieurs habitations à loyer modique (HLM) du Québec en a modifié la composition sociale, surtout dans les grands centres urbains. Les associations de locataires dans ces immeubles, tout comme les Offices municipaux d'habitation, qui sont les gestionnaires de ces HLM, sont confrontées à des situations nouvelles. L'effritement du tissu social par l'absence de relations entre locataires et la naissance de tensions alourdissent ces milieux de vie. Les tensions existantes sont dues à de multiples facteurs dont la difficulté d'échanges causée par les barrières linguistiques, la méconnaissance de la réglementation applicable dans les HLM et la méconnaissance des coutumes en usage au Québec à l'égard du logement. Tous les intervenant-e-s concerné-e-s ont de la difficulté à bien comprendre ce qui se passe et surtout à savoir comment intervenir pour diminuer ces tensions.

La FLHLMQ a donc mis sur pied un comité de travail provincial regroupant des membres d'associations locales et des gestionnaires d'offices municipaux d'habitation, d'intervenant-e-s sociaux et de locataires de HLM dont le mandat est de trouver des pistes d'intervention pour améliorer la cohabitation dans les HLM, sensibiliser et outiller les associations de locataires et les gestionnaires d'offices municipaux quant à la gestion de la diversité multiethnique.

Par la suite, la FLHLMQ a organisé 5 ateliers locaux dans différentes régions du Québec afin de susciter le démarrage et la prise en charge d'actions concrètes pour améliorer la cohabitation multiethnique par les locataires et les intervenant-e-s du milieu.

Voici le bilan et les réflexions de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec suite aux travaux du comité de travail provincial et aux cinq ateliers régionaux. La démarche s'est déroulée sur un an, du 1er mai 1998 au 8 juin 1999.

1. Portrait du milieu

Le Québec compte 61 110 logements HM dont 34 770 pour personnes âgées et 25 776 pour les familles. La composition des habitations est cependant très variable puisque, si on compte des plans d'ensemble ou des tours d'habitation de plusieurs centaines de logements, surtout dans les grandes villes québécoises, d'autres OMH ne gèrent qu'une poignée de logements (parfois dix seulement).

La vie quotidienne et la dynamique sont très différentes d'un plan d'ensemble à l'autre. Un autre élément influence beaucoup l'ambiance dans les HLM : la présence ou non d'une salle communautaire, c'est-à-dire, d'un lieu de rencontre et d'échange. Dans toutes les habitations personnes âgées, les locataires disposent d'une salle tandis que les HLM pour familles n'en ont pas automatiquement. Cela dépend des besoins mais aussi de la volonté des gestionnaires.

1.1 Les immigrant-e-s dans les HLM du Québec

Rappelons que nous examinons ici la situation dans un milieu de vie clos. Bien sûr qu'on pourrait s'attendre à ce que les HLM soient à l'image du quartier. Pourtant, telle n'est pas la situation. Du fait du critère d'admissibilité lié au niveau de revenu, le dénominateur commun des locataires HLM est avant tout la faiblesse des revenus.

Durant les cinq dernières années, l'arrivée de ménages appartenant à une minorité visible se généralise à l'ensemble des HLM des grandes villes centres. Si dans certaines villes le phénomène est encore marginal, à Montréal par contre, deux requérants sur trois sont d'origine ethnique ; à Québec, 30 % des locataires famille sont d'origine ethnique.

On sait que les conditions d'admissibilité permettent aux ménages en situation économique plus précaire d'accéder à un HLM. Les conditions de logement (état, surpopulation...) sont aussi prises en compte. Quelle est alors la situation des immigrants dans les logements ? Comment sont répartis les immigrants dans les villes, ce qui va avoir une influence sur la concentration ou non de ménages appartenant à une minorité visible dans les HLM ?

Si la moyenne nationale est de 12 % de ménages d'origine étrangère, la répartition est très inégale avec une forte concentration de l'immigration dans la région de Montréal. On retrouve deux types de situation ¹ .

Dans la région de Montréal

On retrouve une forte concentration d'immigrants dans tous les arrondissements de Montréal (excepté l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve avec seulement 11 % d'immigrants) et la région de Laval. Dans certains quartiers, la moitié des ménages est d'origine étrangère (53% à Côte-des-Neiges et Notre-Dame-de-Grâce). De plus, dans les arrondissements de Montréal, la diversité est très grande. On retrouve des ménages de toutes les origines et une concentration plus importante de minorités visibles. A l'opposé, dans la région de Laval, 60% des immigrants sont originaires d'Europe ou des Etats-Unis.

Dans les autres villes

Une très faible concentration d'immigrants (moins de 10 %) dans toutes les autres grandes villes du Québec. Même la capitale ne compte que 4 % de ménages d'origine étrangère. De plus, dans ces villes, la plupart des immigrants sont d'origine européenne. La part de minorité visible est faible par rapport à Montréal, ce qui peut avoir une influence sur la rapidité d'intégration et sur la perception du phénomène par les autres résidents.

On remarque déjà qu'alors que 4% des ménages de la ville de Québec sont immigrants, ils sont 30% dans les HLM famille. Est-ce que les immigrants d'une région sont concentrés dans les HLM des villes ? À Québec, on ne dénombre que 3205 ménages soutenus par un immigrant alors que 30% des 1908 HLM-familles de la ville sont occupés par des immigrants, soit 600 ménages. Ceci signifie qu'un immigrant sur cinq (20%) à Québec vit dans un HLM famille, contre moins de 2% des ménages québécois. A Montréal, la concentration est aussi forte et se confirme à l'observation des listes d'attente.

¹ Les données statistiques sont issues des tableaux croisés spéciaux de la SHQ (compilation spéciale des données du recensement de 1996 de Statistique Canada).

Tableau 1 : Répartition des requérants d'HLM selon la région de naissance, OMHM, 1998

	Nés au Canada	Nés à l'extérieur du Canada
Secteur OUEST	560 requérants	1229 soit 69 % des requérants
Secteur CENTRE	1320 requérants	2142 soit 62 % des requérants
Secteur EST	3414 requérants	3933 soit 54% des requérants

Source : OMHM, Profil de la clientèle par origine et par territoire (1998/05/01)

La demande émanant des immigrants est donc beaucoup plus forte dans tous les secteurs de la Ville de Montréal, même dans le secteur Est où la part de ménages immigrés est peu importante. La demande est donc très diversifiée. Actuellement, la demande immigrante est beaucoup plus forte pour les familles² (64 % des requérants famille) que pour les personnes âgées (30 % des requérants). Toutefois, cette demande est fonction de l'ancienneté de l'immigration. Par exemple, à Côte-des-Neiges-Snowdon, 37 % des requérants âgés sont européens contre 10,5 % des requérants famille. Parallèlement, 7,4 % des requérants familles sont Africains (0% des personnes âgées). À long terme, il faut prévoir la généralisation de la demande immigrante dans tous les HLM personnes âgées, avec une diversification des origines.

1.2 La demande immigrante de logements HLM

Clairement, les immigrants sont nombreux sur les listes d'attente des HLM. Pourquoi une telle concentration de ces ménages dans les HLM, sur les listes d'attente ?

Parce que les conditions de logement sont moins bonnes

Les ménages immigrants sont généralement de plus grande taille que les ménages québécois d'origine. Même si cela peut varier d'une communauté à l'autre, les ménages immigrés sont en moyenne 3 par logement alors que la moyenne des ménages québécois atteint

² Source : Profil de la clientèle : demandeurs HLM selon l'origine et par secteurs, OMHM, données 1998

péniblement 2,5 personnes par logement. Par exemple, dans l'arrondissement Bout-de-l'Île, à Montréal, quartier familial, les immigrants sont en moyenne 4 par logements alors que les québécois ne sont que 2,6 personnes.

Automatiquement, les ménages immigrés vont avoir besoin de plus grands logements ; ces mêmes logements sont parfois moins accessibles et plus chers et souvent de moins bonne qualité.

Les ménages immigrants occupent des logements en moins bon état que les ménages québécois. En effet, sur l'ensemble du Québec, un ménage sur dix (10%) appartenant à une ethnicité visible habite dans un logement nécessitant des réparations majeures contre 8% des ménages d'ethnicité non-visible. Dans certains arrondissements de Montréal, les écarts sont plus alarmants. Par exemple, dans l'arrondissement Mercier/Hochelaga-Maisonneuve, 13% des ménages appartenant à une minorité visible ont un logement en mauvais état contre 9% des autres ménages. Ce qui signifie pour cet arrondissement que les ménages d'ethnicité visible sont beaucoup plus concentrés dans les logements du secteur le plus dégradé. On retrouve le même écart dans l'arrondissement Bout-de-l'île où 8 % des noirs sont dans des logements en mauvais état contre 5% des blancs.

Parce que la situation économique est encore plus difficile pour les ménages immigrés.

Les ménages immigrés ont de forts problèmes d'accessibilité financière au logement. Quelle que soit la région, quelle que soit la concentration ou non d'étrangers dans cette région, les ménages sont nettement plus nombreux que les ménages québécois à consacrer une très forte part de leurs revenus au paiement du loyer.

Tableau 2 : Part de ménages ayant des problèmes d'accessibilité financière selon l'origine

MÉNAGES DONT LE TAUX D'EFFORT EST SUPÉRIEUR À 30%	Parmi les ménages nés au Canada	Parmi les ménages d'origine étrangère
RMR de Sherbrooke	29%	34%
Région de Laval	26%	36%
Ville de Québec	36%	44%
Communauté urbaine de l'Outaouais	26%	36%
Ville de Montréal	38%	47%

Source : SHQ (compilation des données du recensement 1996 de Statistique Canada)

On observe clairement que les ménages immigrés ont des difficultés à accéder à des logements abordables et confortables puisqu'ils ont les taux d'effort les plus élevés, ils ont plus d'enfants et sont donc plus nombreux dans des logements plus souvent dégradés que ceux des québécois. Dans ces conditions, l'actuel règlement d'attribution favorise leur entrée dans les HLM.

Ainsi, dans les régions, les arrondissements où l'immigration est plus importante, les ménages immigrés ont déjà accès aux logements des HLM-familles et commencent à entrer dans les HLM-personnes âgées. Dans les régions où la part d'immigrants reste encore faible, les ménages immigrés commencent à entrer dans les HLM-familles, à plus long terme, ce phénomène va s'étendre aux HLM-personnes âgées, comme c'est déjà le cas à Montréal.

Finalement une étude sur les perceptions à l'égard des logements à loyer modique de Montréal³ lance comme piste que la perception négative des HLM chez les ménages familiaux et personnes âgées d'origine canadienne française expliquerait en partie la diminution des inscriptions pour un HLM, du moins pour ce qui est des ménages québécois.

« Plusieurs freins à l'habitation en HLM ont été soulevés lors des discussions. En ordre d'importance en voici les principaux : la liste d'attente exagérément longue, le manque d'entretien, la promiscuité, le manque de discipline, la peur des ghettoïsation, la gestion trop contrôlante, etc. »

Dans les conditions actuelles d'attribution, parce que les besoins sont de plus en plus impérieux mais que le nombre de logements HLM n'augmente pas, le défi de la cohabitation multiethnique est double : améliorer les relations dans les HLM où la diversité des origines est déjà une réalité et préparer les autres à accueillir de plus en plus de ménages immigrés.

³ *Étude sur les perceptions à l'égard des logements à loyer modique (HLM) de Montréal*, AD HOC Recherche, Présenté à l'OMH de Montréal et au Service d'habitation de la Ville de Montréal, 6 novembre 1998, 18 pages

2 Le comité de travail provincial

2.1 Le Mandat

Le comité de travail provincial était composé de représentant-e-s d'Offices municipaux d'habitation, d'associations de locataires de groupes communautaires et de représentant-e-s de la SHQ et du MRCI ⁴. La diversité des intervenant-e-s devait permettre de prendre en compte tous les aspects de la problématique, selon le point de vue des gestionnaires, des professionnels du milieu mais surtout selon celui des locataires qui vivent cette cohabitation interethnique.

Ce comité avait pour mandat de pousser plus loin la réflexion sur les pratiques existantes les plus intéressantes pour lutter contre les tensions inter-ethniques, ainsi que sur les difficultés rencontrées pour les mettre en place. Le comité proposait aussi de réfléchir à des approches concrètes sur les cinq volets suivants :

- Pédagogie des relations interethniques (outils de formation);
- L'accueil des nouveaux résident-e-s à leur arrivée dans un HLM;
- La négociation d'ententes entre résident-e-s, notamment sur le mode de vie;
- Les services et activités communautaires à mettre sur pied à l'intérieur des associations de locataires pour y favoriser, d'une part, une meilleure représentativité de la diversité culturelle et d'autre part, le rapprochement interculturel ;
- Les politiques d'attribution des logements.

2.2 Première étape : identification des tensions liées à la cohabitation

Afin d'initier la réflexion, le comité a invité madame Francine Dansereau à venir lui présenter les conclusions de ses recherches

⁴ Voir liste des membres du comité en annexe 1

sur les problématiques de cohabitation dans le logement social⁵. Suite à l'exposé de Mme Dansereau, nous avons pris la peine d'échanger nos visions et réflexions sur les difficultés liées à la cohabitation interethnique.

2.2.1 Exposé de Mme Dansereau

Au niveau de la cohabitation interethnique, les relations s'expriment surtout dans les contacts de voisinage. Il existe des relations cordiales et au moins trois types de tensions dans ces relations : les évidentes, les souterraines, et l'évitement. Il y a des difficultés dans toutes les relations de voisinage mais dans les milieux multi-ethniques, il y a une tendance à ethniciser les problèmes ordinaires.

« La situation la plus fréquente observée dans les ensembles étudiés est l'absence de relations ou encore la prédominance de relations superficielles entre personnes d'origines ethniques ou nationales différentes. On entretient des rapports distants qui se limitent le plus souvent à l'échange de formules de politesse » (p. 235).

Ainsi, il y a trois types de relations :

- Absence de relation (le plus courant)
- Échange de bon voisinage, amitié entre personnes de même origine ethnique
- Situations conflictuelles : intimidation, silence hostile, crispation, évitement des face à face (passe par des moyens intermédiaires).

Il y a plus de tensions dans les vieux ensembles HLM où il y a modification de la provenance (origine) des locataires par rapport aux locataires anciens, ce qui crée un sentiment d'envahissement. Les principaux sujets de tensions sont le bruit, les odeurs, la malpropreté, les coquerelles, les ordures, les personnes non-déclarées, etc.

La criminalité est moins ethnicisée. Il y a beaucoup de propos stéréotypés de tous les groupes. Il se vit la même chose qu'il y ait 15 % d'immigrant-e-s ou 80 %, ce qui confirme que bien des

⁵ « La cohabitation interethnique dans l'habitat social au Québec », Rapport d'étude pour la Société d'habitation du Québec, Francine DANSEREAU et Anne-Marie SÉGUIN avec collaboration de Daniel LEBLANC, INRS-Urbanisation, 1995

problèmes sont avant tout liés à une méconnaissance et à une peur. Les personnes âgées se sentent envahies. Il y a une « panne » de socialisation. Les règles établies sont remises en question, voir ne sont pas acceptées par les nouveaux et nouvelles résident-e s. On peut cependant se demander si les nouveaux et nouvelles résident-e-s connaissent ces règles et s'ils ont l'habitude de la vie en collectivité ?

2.2.2 Problèmes identifiés par les participant-e-s au comité de travail

Cette étape nous a permis de nous approprier l'étude de Mme Dansereau, mais aussi de partager la vision entre participant-e-s de milieux différents : gestionnaires, locataires, fonctionnaires. Le tableau qui suit est totalement subjectif. Les participant-e-s sont conscient-e-s qu'ils devront comparer leur vision de la réalité avec celle des locataires (plus largement) lors des ateliers, dans la deuxième partie du projet.

<p>Relations de voisinage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barrières linguistiques - Bruits - Vermine - Odeurs - Malpropreté - Usages différents de l'espace - Éducation des enfants - Méconnaissance de nos/leurs coutumes (vidange, différence entre « privé/public ») - Peurs : crainte des gangs/violence - Sentiment d'être envahis - Pour les nouveaux : peur de la dénonciation et de pertes d'intimité (envahissement, contrôles par l'état?) - L'arrivée des communautés ethniques a pour effets de faire fuir les anciens résidents (désappropriation) - Absence de communauté - Ne se sent pas chez soi - Les anciens locataires sentent qu'ils deviennent minoritaires 	<p>Gestion/application des règles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Méconnaissance des règles - Méconnaissances des coutumes - Incompréhension de la langue - Sentiment d'injustice: impression de passe droit à l'attribution favorable aux immigrant-e-s mais aussi aux normes d'occupation (surpeuplement), aux revenus non-déclarés
<p>Vie associative</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barrières linguistiques 	<p>Bâtiment</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mauvaise intégration physique des logements

<ul style="list-style-type: none"> - Blocage entre certaines cultures - Sentiment d'injustice et de rejet - vécu chez les immigrant-e-s et chez les anciens locataires 	<p>pour familles et personnes seules est aggravée par la question ethnique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mauvaise conception des grands ensembles : étiquetage, - Mauvaise insonorisation des logements - Construction inadaptée aux nouveaux modes de vie (cuisinière)
<p>Quartier</p> <p>Barrières d'intégration au quartier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le problème de langues d'usage - Enclave, isolement des plans d'ensembles HLM, double étiquette (BS et ethnique) - Malaise face à la concentration ethnique des HLM versus le quartier - Fuite des HLM des anciens locataires avec l'arrivée de communauté ethnique donc augmentation de la concentration. - Diminution des inscriptions chez les francophones de souche. 	<p>Autres</p> <p>Pour les nouveaux locataires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Difficultés d'accéder aux bons services, ceci est causé par des problèmes d'information, mais aussi de blocages culturels

À la question quels sont les problèmes les plus pressants, les locataires répondaient : le bruit, le sentiment d'envahissement, le manque d'appartenance à un milieu de vie (perte d'un milieu). Pour les nouveaux locataires immigrant-e-s, en plus de vivre les difficultés liées à l'étiquette de pauvre (B.S.), qui vient avec le fait d'habiter un HLM, s'ajoute le fait d'être « visible » pour les autres. Peu importe l'origine ethnique des ménages, tous parlent du besoin d'intervenir sur les problèmes concrets qui affectent leur quotidien. Ces besoins situent l'intervention à développer à une échelle plus directe.

Tandis que pour les intervenant-e-s, les urgences se situaient à un second niveau de préoccupation, plus global : créer un milieu de vie intéressant pour tout le monde, aider à l'intégration, éduquer les gens à une ouverture d'esprit, construire une nouvelle identité pluriethnique, besoins d'agir sur la vie associative et d'agir sur les problèmes de stigmatisations créés par la concentration ethnique et la pauvreté, et finalement, la recherche de ressources pour intervenir dans le milieu.

À cette liste s'ajoutent les préoccupations soulignées davantage par la FLHLMQ: travailler à stabiliser un milieu de vie fragilisé par la pauvreté, l'augmentation du nombre de locataires ayant les

problèmes de santé mentale et l'importance d'avoir une langue commune.

2.3 Deuxième étape : l'exploration sur les pratiques terrains

Le comité de travail a pris le temps d'inviter des personnes et des organismes afin de connaître les diverses expériences pratiques en HLM. Il est cependant impossible, faute de ressources actuellement disponibles, de faire une synthèse de tous les documents déposés au comité. Voici donc un bref résumé des présentations des gens et les commentaires qu'ont suscités ces expériences.

2.3.1 La négociation d'ententes entre résidents-es

Négociation et tolérance zéro face au racisme

Expérience de l'OMH de Ville Lasalle

L'OMH de Lasalle gère 268 logements pour personnes retraitées et 105 logements pour familles. Les unités de logements sont réparties sur trois sites. Dans le plan d'ensemble familles, on parlait en 1991 de 49 % de familles issues des minorités visibles. Aujourd'hui, on compte 241 personnes, dont 62 % des ménages sont associés aux minorités visibles. Cette augmentation de 13 points des ménages provenant des minorités visibles est significative de la situation de beaucoup d'HLM familles des grandes villes, la présence d'immigrants augmente rapidement, ce qui justifie une intervention immédiate.

Afin de régler les conflits entre locataires, l'OMH a adopté une pratique très claire de fonctionnement :

- 1- À l'arrivée des nouveaux locataires, l'OMH présente les règlements d'immeuble et les directives à suivre lors de conflits entre locataires
 - a- expliquez-vous entre locataires
 - b- appelez à l'OMH si cela ne marche pas
- 2- Lors de l'appel à l'OMH :
 - a- l'employé, qui traite la plainte, téléphone systématiquement à la deuxième partie ;
 - b- par la suite, il rappelle aux deux parties la nature du problème en dédramatisant et suggère des comportements

3- Nouvelle plainte :

- a- l'OMH exige une plainte écrite
- b- l'OMH vérifie auprès des autres voisins ;
- c- envoi d'une mise en demeure
- d- demande à la personne plaignante d'aviser si le problème persiste

4- Nouvelle plainte

- a- l'OMH propose une rencontre de conciliation en terrain neutre. Doit être fait sur une base volontaire.
- b- ce n'est pas une rencontre de règlements de comptes. L'objectif est de convenir de règles de base pour la rencontre, sinon celle-ci prend fin.
- c- Les deux parties doivent pouvoir s'exprimer. Il faut éviter que le presto saute. L'OMH ne fait que suggérer des solutions. La plupart du temps les conflits se règlent.
- d- L'OMH valide l'entente.

Selon Cathy Bélanger, directrice de l'OMH de Lasalle, les rencontres de conciliation ne règlent jamais les problèmes de cohabitation interethnique où se mêlent d'autres problèmes comme la consommation d'alcool ou de drogue, les problèmes de santé mentale, le racisme et la mauvaise foi. L'OMH interdit lors des contacts avec ses locataires tous propos racistes. Par exemple, lors de conversations téléphoniques, les employés raccrochent si un locataire persiste, malgré l'avertissement, à tenir des propos racistes « *les problèmes sont d'abord des problèmes de cohabitation entre voisin, de comportements, et non une question de couleur de peau.* »

Finalement, cette pratique ferme de l'OMH de Lasalle pour contrer le racisme a sûrement des retombées positives sur le climat qui règne chez les locataires. Elle a pour avantage de souligner la vraie nature du problème, c'est à dire les faits et non les préjugés.

Cependant, est-ce que la pratique, de la tolérance zéro face au racisme, appliquée par l'OMH n'empêcherait pas les locataires de l'OMH d'aborder des sujets de tension plus délicats? Le fait qu'il n'y ait selon l'OMH pratiquement pas de problèmes de

cohabitation est-il un signe de plus grande ouverture des locataires de Lasalle ou un manque de communication sur ce sujet ?

MRCI : un « kit » de négociation

Sylvie Chalifoux du MRCI nous dépose un document intitulé « *La négociation en situation interculturelle* »⁶. Ce petit guide a l'avantage, tout comme la politique de l'OMH de Lasalle, d'offrir un cadre pour développer une pratique basée sur la négociation.

1. Identification des préalables :
 - Identifier clairement le problème et les personnes
 - Trouver un lieu et un moment pour la rencontre de négociation
 - Ai-je toutes les informations nécessaires (loi, règlement, historique du problème, etc.) ?
2. Les intérêts
 - Pour obtenir quoi ?
 - Y a-t-il des intérêts communs entre les deux parties?
3. Les critères de la négociation
 - Se parler dans le respect
 - Puis-je assurer un traitement équitable ?
 - Explication des lois, organismes, et des contraintes dans la recherche de solutions
 - Identification du rôle du médiateur
4. Les options
 - Quelles sont les solutions proposées par chacune des parties ?
 - Comment pouvons-nous desservir les intérêts de tous ?
 - Identification des contraintes aux solutions
5. L'alternative
 - Quelle est la meilleure solution ?

⁶ *La gestion en situation interculturelle, Repère pour la gestion de la diversité culturelle et religieuse*, Montréal, janvier 1997, Direction des politiques et programmes de relations interculturelles, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration

6. L'entente

- Est-il souhaitable d'écrire l'entente ?
- Comment assurer le suivi de l'entente ?

La démarche de négociation est à privilégier par rapport à la répression ou au laisser-aller. Le « kit » de négociation du MRCI est intéressant mais doit être diffusé. Comment impliquer les associations de locataires dans une telle démarche ? Est-il possible que l'OMH vérifie auprès de l'association sa vision du conflit ?

Notons que l'adoption de politique d'intervention lors de conflits de voisinage a le mérite de faire connaître aux locataires les pratiques de l'OMH et même de les faire participer, si l'OMH le veut, en consultant les associations avant son adoption. L'implication des associations dans le développement de ces politiques d'intervention est primordiale. D'une part, les locataires ne savent pas toujours ce qui est du ressort de l'OMH ou non; ils sont toujours en demande de plus d'intervention. D'autre part, les associations qui animent quotidiennement ces HLM ont aussi des propositions quant à l'intervention souhaitée qui serait la plus efficace.

2.3.2 Opération sur plusieurs facettes

Au-delà de la négociation, certains OMH ont développé une intervention spécifique. À notre connaissance, au moment de nos travaux, deux offices ont vraiment réfléchi aux défis que pose spécifiquement la cohabitation interethnique et ont tenté d'intervenir dans le but de régler les problèmes mais aussi de prévenir des tensions futures. Ces OMH (Québec et Montréal) comptent aussi plus de familles immigrantes qu'ailleurs au Québec.

OMH de Québec

L'OMH de Québec gère près de 5000 logements. La part de nouveaux arrivant-e-s d'origine ethnique est beaucoup plus importante dans

les HLM (30 % des familles) que dans le reste de la ville (4 % de tous les ménages de la Ville).

En 1992 l'OMH de Québec entreprend une opération en quatre volets pour faciliter l'arrivée grandissante de ménages issus de minorités visibles dans les HLM famille.

Premier volet : éviter la concentration

Afin de contrer la concentration de ménages provenant des minorités visibles et ainsi favoriser leur intégration à la société québécoise, l'OMH de Québec est intervenue en instaurant deux mesures :

- La répartition territoriale des ménages issus de minorités visibles pour les ménages qui vivent dans la ville de Québec depuis moins de cinq ⁷ ; ce qui sous-entend que pour les ménages qui habitent la ville de Québec depuis moins de cinq ans, l'OMH attribue le logement selon l'origine.
- La possibilité pour un ménage issu d'une minorité visible d'aller vivre dans un autre quartier de location que celui où il réside.

Deuxième volet : adapter le service à la clientèle de l'OMH

L'OMH a offert une formation à tous ses employé-e-s sur les relations inter-ethniques et produit un guide de repères sur le code du langage selon l'origine des ménages.

Elle a aussi fait la traduction des informations inscrites sur les baux en plusieurs langues afin de s'assurer que ses locataires comprennent leurs droits et devoirs.

L'OMH a augmenté le support auprès des associations de locataires en HLM familles sur les questions ethno-culturelles.

⁷ Il est à noter que l'application d'une telle politique est facilitée par le fait que l'article 51 du règlement d'attribution des logements mentionne que: « *Le locateur radie de la liste d'admissibilité le nom du demandeur qui refuse un logement qui lui est offert.* ». C'est donc dire qu'un ménage demandeur ne peut choisir son logement.

Troisième volet : miser sur la vie associative

L'OMHQ intervient dans le milieu HLM en priorisant les associations de locataires parce qu'elles sont les premiers interlocuteurs des locataires. Trois employées sont là pour soutenir les associations de locataires. Il n'y a pas d'implantation de ressource nouvelle dans un milieu, s'il n'y a pas déjà une association. Il n'y a pas non plus de possibilité pour les locataires d'utiliser les salles communautaires dans le milieu, s'il n'y a pas d'association pour les gérer collectivement. Ces deux mesures représentent des incitatifs importants pour le développement des associations.

L'expérience de Québec a suscité beaucoup de discussions sur la marge de manœuvre des OMH sur l'application du règlement d'attribution des logements et la sélection des locataires. L'OMHQ a cessé sa pratique de répartition territoriale des ménages issus de minorités visibles parce que celle-ci a été portée devant la commission des droits de la personne.

La plupart des intervenant-e-s croient qu'il sera très difficile de modifier l'actuel règlement d'attribution des logements pour mieux répartir l'arrivée de ménages d'origine multiethnique à cause de l'obligation de respecter la Charte des droits et des libertés. Il a été convenu par le groupe que la recherche de solutions à même la réglementation sur l'attribution, sera très difficile à explorer au sein de ce comité car, il y a mécontentement sur la mission même des HLM.

Pour ce qui est de la FLHLMQ, il est évident que nous ne pouvons pas nous contenter du statut quo actuel. Il faut des outils pour améliorer la qualité de vie des locataires et ne pas explorer les conséquences du processus d'attribution peut avoir pour conséquence de passer à côté du plus grand influant sur la concentration sociale dans les HLM. En effet, vue la situation des immigrants sur le marché privé, étant donné que le parc HLM n'augmente pas, les immigrants auront toujours priorité dans l'attribution selon l'actuel règlement, ce qui continue de favoriser la concentration, source de beaucoup de conflits en HLM. L'objectif n'est pas de discriminer les ménages issus des minorités visibles, mais plutôt de leur garantir à eux, comme aux ménages québécois de souche, un milieu de vie intéressant ou tous pourront améliorer leur sort.

Finalement, des participant-e-s ont mentionné que la traduction des baux en plusieurs langues est une initiative qui met les locataires sur le même pied d'égalité face à leurs droits et devoirs. Cette initiative amène cependant une autre réflexion :

où devons-nous arrêter dans les services particuliers aux immigrant-e-s ? Comment parler d'intégration si le développement d'un langage commun n'est même pas une priorité ?

OMH de Montréal

Sur le terrain, l'OMH de Montréal a développé une intervention adaptée au milieu. L'office a réussi à obtenir les fonds pour quatre employé-e-s, mandaté pour s'occuper des milieux de vie. En plus d'être présent-e-s lors des assemblées générales de la centaine d'associations qui existent à Montréal, elles et ils doivent gérer régulièrement les crises causées par un locataire ou par des événements dans les immeubles et plans d'ensembles. Étant donnée la taille de l'office (17 000 logements) les demandes d'interventions urgentes sont fortes nombreuses, ce qui a pour conséquence que les intervenant-e-s de l'OMHM ont de la difficulté à intervenir de façon plus planifiée.

Voici les pistes de solutions déjà mises de l'avant par l'OMHM⁸. Afin de corriger ou d'éviter les situations génératrices de conflits, l'OMHM travaille à plusieurs échelles, de l'organisation physique des immeubles à la gestion locative des immeubles :

- Organisation physique des immeubles : ce volet est difficile à développer étant donné les contraintes budgétaires.
- Au niveau du manque d'informations des locataires sur leurs devoirs
 - rencontre collective de tous les nouveaux locataires
 - publication des règlements d'immeubles
 - miser sur des expériences concrètes pour développer des solidarités
- Au niveau de la gestion des immeubles
 - formation du personnel

⁸ Document de l'OMHM s'intitulant : *Quelques éléments de réflexions sur l'intégration des différentes communautés ethniques dans les HLM* » déposé en juin 98.

- gestion plus rapprochée de la clientèle : division du territoire en trois et ajout de préposés aux relations avec les locataires.
- Au niveau de l'intégration des HLM à leur quartier
 - Implication de l'OMHM dans des tables de quartiers afin de discuter plus largement des problèmes en HLM
 - Implantation de maisons de jeunes dans les gros plans d'ensemble famille.

L'OMHM doit souvent mettre de côté ses projets et objectifs pour régler les urgences. La réorganisation de l'OMHM au niveau du service à la clientèle et tout le traitement des urgences entrepris par celle-ci est vivement souhaité par les locataires qui, au moment du projet, souhaitaient un plus grand investissement de l'OMHM dans la mise sur pied de nouvelles associations et dans le maintien de celles qui existent. Ici aussi, les locataires demandent plus de transparence et d'informations.

Suite à la demande des associations de locataires, au cours de l'année 1999, l'OMHM a réajusté ses priorités. Nous pouvons lire, lors du dépôt du budget 2000, que l'une des priorités de l'OMHM au niveau du soutien communautaire soit le développement d'associations de locataires.

2.3.3 Implantation d'organismes communautaires en HLM

Afin de répondre à des problèmes explosifs d'intervention dans certains gros plans d'ensemble famille. Les OHM de Québec et de Montréal ont initié et mis sur pied, avec le support des organismes du quartier, des organismes communautaires dans les HLM. Parmi les avantages de ces interventions, on retrouve la présence d'un-e professionnel-le qui intervient quotidiennement dans le milieu. Nous avons rencontré deux organismes, un de Montréal et l'autre de Québec. Ce sont, dans les deux cas, des organismes qui ont réussi à intervenir sur la cohabitation interethnique.

OMH de Montréal : Projet Harmonie

Le projet Harmonie se situe dans le plan d'ensemble la Pépinière qui regroupe 200 logements famille dans le quartier de Mercier à Montréal. Parmi tous les ménages de la Pépinière, 50 % sont issus de minorités visibles. C'est un milieu où il n'y a pas d'association de locataires.

L'organisme a été mis sur pied, suite à une concertation des différents organismes du quartier, dans le but d'intervenir au niveau de la prévention auprès des jeunes et des familles pour diminuer la délinquance et le vandalisme. Il y avait beaucoup d'intervenant-e-s du quartier qui travaillaient dans ce plan d'ensemble sans aucune communication et concertation entre eux.

Les personnes qui travaillent au projet harmonie sont des intervenant-e-s professionnel-le-s. Ils sont au nombre de sept personnes, ce qui constitue une grosse équipe. L'organisme intervient systématiquement lors de problèmes de voisinage, de conflits entre les jeunes, voir même lors des conflits familiaux. L'organisme vise à « régulariser » le milieu, avec un objectif de pacifier l'environnement.

L'organisme est bien implanté et a réussi ses objectifs. Il compte se développer sur d'autres dossiers, notamment auprès des adultes par la création d'un comité de locataires qui serait sous la supervision de l'organisme. L'OMHM est toujours présent au conseil d'administration. Deux sièges sont réservés aux locataires du plan d'ensemble, le reste des administrateurs/trices sont essentiellement issu-e-s d'organismes intervenant dans le quartier.

Le milieu est très contrôlé, le ratio d'un-e intervenant-e-s étant d'1 pour 28 logements. En cinq ans d'existence, le projet Harmonie n'a pu toucher que les jeunes. Que deviennent alors les locataires adultes qui ne sont pas rejoints ?

De plus, le projet occupe tout l'espace. On note que le fait que tout se passe sur place peut contribuer à l'enfermement de la communauté sur elle-même et non à l'ouverture du HLM sur le quartier. Est-ce qu'on ne risque pas de renforcer la stigmatisation des milieux ?

Dans un tel contexte, y a-t-il de la place pour la prise en charge des locataires. ? Quelle est la marge de manœuvre des locataires ? Quelle peut être la motivation des locataires à se prendre en charge et à développer sa propre association ? Il est important de rappeler que la concertation n'existait pas avant le projet Harmonie, ce qui ne favorise pas la culture participative des résidents. Ensuite, beaucoup de projets ont été parachutés, à

la Pépinière, les résidants n'ont donc pas réglé les problèmes entre eux mais on les a réglés pour eux.

Enfin, certains se demanderont si dans un tel contexte une association est nécessaire ? Si la réponse était non, qui parlera au nom des locataires, qui peut traduire à leur place leur vécu ?

Nous espérons qu'il y aura une implication des adultes dans la vie communautaire au niveau des postes décisionnels, d'ailleurs c'est le défi que se lance le Projet Harmonie dans un futur proche.

OMH de Québec : Projet Évasion

Le projet Evasion se situe dans le plan d'ensemble Saint-Pie X qui regroupe 447 logements familles à Québec, soit 1350 personnes. Parmi tous les ménages de Saint-Pie X, 30 % des jeunes appartiennent à des minorités visibles.

L'Évasion est un local de jeunes où travaillent des intervenant-e-s. Le projet a été initié à la demande de l'association des locataires et de l'OMH pour faire de l'intervention au niveau de la toxicomanie. Son conseil d'administration est constitué à 50 % de locataires du HLM. On retrouve le même ratio parmi les employé-e-s.

Actuellement, le projet veut élargir sa mission vers une intervention auprès des familles. Le projet a fait le constat qu'il y avait une très faible participation des locataires provenant des communautés ethniques. Ils ont donc décidé de s'adresser aux ménages pour identifier leurs intérêts et leurs besoins. Ils ont réalisé des sondages, des entrevues individuelles pour voir pourquoi les communautés culturelles ne participent pas. Beaucoup d'éléments sont ressortis de cette démarche :

- Le besoin des ménages issus de communauté culturelle de se retrouver entre eux, dans un espace à eux.
- Le manque d'accueil et de pont pour faciliter leur intégration
- Le souci que leurs enfants s'intègrent à la société mais en ne s'appropriant pas « les mauvaises habitudes d'autres ».

Leurs conclusions s'apparentent aux nôtres. Dans un premier temps, que les résidants soient issus de communautés culturelles ou non, ils ont besoin d'un lieu de rencontre et d'échanges. Est-ce que ce lieu doit être séparé de celui des Québécois de souche

? Pas forcément, les locataires ont besoin d'un lieu qu'ils peuvent s'approprier et gérer, ce lieu peut être partagé, le tout étant que chacun puisse l'utiliser pour ses besoins, dans le respect de ses habitudes.

Ensuite, l'accueil est le premier pont, il représente le premier contact entre les locataires en place et les nouveaux arrivants. N'est-il pas plus intéressant et positif que le premier contact soit un contact de bienvenu ? Le fait que le contact est établi avec les jeunes, devrait faciliter les contacts pour rejoindre les adultes afin de les faire participer à la vie associative de leur HLM.

Bien que le projet de la maison de jeunes a toujours impliqué l'association de locataires, il existe une tension entre les deux organismes qui se partagent les mêmes membres, les mêmes bailleurs de fonds, les mêmes locaux, etc...

L'équilibre, dans un si petit milieu, n'est pas simple. L'expérience d'autres milieux où se côtoient deux organismes, nous démontre que cette cohabitation peut se faire au détriment des associations de locataires, qui sont souvent moins professionnelles, moins bien équipées et font appel à plus de bénévolat. Par exemple, à Charlesbourg, l'association a disparu suite au succès de la maison de jeunes, tandis qu'à Laval, le Bureau d'aide à la famille (BAAF) et l'association ne se parlent même pas pour s'entendre sur l'utilisation des salles communautaires.

Il est important de reconnaître les associations de locataires comme étant les premiers représentant-e-s des locataires, l'attitude de l'OMH de Laval est un bon exemple. Même si une ressource qualifiée existe dans le plan d'ensemble famille, l'OMH s'adresse toujours à l'association en premier lieu par la consultation des locataires, des projets, même au niveau de ses relations avec l'organisme. Bref rien n'est fait avant d'en avoir discuté avec l'association des locataires. Cette pratique, qui a l'avantage de favoriser la prise en charge et la responsabilité des locataires face à leur milieu, n'empêche pas les tensions entre l'association et le BAAF.

Une des tensions que la FLHLMQ a identifiées se situe au niveau du contrôle de ces organismes et de leur pratique dans le quotidien qui risque de déresponsabiliser le milieu. Bien que plusieurs ont déjà des représentant-e-s des locataires sur leur conseil d'administration, voire même des sièges réservés à l'association des locataires, il semble que les locataires ne se sentent pas toujours au cœur des décisions.

Ces organismes devraient être clairement redevables à la « clientèle » qu'ils desservent, tout comme le sont les associations de locataires. Trop souvent dans la pratique, les organismes se considèrent tributaires du propriétaire (OMH) du lieu d'intervention, d'autant plus quand c'est lui qui les a mis sur pied, qui leur a fourni des locaux, même dans certains cas des subventions. C'est plus qu'une question de structure de décision mais bien une question d'attitude et de respect face aux locataires (lors des assemblées générales, envers les élus au CA des offices). Nous devrions étudier davantage ce phénomène pour documenter ce constat préliminaire.

2.3.4 Implantation d'association de locataires

Il existe environ 450 associations de locataires d'HLM au Québec, elles représentent soit les familles, soit les personnes âgées et parfois les deux. Ces associations organisent des activités sociales, des loisirs mais aussi des services pour leurs membres. Les associations ont un rôle important dans l'animation quotidienne de leur milieu de vie. Au-delà de l'amélioration de la qualité de vie, les associations représentent les locataires et sont leur porte-parole. Bien souvent, elles sont appelées à défendre les intérêts et les droits de tous les locataires.

*« Les locataires d'un HLM partagent un milieu de vie. S'ils le désirent, ils se regroupent au sein d'une association : pour régler les problèmes communs qui se présentent, pour que le milieu de vie corresponde aux besoins de chacun, pour que ce milieu de vie soit respectueux envers tous les locataires, pour être représentés auprès de différents organismes, pour participer à des activités ».*⁹

OMH de Montréal-Nord

La Place Normandie à Montréal-Nord compte 200 logements isolés. Parmi les familles, 80 % appartiennent à des minorités visibles, l'augmentation ayant été très rapide dans les 5 dernières années. De plus, 80 % des familles sont monoparentales.

⁹ Ensemble pour agir, le Guide des associations de locataires -ISBN : 2-921999-07-2

Pour régler des problèmes de vandalisme, de malpropreté, de laisser aller des locataires, de pratiques du vaudou, de violence et de prostitution, l'OMH a développé un projet visant à développer une concertation et un engagement important des partenaires tels que la Ville de Montréal-Nord, le CLSC, le milieu policier et scolaire et des organismes communautaires pour soutenir un projet de prise en charge par les locataires de leur milieu. L'OMH a obtenu des fonds spéciaux de la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour réaliser son projet. Une travailleuse communautaire a été recrutée et un comité d'orientation du projet réunissant les partenaires a été créé.

Comme première approche, l'intervenante a utilisé le sondage porte-à-porte pour identifier les besoins des locataires. Son objectif était d'approcher les parents sur le sujet des jeunes afin de développer un projet commun. La mise sur pied d'une association de locataires a été le moyen privilégié pour favoriser l'implication des locataires dans leur milieu de vie.

L'association est née plus tard. Ses premières activités visaient les jeunes ou des activités conviviales pour rassembler tous les locataires tels qu'une épluchette de blé d'Inde.

Le conseil d'administration se compose exclusivement de locataires du plan d'ensemble, des femmes représentatives de la composition sociale du milieu, monoparentale, Québécoise de souche ou Haïtienne. Cette association bénéficie de la présence d'une travailleuse communautaire et de ressources de la ville de Montréal-Nord pour les aider et les guider lors de leurs rencontres.

Le comité d'orientation est un lieu de concertation entre les différents organismes impliqués à Place Normandie mais aussi un lieu d'encadrement du projet. C'est là que la travailleuse communautaire vient se ressourcer et chercher conseil.

D'après madame Lise St-Jean, travailleuse communautaire, « beaucoup d'énergie a été consacrée à la motivation des locataires bénévoles qui, après avoir réalisé des activités, prennent confiance en elles/eux et prennent conscience de leur capacité d'agir pour l'amélioration de leur milieu de vie ... D'ici la fin du projet le défi reste de susciter et d'obtenir une plus grande implication des adultes en général et un plus grand dynamisme de la part du comité dirigeant et de l'Association de locataires en particulier. Il ne faut pas oublier que ce sont des mères monoparentales dont la disponibilité reste somme toute limitée et qu'elles ne souhaitent pas vraiment se rapprocher de leurs voisins-nes, de peur d'être envahis-es, dénoncés-es à l'OMH, à

l'aide sociale, etc. ou tout simplement par souci de préserver leur intimité dans ce milieu fort concentré. Relever ces deux facteurs, c'est faire le constat qu'il existe à Place Normandie, comme dans beaucoup de milieux semblables, une « culture de la pauvreté » laquelle a finalement moins à voir avec l'appartenance ethnoculturelle des personnes qu'avec la classe sociale la plus défavorisée. Ce constat appelle un plus grand réalisme quant aux attentes de changements dans le milieu que peut susciter ce projet à si court terme. »

Le groupe de travail constate que la jeune association est très encadrée : la directrice de l'OMH participe presque à toutes les rencontres ainsi qu'une ressource de la Ville et l'intervenante. De plus, lors d'une visite de la FLHLMQ à l'association, les membres du ca semblaient un peu mélangés au niveau de leur rôle. Elles se voyaient comme un groupe-soutien à la travailleuse communautaire et non pas comme étant un groupe autonome qui doit représenter les locataires, développer des activités et services, pour répondre aux besoins de l'ensemble des locataires avec l'aide d'une travailleuse communautaire. Comment se fait-il que les membres de l'association ne sont pas sûrs de leur rôle ? Un travail de clarification est nécessaire pour que les locataires se prennent réellement en charge.

Il est à noter que la travailleuse communautaire répond à un comité d'orientation et non à l'association. Y aurait-il lieu, dans une telle démarche, de prévoir que le comité d'orientation se transforme en comité de soutien à l'association et que l'employée travaille davantage sous la supervision de l'association? Qu'arrivera-t-il quand la travailleuse communautaire terminera son contrat avec l'OMH? ¹⁰

L'exposé de mesdames Simon et St-Jean, nous a ramené à la question suivante : pourquoi intervenir sur les relations interethniques lorsque les premiers maux de ces milieux sont la grande pauvreté matérielle et sociale des résident-e-s et le fait que cette pauvreté est concentrée physiquement ? Même s'il est vrai que la pauvreté favorise les tensions interethniques (phénomène du bouc-émissaire), nous avons identifié deux aspects relatifs à la question soulevée par madame St-Jean : les tensions interethniques, le racisme, les chocs culturels sont réels et que la création d'association pour régler les problèmes de tensions

¹⁰ Après un an d'investissement de l'OMH de Montréal-Nord pour soutenir l'association de locataires, les bénéfices se sont fait déjà sentir. Lors de leur bilan, en janvier 2000, l'OMH concluait qu'il y avait eu une diminution des déménagements, aucun vol et vandalisme dans les aires communes (buanderie), diminution des plaintes contre le bruit et dispute, amélioration du rendement scolaire des enfants à l'école primaire, les logements se louent plus facilement, bref autour de 80 000\$ d'économie pour l'OMH.

est une piste qui a l'avantage d'élargir l'intervention et de permettre à court et moyen terme une réelle prise en charge des locataires tant au niveau du milieu de vie que de leur propre vie. Les associations ont en effet un mandat plus large que de régler des tensions interethniques, ce qui leur permet de toucher les locataires sur des besoins et des intérêts. La mobilisation étant plus large, cela permet des contacts où la question de l'origine n'intervient pas.

Association des locataires des Habitations Jeanne-Mance

Les HJM regroupent 800 logements dont 200 familles au Centre-Ville de Montréal. Parmi ces ménages, le nombre de ménages provenant d'une communauté ethnique est passé de 40 % à 75 % entre 1995 et 1998. La corporation des habitations Jeanne-Mance accueille des ménages originaires de tous les quartiers de Montréal.

Il existe dans ce plan d'ensemble quatre associations différentes dont l'Association des locataires des Habitations Jeanne-Mance. L'association des locataires a une employée permanente. Le Conseil d'administration est exclusivement composé de locataires et de la permanente. Parfois à la demande des administrateurs et administratrices s'ajoute une personne ressource.

Aux HJM, la cohabitation est parfois difficile, les ménages provenant des communautés ethniques se sentent exclus, isolés, tandis que les ménages québécois de souche se sentent franchement envahis. Il y a aussi le problème de la langue qui empêche les gens de communiquer entre eux et qui met en cause la pleine participation de tous les résident-e-s à la vie associative des habitations. Selon la coordonnatrice de l'association, Éduarda Freitas, les problèmes liés à la pauvreté persistent, ce qui contribue à accroître les préjugés et la difficulté de vivre ensemble, d'où, entre autre, la solitude de tous et de chacun.

Le but général du projet est d'apprendre aux gens provenant de différentes nationalités et groupes ethnoculturels à vivre ensemble, dans l'harmonie, la diversité devenant un enrichissement plutôt qu'une source de tensions. La convivialité devient ainsi une condition *sine qua non* d'amélioration de la qualité et des conditions de vie de toutes et tous. Dans un premier temps, il s'agit de susciter la participation des résident-e-s, ces dernier-ère-s se sentant enfin partie prenante

à la bonne marche de leur complexe. Enfin, il importe que l'ensemble des locataires sente qu'ils font partie d'une collectivité, d'un milieu de vie qui n'est pas anonyme.

Les défis du projet sont importants :

- Susciter l'intérêt des gens provenant d'autres communautés culturelles à participer aux instances démocratiques de leur milieu de vie.
- Faciliter le dialogue entre les québécois-es de souche et les néo-québécois-es.
- Négocier des modes de vie communs entre tous les locataires des HJM.

Pour cela, l'association a développé divers moyens :

- Mise sur pied d'un comité interculturel qui organise une fête annuelle (fête multi-culturelle). À plus long terme, le conseil d'administration s'est donné le défi d'avoir des membres d'origine multiethnique.
- Cours d'alphabétisation et de francisation.
- Rencontre d'information et de formation sur les droits des locataires et la participation à la gestion de leurs logements etc.
- Café-rencontre sur les préjugés, la cohabitation multiethnique en HLM, la négociation des modes de vie communs, les différentes cultures aux HJM, etc...
- Cuisine communautaire (multiculturelle) dans le but de briser l'isolement des locataires, de faciliter l'échange entre les gens et de leur permettre de partager un peu de leur culture tout en tissant des liens entre locataires.
- Halte- répit (Les petits sourires) : ce service permet aux gens de participer aux cours d'alphabétisation, de francisation, aux instances démocratiques de la corporation HJM.

Pour arriver à réaliser leurs activités, l'association a travaillé avec **les ressources du milieu.**

Les impacts de toutes ces actions peuvent être très intéressants. C'est la possibilité de :

- Prise en charge des locataires des HJM par eux-mêmes, tout en améliorant leur condition de vie (pouvoir s'exprimer

- en français, la fierté de pouvoir lire et écrire, avoir un endroit où laisser ses enfants et penser un peu à soi)
- S'asseoir ensemble autour d'une table et discuter entre résidants et résidentes des HJM sur nos préoccupations, nos préjugés, afin de pouvoir négocier des modes de vie communs à tous.
 - Briser l'isolement des gens provenant d'autres communautés culturelles
 - Diminuer les préjugés entre les locataires par le dialogue et les échanges.
 - Responsabiliser les gens, pour qu'ils deviennent les principaux acteurs de leur milieu de vie.
 - Rassembler les gens dans un même endroit et se parler au lieu de se critiquer.

Le plan d'action de l'association semble porter fruit. Déjà, des personnes provenant des communautés siègent au ca de l'association, et les activités planifiées ont très bien fonctionné.

Selon l'association, il n'y a pas de tensions majeures mais les personnes de souche québécoise vivent difficilement les changements. Ces personnes âgées ressentent un sentiment d'envahissement, sentiment qui ne doit pas être traité à la légère.

Jusqu'à maintenant quels sont les moyens envisagés ou même essayés pour alléger la situation pour les locataires âgés ? Avec l'abaissement de l'âge d'admission de 65 ans à 55 ans dans les tours personnes âgées, il est à prévoir une augmentation assez rapide de la présence de ménages issus de communautés ethniques et aussi de personnes ayant des problèmes de santé mentale (ce phénomène est déjà entamé). Donc plus que jamais nous devons nous pencher sur cette situation.

2.4 Conclusion

L'intervention directe d'une permanente sur place permet la coordination de l'ensemble des intervenant-e-s du milieu et les activités qu'elle organise aide à développer un sentiment d'appartenance. Il est donc important d'utiliser les ressources du milieu.

Toutefois, ce type d'intervention demande beaucoup de vigilance. Dans les projets où les actions sont plus ou moins parachutées, la dépendance s'installe rapidement. Dans certains cas, les associations, les locataires pensent qu'ils doivent seulement soutenir la travailleuse, ce qui ne permet pas de développer les initiatives et la culture participative. Les problèmes sont réglés « pour eux » et non pas « par eux ». Dans d'autres cas, les locataires peuvent se sentir exclus et n'ont aucune prise sur leur milieu. Rappelons que cette dépendance est pernicieuse, le communautaire dépend de fonds, on ne peut jamais savoir si les ressources seront toujours là. Qui gèrera alors les tensions, s'il y en a ? La prise en charge du milieu par les locataires doit donc demeurer un objectif majeur même lorsque l'association est déjà structurée.

Dans ce sens-là, la coordination des intervenant-e-s extérieur-e-s semblent être aussi une formule à privilégier, elle permet à l'association de régler des problèmes criants du milieu mais aussi à ses membres d'avoir accès à des services dans leur milieu de vie.

Ensuite, l'intervention de Lise St-Jean à Montréal-Nord et la présentation des habitations Jeanne-Mance nous ont ramené sur la difficulté supplémentaire qu'entraîne un milieu où est concentrée la pauvreté. À Jeanne-Mance, s'ajoutent les personnes âgées qui vivent difficilement cette nouvelle réalité très colorée. Une réalité commune à beaucoup de plans d'ensemble dans les grandes villes. Le comité de travail constate qu'il n'y a pas de grande réflexion, ni de projet sur la cohabitation inter-ethnique et le sentiment d'envahissement, réflexion qui s'adresse aux personnes âgées. Selon Mme Edith Gaudet : « *Plus on connaît des choses plus on est capable de s'ajuster, de comprendre. L'intégration : c'est important de susciter le goût de se connaître* ». C'est peut-être au niveau de la sensibilisation que nous devons intervenir auprès de cette catégorie de locataires.

Une piste de solution apparaît alors : c'est en multipliant les rencontres entre les personnes, dans un cadre mobilisateur et motivant que l'on crée l'intérêt chez les personnes. Le sondage est un outil intéressant pour entrer en contact avec les locataires. Il semble évident que les OMH devraient soutenir davantage les associations de locataires, car les problèmes vécus dans les milieux sont lourds et complexes. Les locataires doivent être en mesure de comprendre ce qui se passe dans leur milieu de vie afin de pouvoir relever les défis reliés à la composition sociale.

Pour nous, l'association demeure un moyen privilégié, pour échanger entre les locataires toutes origines confondues mais aussi pour amener le milieu à se prendre en charge. Si les objectifs sont l'information pour limiter les préjugés qui enveniment les relations de cohabitation, l'échange pour favoriser une meilleure connaissance des situations et des besoins de chacun et le rapprochement, l'association remplit ces rôles et ce, de façon quotidienne, comme animateur permanent du milieu de vie.

2.5 Troisième étape : la préparation des ateliers

La dernière partie du travail de comité a consisté à préparer la démarche des ateliers.

2.5.1 Objectifs des ateliers identifiés par le groupe de travail.

Les ateliers ont pour but de comprendre la situation vécue par les résidents eux-mêmes. Même si plusieurs des membres du comité de travail sont des locataires, les ateliers doivent permettre de travailler avec le maximum de résidents sur la situation actuelle et sur les solutions envisageables.

On retrouve trois objectifs majeurs :

- 1- Favoriser l'ouverture et une meilleure compréhension face aux nouvelles réalités ethniques dans les HLM et dans les associations ;
- 2- Mieux comprendre les enjeux liés à l'immigration et ses impacts dans les HLM;
- 3- Identifier collectivement les problèmes auxquels nous sommes confrontés dans le quotidien et rechercher des solutions à court et à long terme.

2.5.2 Démarche de la journée

La journée s'adresse aux membres des comités de locataires (aux élu-e-s) et aux personnes qui sont touchées par des difficultés de cohabitation interethnique dans leur immeuble.

La démarche de la journée repose essentiellement sur la participation des locataires eux-mêmes, tant au niveau des échanges sur les difficultés de cohabitation que sur la recherche de solutions pour améliorer le climat dans les HLM . Nous avons aussi prévu un temps pour expliquer aux participants les grandes lignes des politiques d'immigration ainsi que le pourquoi de la présence de plus en plus forte dans les HLM des ménages issus de minorités visibles.

Horaire de la journée et déroulement

10 heures à 16 heures

9h30-10h00 Inscription

10h00 Présentation des objectifs de la journée

10h15 Ateliers

Quelles sont les difficultés de cohabitation et les habitudes de vie qui dérangent dans nos HLM ?

11h15 Pause

11h30 Retour en grand groupe : rapport d'ateliers et échanges

12h00 Dîner sur place (gratuit)

13h00 Informations : l'immigration et le logement, portrait de la situation

14h00 Ateliers

Que pouvons-nous faire pour améliorer la situation ?

15h00 Pause

15h15 Retour en grand groupe: rapport d'ateliers et échanges

15h45 Suivi et invitation au Congrès de la FLHLMQ

15h50 Évaluation de la journée

Premier atelier : l'identification et l'expression des problèmes liés à la cohabitation

Présentation d'une courte pièce de théâtre relatant la vision d'une femme québécoise de souche versus celle d'une femme immigrante d'origine algérienne au niveau de l'intégration des nouveaux locataires et des tensions de cohabitation.

Cette pièce a pour but de nommer quelques difficultés de cohabitation afin de faciliter les discussions dans les ateliers qui suivront.

Durée : 1 heure (10H15 à 11H15)

Nombre de personnes par groupes : 10 à 15 personnes

Début de l'atelier :

- Rappeler sommairement les objectifs de la journée
- Présentation des participant-e-s, leur provenance et les raisons qui ont motivées leur participation à la journée
- Demander aux participant-e-s, leurs réactions suite à la présentation du sketch

Quelques questions pour lancer les discussions :

- Selon vous, quelles sont les principales difficultés liées à la cohabitation inter-ethnique ?
- Y-a-il des rapports conflictuels entre les locataires? Si oui, lesquels?
- Existe-il une association de locataires dans votre HLM? Si oui, a-t-elle les ressources et les outils nécessaires pour faciliter la participation des locataires? Est-elle représentative de l'ensemble des résident-e-s? Y-a-t-il une bonne implication des résident-e-s?
- L'OMH intervient-il lors de conflits ou de problèmes dans les relations inter-ethniques? Si oui, comment ?
- Existe-t-il des moyens pour accueillir les nouveaux locataires dans un HLM? (ex.: rencontres entre les nouveaux locataires et l'association, informations de l'OMH sur la vie en HLM)
- Les politiques d'attribution de logement apparaissent-elles adéquates ?

N.B.: Avant le début de la période des questions, l'animateur-trice devra présenter sur un tableau sous quelle rubrique pourrai(en)t se retrouver le(s) problème(s):

- ~ VOISINAGE,
- ~ ASSOCIATION DES LOCATAIRES,
- ~ OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION,
- ~ POLITIQUES GOUVERNEMENTALES,
- ~ DIVERS.

Tout au cours de l'animation, il est important d'identifier avec les gens sous quelle rubrique un problème se retrouve.

Vers la fin de l'atelier, l'animateur-trice devra s'assurer que les participant-e-s identifient un seul problème par rubrique afin que ce problème puisse être traité dans les ateliers sur les pistes de solutions de l'après-midi.

Deuxième atelier : l'identification des pistes de solutions

Durée : 1 heure (14H00 À 15H00)

Nombre de personnes par groupes : 10 à 15 personnes

- Faire une brève synthèse des résultats issus de la plénière du matin
- Reprendre, pour chaque rubrique, le(s) problème(s) qui aura (auront) prioritairement été identifié(s) et amorcer.
- Le principal objectif de l'atelier est d'identifier de la façon la plus concrète possible des RECOMMANDATIONS qui seront présentées en plénière.

N.B.: Il peut être intéressant de dire aux participant-e-s que les discussions de la présente journée feront l'objet d'un atelier lors du congrès de la Fédération des locataires de HLM les 28 et 29 mai. La Fédération souhaite faire le suivi de ce dossier au cours des prochains mois.

2.6 - Conclusion du comité de travail

2.6.1 Les difficultés

- 1- Vu la diversité des membres du comité de travail, il a fallu un certain temps pour que tous les intervenant-e-s soient au même niveau. Si ce type de partenariat est plus exigeant, le partage d'expertise est, par contre, fort enrichissant.
- 2- Les locataires ont mis un certain temps(quatre rencontres), avant de s'exprimer aisément. Il ne leur était pas facile de confronter les pratiques de leur propre office en sa présence. Par la suite, leur participation a été plus importante, même essentielle pour que nos discussions demeurent collées à la réalité.
- 3- Nous avons dû laisser tomber des discussions à l'ordre du jour de la FLHLMQ, telles que le règlement d'attribution par manque de temps mais aussi à cause d'une vision très divergente sur le rôle du parc HLM, particulièrement entre les associations de locataires et les OMH.

2-6-2 Bilan du comité de travail

Lors de la rencontre bilan sur le projet tenue le 8 juin 1999, tout-e-s les participant-e-s s'entendaient pour dire que nous avons atteint les objectifs visés. Par contre, bien que nous ayons diffusé une pochette d'outils, il reste à les perfectionner et à susciter le développement d'expériences et de solutions originales adéquates.

Notons aussi que l'OMH de Laval et Québec ont entrepris lors de nos travaux un projet pilote dans des HLM- familles; l'OMH de Québec et de Montréal veulent donner suite aux recommandations locales des locataires; l'OMH de Lasalle nous a invité à travailler dans son plan famille pour y développer une association de locataires. L'OMH de Montréal commence une collaboration avec la Ville de Montréal et les associations pour mettre en place un programme de francisation en HLM, le projet Franc-parlé.

Pour la FLHLMQ, les objectifs de discuter avec les gestionnaires pour les amener à intervenir sur ces questions et d'échanger sur les moyens à prendre fût la plus grande réussite. Nous avons pu d'un coup sensibiliser les gestionnaires et les locataires à l'urgence d'agir vite et bien. Bien que certains offices interviennent déjà sur ces questions, nous constatons que ce travail se fait à la pièce, sans un programme global d'intervention à moyen et long terme.

3. Ateliers sur la cohabitation interethnique

3.1 Les ateliers provinciaux

Nous avons tenu cinq ateliers dans quatre villes réunissant des gestionnaires d'HLM et des locataires afin de valider et d'approfondir sur le terrain les pistes d'action proposées par le comité de travail provincial. Au total, nous avons réuni 200 locataires d'HLM, actifs dans 43 associations de résidents et, 6 directions d'office municipaux d'habitation parmi les plus importants, auxquels se sont joints la SHQ, le MRCI et 9 autres organismes intervenants en HLM (Ville de Montréal , CLSC, groupes communautaires) pour participer à ces ateliers (voir la liste des participant-e-s en annexe 2)

Identification des principaux problèmes rencontrés lors de la réalisation des activités :

Ce fut difficile de mobiliser les locataires à participer aux ateliers. Beaucoup de représentant-e-s nous signifiaient qu'elles et ils n'avaient pas de problèmes dans leur immeuble car il y avait une absence de relation. D'ailleurs cet élément vient confirmer nos prémisses de départ fondées sur les conclusions de l'étude « *La cohabitation interethnique dans l'habitat social au Québec* », de Mme Dansereau, qui stipulait que « *La situation la plus fréquente observée dans les ensembles étudiés est l'absence de relations ou encore la prédominance de relations superficielles entre personnes d'origines ethniques ou nationales différentes. On entretient des rapports distants qui se limitent le plus souvent à l'échange de formules de politesse.* » p. 235

De plus nous avons pu constater que la faible participation des communautés culturelles à nos ateliers reflétait clairement la réalité des associations de locataires, d'où l'urgence d'agir et de poursuivre notre travail pour les impliquer davantage.

Les défis pour les locataires sont importants. Comment faire cohabiter des locataires ayant des cultures, des habitudes de vie différentes sans qu'il y ait une augmentation des tensions raciales ? Comment mieux accueillir les nouveau-elles arrivant-e-

s dans nos HLM? Comment favoriser une meilleure représentativité des associations de locataires ? Comment mieux outiller les associations pour favoriser un rapprochement interethnique ?

À d'autres niveaux, les OMH et le gouvernement du Québec ont leur part de responsabilités. Comment peuvent-ils favoriser par leurs politiques et pratiques, l'intégration de tous les locataires à la vie communautaire et démocratique dans les HLM?

4. Des pistes de solutions

Les locataires ont énuméré beaucoup de solutions pour améliorer la situation actuelle. Nous en reprendrons quelques-unes, surtout celles qui faisaient l'unanimité.

4.1 L'accueil des nouveaux et nouvelles locataires

L'accueil est une volonté des associations de locataires. Ils sont les seuls à être toujours présents, ils y vivent. Les résident-e-s estiment qu'elles ou ils ont un rôle essentiel à jouer en tant qu'animateur-trices permanent-e-s du milieu de vie. Puisque la plupart des problèmes reposent sur la méconnaissance et sur les préjugés, la prise de contact par le biais de l'accueil peut s'avérer déterminant.

En premier lieu, il est urgent de donner aux associations de locataires les outils pour accueillir les nouveaux locataires (obtention de la liste des nouvelles personnes, distribution de documents d'information, rencontre avec elles). Le travail d'accueil ne consiste pas seulement à formuler un simple souhait de bienvenue à l'arrivée des nouveaux ménages mais vise essentiellement l'intégration des nouveaux locataires à la vie communautaire du HLM. Il serait judicieux que l'association invite les nouveaux ménages arrivants à participer à ses activités traditionnelles, mais aussi qu'elle s'ouvre aux intérêts des nouveaux ménages et développe, si c'est nécessaire, de nouveaux champs d'activités qui refléteront l'ensemble de ses membres toutes origines confondues.

Actuellement peu d'offices transmettent la liste des nouveaux locataires à cause de la loi sur la protection des renseignements confidentiels. Il nous faut donc réfléchir à des pratiques qui permettraient de contourner celle-ci, en demandant, lors de la signature des baux, si les futur-e-s locataires acceptent que l'office transmette leur nom et coordonnées à l'association en place.

Rôle des offices

Les offices via le comité de sélection et/ou les employé-e-s à la location devraient avoir un mandat beaucoup plus large qui favoriserait l'intégration des nouveaux locataires.

Cette volonté d'élargir le mandat du comité de sélection répond à deux préoccupations. La première est de s'assurer qu'il y aurait une instance dont le mandat est de voir à l'intégration des locataires en HLM, en formulant au conseil d'administration de l'OMH, des recommandations au niveau des pratiques de location et d'accueil. Dans un deuxième temps, le comité de sélection devrait suivre l'évolution de la composante sociale des immeubles pour aussi formuler au besoin des recommandations au niveau des critères locaux de sélection.

Une des conséquences positives sera de valoriser davantage le travail des comités de sélection. En ce moment, il y a près de 650 comités de sélection au Québec où siègent un locataire, un ou des employé-e-s des OMH et un-e intervenant-e social-e du milieu. Le rôle de ces comités est d'attribuer les logements vacants aux personnes en tête de liste¹¹. La plupart des locataires siégeant à ces comités se plaignent du faible rôle de ces comités. En fait, ces personnes approuvent l'attribution des logements selon l'évaluation des employé-e-s de l'office de la situation du ménage requérent par un système de pointage.

L'accueil des nouveaux locataires pourrait se faire avec l'appui de ces comités de sélection. Par exemple, la présence d'un-e représentant-e de l'association de locataires lors de la visite du logement pour expliquer la vie communautaire dans le HLM, puis, par la suite, des invitations personnalisées pour participer aux activités, enfin, les associations qui soulignent la présence de ces nouvelles personnes lors des activités qu'elles soient présentées ou non représentent des mesures innovatrices. L'idéal serait que ce travail d'accueil se fasse dans une vision à moyen terme car, les bénéficiaires de ces actions peuvent se faire ressentir seulement après quelques années. En effet, certains locataires peuvent prendre plusieurs années avant d'oser participer à la vie communautaire.

¹¹ Les personnes qui ont obtenu le pointage le plus élevé donc qui sont dans le plus grand besoin de la catégorie du logement disponible.

4.2 Relation de voisinage

Dans l'établissement de bonnes relations de voisinage, l'accueil par les locataires de leurs nouveaux-elles voisin-e-s va avoir un rôle déterminant.

Afin d'éviter que des conflits de voisinage dégénèrent, il nous semble important qu'il y ait des interventions rapides des offices et des associations (négociation de mode vie, médiation, etc.), donc une procédure simple et efficace, tout comme nous le démontre l'expérience de l'OMH de Lasalle.

Il nous semble évident que des locataires et/ou des associations doivent être impliqués dans l'établissement des règlements d'immeuble annexés au bail. Cette implication des associations assurerait aux OMH que l'ensemble des locataires sont d'accord avec ces pratiques et même que les associations sont en mesure de faire la promotion des règles à suivre en cas de conflit.

4.3 Représentativité des associations

Au plan provincial, la FLHLMQ a gagné une directive qui encadre la reconnaissance des associations de locataires et aussi qui reconnaît le rôle de ces associations au niveau de la gestion des HLM. En d'autres mots, la Société d'habitation du Québec reconnaît que les associations sont les portes paroles des locataires et demande aux OMH de le faire en favorisant la participation à la gestion de leur immeuble par une plus grande transparence dans la gestion.

Le défi qui se pose aux associations de locataires est de se prévaloir de leurs nouveaux droits dans l'intérêt de tous leurs membres. Pour se faire, ils doivent bien connaître les besoins des locataires, ce qui peut devenir un défi pour certaines associations, surtout celles dont la participation des locataires est faible et la composition des ménages très variée, ou celles qui se sont contentées d'être des comités de loisir. La base de représentativité des locataires en HLM repose sur la vie associative. Donc plus une association est dynamique, intéressées par ce qui se passe à l'office, plus les locataires peuvent occuper l'espace qui leur revient et se faire entendre des gestionnaires de l'office.

Lorsque le conseil d'administration de la FLHLMQ préparait les résolutions de son congrès 1999 sur la question de l'intégration

des communautés ethniques, les membres (locataires de sept régions différentes du Québec) ont insisté pour que nous nous donnions un objectif beaucoup plus large. Les associations doivent travailler à intégrer dans leur conseil d'administration et dans leurs activités des personnes issues des communautés ethniques mais aussi les personnes handicapées physiques et les personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Comme dans le reste de la société, les associations de locataires ont besoin de travailler pour rejoindre certains groupes ou catégories de personnes. L'enjeu est peut-être encore plus important dans leur cas car nous retrouvons une concentration dans les HLM de personnes ayant des problèmes de santé physique et mentale et de plus en plus de personnes issues de communauté ethnique.

Les ateliers nous ont permis d'identifier de façon encore plus claire qu'il y a des milieux qui ont moins de difficultés à intégrer des communautés ethniques nouvelles. Parmi ces milieux, les HLM de l'ouest de la ville de Montréal, multiethniques depuis longtemps, ont des difficultés différentes que celles d'autres ensembles en pleine transition (les ensembles familles dans les villes centres (hors MTL) et les HLM personnes âgées de 55 ans et plus à Montréal). Les problèmes se posent différemment selon les milieux. Dans l'ouest de la ville de Montréal, les barrières de langue n'ont pas été soulignées puisque tout le monde communique dans une langue commune, en général l'anglais. À part la communauté anglophone, tout le monde arrive d'ailleurs, donc il n'y a pas ou très peu de sentiment d'envahissement. Ceci dit, il y a tout de même un défi au niveau de la vie associative mais il ne se pose pas nécessairement en termes de cohabitation ethnique.

L'approche devrait être différente selon la situation. Il est clair que dans les cas où nous sommes en pleine transformation, les OMH et le milieu ont la possibilité de faire du travail préparatoire pour ouvrir les locataires à l'arrivée de nouveaux locataires d'autres origines ethniques. Pour faire face aux changements, les OMH doivent faire un travail de sensibilisation des locataires sur les conséquences du règlement d'attribution et sur la composition des listes d'attente. Il est important de souligner que, lors des premiers travaux du comité de travail, les locataires ont démontré clairement qu'ils étaient conscients des changements à venir. À ce chapitre, il est intéressant de rappeler que dans l'étude de Mme Francine Dansereau et Jaël Mongeau sur la transformation de HLM pour personnes âgées en ensembles d'habitation mixtes, les auteurs concluaient que:

« ... on peut s'interroger sur les conditions les plus propices à une gestion harmonieuse des transitions si l'on estime que la diversification de la clientèle est bel et bien souhaitable ou, à tout le moins inévitable compte tenu des évolutions de la demande des logements...Le premier principe à mettre de l'avant est sans doute la limpidité du processus de transformation prévu. Les personnes âgées en place doivent être clairement informées des objectifs du processus et de ses impacts sur leur propre situation...Le second principe a trait à la nécessité d'une gestion "plus près" des transformations, en association étroite avec les résidents. »

À travers les divers ateliers tenus, les associations ont manifesté clairement un besoin de formation et d'information pour comprendre ce qui se passe dans leur immeuble, concernant la composition ethnique, sociale, et l'âge des futurs résidents.

L'information sur la transformation de la composition des ménages à l'intérieur des immeubles va permettre à l'association de comprendre ce qui se passe et va aussi lui permettre de mieux réfléchir sur les meilleures façons de rejoindre le plus grand nombre de locataires, de s'y préparer au lieu de se trouver en situation de gestion de crise. C'est, selon nous, en diversifiant le type et la nature des activités offertes que la participation des gens sera plus significative.

4.4 La sélection des nouveaux locataires

Quant à la sélection des locataires via le règlement d'attribution, la FLHLMQ devra amorcer une réflexion qui irait dans le sens d'une augmentation de la mixité ethnique, sociale et économique dans les HLM, en conformité avec les réalités d'un quartier ou d'une municipalité.

4.5 L'utilisation d'une langue commune

Tout au long des ateliers, les questions liées à la langue de communication sont revenues systématiquement. Il semble que le succès d'un rapprochement entre diverses communautés culturelles et les ménages québécois dits de souche dépende en bonne partie de la présence d'une langue commune, en l'occurrence dans la plupart des HLM, le français.

Il devrait y avoir, selon nous, davantage de promotion et d'apprentissage du français dans les HLM.

Tout-e-s les participant-e-s étaient unanimes à dire que nos objectifs ont été pleinement atteints. Nous devons nous assurer, qu'après cette première approche, les locataires et les OMH voudront passer à l'action. C'est un travail de mobilisation et de transformation à long terme qui ne peut pas se réaliser en une seule rencontre d'échange.

4.6 Conclusion de notre travail

Afin de faire approuver les pistes de solution auxquelles notre travail a abouti, la FLHLMQ a soumis les résultats lors de son congrès d'orientation les 28 et 29 mai 99. Le congrès réunissait 200 locataires d'HLM délégués par leur association de locataires. Dans un premier temps nous avons offert des ateliers de discussions sur plusieurs sujets dont la cohabitation interethnique. Quarante personnes se sont inscrites, nous avons dû former deux groupes de discussions

Au Congrès, 40 délégué-e-s d'HLM provenant de tout le Québec étaient présentes dans les ateliers sur la cohabitation interethnique. Ont aussi participé à l'atelier une personne du MRCI et une de la SHQ.

Cet atelier a permis de sensibiliser les locataires de partout au Québec aux difficultés, défis et enrichissement liés à la cohabitation multiethnique. De plus, nous avons discuté en assemblée générale de propositions qui orienteront notre travail sur la cohabitation multiethnique pour les deux prochaines années avec 200 locataires représentant-e-s d'associations.

Extrait du procès-verbal du congrès 1999 de la FLHLMQ

- 16 • *Que les associations de locataires, en collaboration avec les offices et les comités de sélection, aient les moyens d'accueillir les nouveaux arrivants locataires afin de faciliter leur intégration à la vie communautaire.*
- 17 • *Que la FLHLMQ incite les associations, avec son aide, à intégrer dans leurs activités et sur leurs conseils d'administration des locataires issus des autres communautés culturelles et des locataires qui ont des problèmes de santé physique, et incite aussi les associations à intégrer dans leur activités les personnes ayant des problèmes de santé mentale.*
- 18 • *Que la SHQ et les OMH, en collaboration avec le MRCI et les différents groupes communautaires qui interviennent sur ces*

questions, se reconnaissent un rôle dans l'intégration et la francisation des nouveaux/nouvelles arrivant-e-s en favorisant leur participation aux activités communautaires et en incitant les locataires immigrants, lorsque c'est nécessaire, à prendre des cours de français afin qu'ils et elles puissent devenir des citoyens et des citoyennes à part entière.

La réalisation du projet sur la cohabitation a eu des répercussions importantes sur notre organisme. Lors de notre congrès de 1997, il y a à peine deux ans, nous avons proposé un atelier de discussion sur ce sujet et à peine cinq personnes s'étaient inscrites. Nous avons dû annuler l'atelier. En mai 99, le même sujet attirait 40 personnes et devenait sujet de discussion lors de l'assemblée générale. C'est donc dire que la sensibilisation de nos membres à cette réalité est bien amorcée.

Nous avons atteint les objectifs de notre projet. Nous constatons que ce fut un premier pas important qui nous ouvre la porte sur une série d'interventions nécessaires pour vraiment rapprocher les locataires de différentes origines dans les HLM. Nous souhaitons que tous les locataires de HLM, peu importe l'origine, aient la possibilité de s'impliquer dans la société et dans la gestion de leur logement. La bonne volonté et les besoins des associations de locataires ont été identifiés, reste à répondre à leurs demandes. Ce projet est donc porteur d'espoir, mais aussi d'initiative et d'autres projets concrets pour nous.

5 Planification des activités à suivre

- Colliger tous les documents et outils pédagogiques que nous avons obtenus durant le projet.
- Produire un plan de travail pour concrétiser les mandats délégués par nos associations membres lors de notre congrès, afin de les aider à passer localement à l'action.
- Produire une trousse d'accueil destinée aux nouveaux arrivants en HLM.
- Produire un guide de négociation et de médiation interculturelle.
- Sensibiliser et former les personnes-clés qui interviennent en HLM : directeurs de OMH, personnels des OMH qui interviennent directement auprès des locataires, comité exécutif des associations de locataires de HLM, etc.
- Faire un suivi local pour s'assurer que les offices qui ont pris des engagements lors des ateliers les réalisent concrètement.

Exemples:

- à Québec, mise sur pied d'un comité d'accueil et de négociation sur les habitudes de vie entre voisins;
- à Montréal, création d'un mécanisme d'informations, pour les associations, de l'arrivée des nouveaux locataires;
- à Hull, organisation d'une rencontre de consultation avec les associations de locataires pour discuter de leurs besoins;
- à Laval, discussion au comité consultatif de l'OHM sur les suites à donner, etc.;
- Réunir au besoin les partenaires qui ont participé au projet pour les informer des suites et les impliquer davantage.

Annexe 1

Comité de travail provincial

Composition

Au total, 25 personnes ont participé aux travaux du comité de travail dont 16 personnes sont venues à toutes les rencontres. Il est à noter que Sylvie Chalifoux, chargée de projet au MRCI, a participé à toutes nos rencontres.

FLHLMQ:	Claude Majeau, Robert Pilon, Jean-Pierre Wilsey
OMHM:	Nathalie Morin, Nathalie Thifeault
OMHQ:	Marie Pleau, Pierre Darveau
OMH de Lasalle:	Cathy Bélanger, Diane Turcotte
OMH de Laval:	Marguerite Alarie
SHQ:	Paul Sénécal, Thérèse Landry
MRCI, chargée du projet:	Sylvie Chalifoux
Ville de Montréal:	Suzanne LaFerrière
Ass. des loc. Des Hirondelles:	Monik Desjardins
Ass. des loc. St-Pie X:	Francine Boulet, Mario Héon
Ass. des loc. de Jeanne-Mance:	Eduarda Freitas, Rolland Durocher
Ass. des loc de l'Outaouais:	Cécilia Ponce, Serge Drouin
Ass. des loc. TQS:	Yolande Breton
HLM La Pépinière:	Soraya Boutaouche
Regroupement information logement (RIL)	
	Murielle Sauvé et Jose Musikitele

Invité-e-s

Nous avons invité à l'une ou l'autre de nos rencontres des expert-e-s sur la cohabitation multiethnique.

Mme Francine Dansereau de l'INRS-Urbanisation;

M. Gilles Corbeil du Projet Harmonie organisme d'intervention dans un HLM

Mme Edith Gaudet, professeure au CEGEP Ahuntsic: présentation d'outils

Mme Sylvie Simon et Lise St-Jean de l'OHM de Montréal-Nord: projet pilote auprès des familles

M. Daniel Garneau du groupe l'Évasion: un groupe communautaire intervenant auprès des résident-e-s de St-Pie X (enquête auprès des communautés culturelles)

Nombre de rencontres du comité de travail et sujets abordés

1 mai 1998 : Objectifs du projet et mandat du comité de travail, présentation de Francine Dansereau de INRS-Ubanisation

19 juin 1998 : Portrait et analyse des problèmes vécus en HLM et présentation SHQ, MRCI, OMH de Montréal et Lasalle

10 sept 98 : Rencontre de groupes ou d'expert-e-s

2 oct. 98 : Rencontre de groupes ou d'expert-e-s, échéancier de travail et mandat des ateliers.

23 oct. 98 : Bilan critique des projets pilotes, orientation des ateliers

17 nov.. 98 : Organisation des ateliers: objectifs, orientations générales

19 janvier 99 : Préparation des ateliers, déroulement et outils (en annexe 1)

15 déc. 98 : Rencontre particulière avec OMHM: préparation des ateliers à MTL

3 fév. 99 : Rencontre particulière avec le directeur de l'OMH de Gatineau-Hull

26 fév. 99 : Rencontre particulière avec l'OMH de Québec: préparation de la journée

8 juin 99 : Rencontre-bilan des travaux du comité et des ateliers

Annexe 2

Les Ateliers

Montréal (est):

18 mars

33 locataires de 16 associations: surtout des personnes âgées, 5 personnes des communautés ethniques

7 de l'OMHM

2 de la SHQ

5 de la FLHLMQ

Montréal Ouest:

18 mai 99

25 locataires

2 de l'OMHM

1 de l'OMH Lasalle

1 de la SHQ

1 de l'INRS

1 du MRCI

1 de la Ville de MTL

1 du Regroupement information logement (RIL)

1 du FRAPRU

4 de la FLHLMQ

Québec:

30 mars

25 locataires: seulement 2 personnes âgées, le reste provenaient d'immeubles pour familles, 5 personnes des communautés ethniques

5 de l'OMHQ

2 intervenantes

3 de la FLHLMQ

Hull:

14 avril 99

52 locataires: +/- 8 fam. et +/- 43 personnes âgées (4 personnes de communautés culturelles)

2 de l'OMH de Gatineau-Hull

1 de la SHQ

4 de la FLHLMQ

Laval:

24 avril 99

18 locataires: 7 personnes âgées, 11 familles

1 de l'OMH de Laval

1 personne du CLSC

1 personne du MRCI

4 de la FLHLMQ