

Parlons sécurité

Une recette gagnante pour les HLM



Guide d'animation



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

Un récent sondage de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) auprès de locataires de HLM a démontré que 22% des répondants disent ne pas se sentir en sécurité dans leur immeuble. Ce sentiment est plus élevé chez les personnes âgées et chez les personnes vivant dans les grands offices (plus de 100 logements).

Le même sondage dans un immeuble juste à côté d'un HLM donnerait probablement les mêmes résultats. Ce n'est pas nécessairement parce que les locataires vivent en HLM qu'ils ne se sentent pas en sécurité. Mais le fait de vivre en HLM leur permet d'améliorer ensemble leur sécurité par le biais de leur association de locataires.

Afin de faciliter le travail de l'association, la FLHLMQ a préparé des outils qui l'aideront à :

- Réunir les locataires;
- Discuter des problèmes de sécurité;
- Trouver des solutions.

Ce que l'on cherche à faire ensemble aujourd'hui, c'est de s'attaquer aux véritables problèmes de sécurité et non seulement au sentiment de peur que certaines personnes peuvent vivre. En trouvant des solutions collectives, c'est tout le climat général qui va changer dans nos HLM.

On ne peut pas tout régler en même temps, mais chaque année une association peut se donner une ou deux priorités et y travailler.

Pour ce faire, la FLHLMQ invite les associations à organiser une rencontre et propose une animation pour faciliter les échanges et pour trouver les solutions les plus adéquates. Comme pour une recette, on peut remplacer certains ingrédients par d'autres et adapter l'animation selon notre réalité (nombre de locataires, nombre d'immeubles, types de HLM, etc.).

Bonne rencontre.

La FLHLMQ

Ce guide a été réalisé par la



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

2520, rue Lionel-Groulx, bureau 202, Montréal, H1J 3J8
(514) 521-1485 • 1 800 566-9662
info@flhlmq.com • www.flhlmq.com

grâce au soutien financier du Ministère de la Famille et des Aînés

Si vous avez besoin d'aide ou de renseignements supplémentaires, téléphonez-nous au **514 521-1485** ou **1 800 566-9662**.

On peut aussi faire appel à des ressources extérieures telles que le CLSC ou un organisateur communautaire pour nous aider à animer la rencontre.

Les ingrédients



Compter de 1 à 2 heures
pour la rencontre

- **La trousse** que vous avez reçue de la FLHLMQ qui comprend :

Aide-mémoire

Identifions les priorités

LES PROBLÈMES VÉCUS	NOMBRE DE VOTES
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Aide-mémoire

Passons à l'action

	LES LOCATAIRES	L'OFFICE	LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	AUTRES
Priorité 1				
Qui				
Les causes				
Les actions				
Priorité 2				
Qui				
Les causes				
Les actions				

Un aide-mémoire pour écrire nos priorités et nos actions



Une affiche pour inviter les locataires



Un guide d'animation

- **Une salle** avec :

Un mur pour installer l'aide-mémoire (on peut aussi reproduire l'aide-mémoire sur un grand tableau, s'il y en a un.)



Étape 1

Préparer la rencontre

Écrire le lieu et l'heure sur l'affiche.

Faire des photocopies de l'affiche et la distribuer largement.

Parler de la rencontre à vos voisins et voisines.

Les locataires à qui on demande de prendre part à la discussion et à la prise de décision seront plus disposés à participer aux solutions.

Placer la salle.

S'assurer que tout le monde peut voir l'aide-mémoire.

Avoir du café et des biscuits, si possible. ☺ ☺ ☺

Étape 2

Faire parler les gens



De 20 à 30 minutes selon le nombre de personnes présentes

Commencer la rencontre par un mot de bienvenue.

Présenter la démarche, qui est :

- D'identifier les problèmes de sécurité;
- Décider des priorités;
- De se mettre en action pour régler les problèmes.

Demander ensuite aux personnes de nommer des problèmes de sécurité qu'elles vivent dans le HLM.

On évite de trouver des coupables ou des solutions à cette étape, il est donc important de s'en tenir à identifier les problèmes.

Écrire les problèmes sur l'aide-mémoire.

Exemple



Aide-mémoire

Identifions les priorités

	LES PROBLÈMES VÉCUS	NOMBRE DE VOTES
1	<i>Des inconnus peuvent entrer facilement dans l'immeuble.</i>	
2	<i>Il y a du vandalisme, la balançoire est brisée et il y a plein de graffitis sur les murs.</i>	
3	<i>On m'a crié des noms quand j'étais sur mon balcon.</i>	
4	<i>Il y a eu 4 vols dans les derniers mois.</i>	
5	<i>Les enfants crient fort le soir.</i>	
6	<i>Le bac à vidanges est toujours ouvert et il déborde.</i>	
7		
8		

Étape 3

Décider des priorités



De 20 à 30 minutes selon le nombre de personnes présentes



Prendre quelques questions d'éclaircissement sur les problèmes qui ont été listés si nécessaire.

Éviter les débats.

Prendre le premier item de la liste et demander à l'ensemble des personnes si c'est un problème de sécurité qui touche beaucoup de monde. Les personnes votent si oui ou non elles pensent que cela touche beaucoup de monde. Compter le nombre de votes et l'inscrire sur l'aide-mémoire.

Il n'y a pas de bons ou de mauvais problèmes de sécurité, mais certains touchent un plus grand nombre de personnes. Régler ces problèmes en premier est une bonne façon de procéder.

Prendre le deuxième item de la liste et ainsi de suite. Tout le monde peut voter oui ou non sur chaque item.

Exemple

Est-ce que le fait que
Des inconnus peuvent entrer facilement dans l'immeuble.

est un problème de sécurité qui touche beaucoup de monde?

Ceux qui pensent que oui, levez votre main. (on compte 14 votes)

Ceux qui pensent que non, levez votre main. (on compte 5 votes)



Est-ce que le fait que

Les enfants crient fort le soir est un problème de sécurité qui touche beaucoup de monde?

Ceux qui pensent que oui, levez votre main. (on compte 6 votes)

Ceux qui pensent que non, levez votre main. (on compte 14 votes)

Nos priorités sont celles qui ont reçu le plus de votes.

Dans ce cas-ci, ce sont:

Il y a eu 4 vols dans les derniers mois. 16

Il y a du vandalisme, la balançoire est brisée et il y a plein de graffitis sur les murs. 15



Aide-mémoire

Identifions les priorités

	LES PROBLÈMES VÉCUS	NOMBRE DE VOTES
1	<i>Des inconnus peuvent entrer facilement dans l'immeuble.</i>	14
2	<i>Il y a du vandalisme, la balançoire est brisée et il y a plein de graffitis sur les murs.</i>	15
3	<i>On m'a crié des noms quand j'étais sur mon balcon.</i>	9
4	<i>Il y a eu 4 vols dans les derniers mois.</i>	16
5	<i>Les enfants crient fort le soir.</i>	6
6	<i>Le bac à vidanges est toujours ouvert et il déborde.</i>	13
7		
8		



Étape 4

Se mettre en action



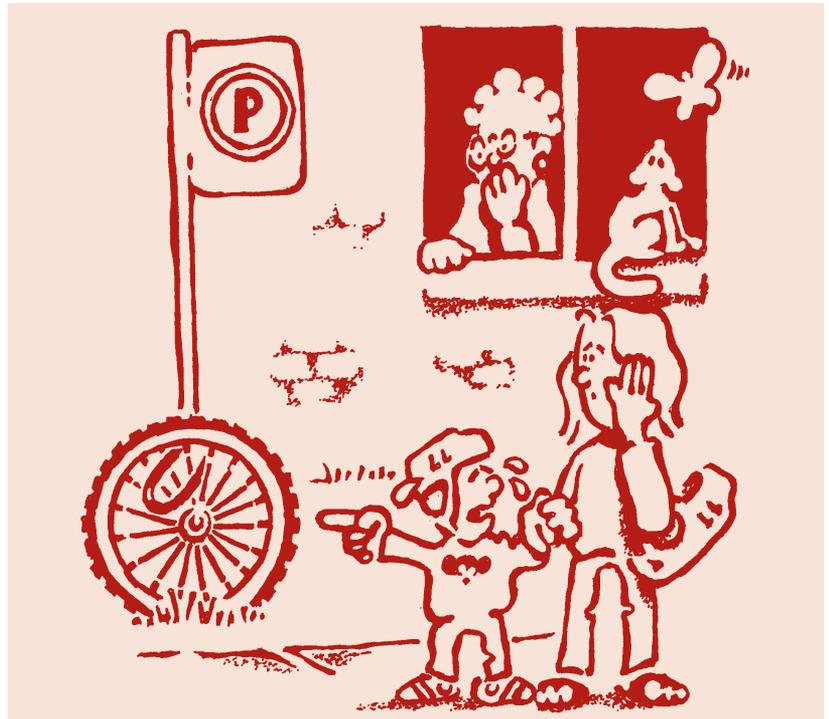
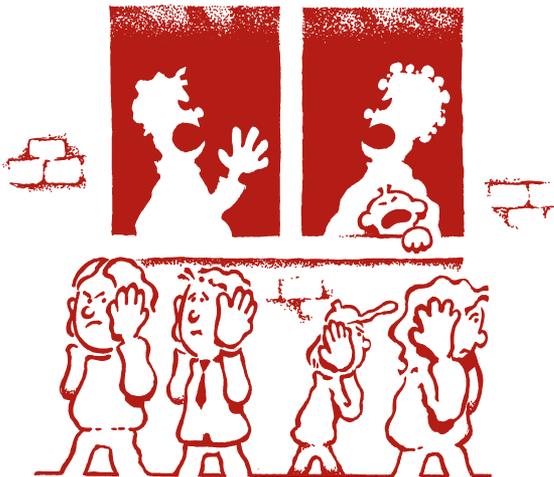
De 30 à 45 minutes selon le nombre de personnes présentes

Inscrire la priorité numéro 1 sur l'aide-mémoire inclus dans la trousse de la FLHLMQ.

Demander aux personnes de nommer une ou des causes du problème. Les inscrire sur le tableau.

Demander aux personnes de dire qui peut contribuer à la solution. L'inscrire sur le tableau.

On ne peut pas tout régler en même temps, mais chaque année une association peut se donner une ou deux priorités et y travailler.



Aide-mémoire

Passons à l'action

Priorité 1 *Il y a eu 4 vols dans les derniers mois.*

Qui	LES LOCATAIRES	L'OFFICE	LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	AUTRES
Les causes	<i>Certains locataires ne referment pas la porte d'entrée derrière eux.</i>	<i>Certaines serrures sont endommagées et certaines portes de logement peuvent être facilement forcées.</i>		<i>Il n'y a pas assez de surveillance.</i>
Les actions	<i>On va envoyer une lettre à tout le monde et mettre une affiche dans l'entrée pour demander de bien fermer la porte.</i>	<i>On va demander à l'office de changer les serrures endommagées.</i>	<i>On va demander à Tandem de nous envoyer des dépliants sur la sécurité.</i>	<i>On va demander à la police de faire plus de surveillance autour du HLM.</i>

Priorité 2 *Il y a du vandalisme, la balançoire est brisée et il y a plein de graffitis sur les murs.*

Qui	LES LOCATAIRES	L'OFFICE	LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	AUTRES
Les causes	<i>Il y a des jeunes du HLM qui se tiennent en gang et qui s'amuse à briser le matériel extérieur.</i>	<i>Le matériel, comme les balançoires, est vieux et pas solide.</i>		<i>Il n'y a pas d'équipement de loisir pour les ados.</i>
Les actions	<i>On va faire une rencontre avec les locataires qui ont des familles et on va voir avec eux ce qui pourrait être fait pour occuper leurs ados.</i>	<i>On va demander à l'office d'installer de nouvelles balançoires plus solides que celles qui étaient là. On va aussi demander qu'il fasse enlever les graffitis.</i>	<i>On va demander au CLSC comment faire avec les jeunes. a) Peut-être une maison de jeunes? b) Peut-être un travailleur de rue pour aider les ados?</i>	<i>On va demander à la Ville d'installer une piste de skateboard ou un mur à graffitis.</i>



Étape 5

Suivi et bilan

C'est maintenant au conseil d'administration de l'association de voir à ce que les tâches soient réalisées et qu'un suivi régulier soit fait afin d'obtenir les résultats escomptés. L'aide-mémoire que nous avons rempli va nous aider dans cette tâche.

On peut faire appel aux locataires pour mettre la main à la pâte, même ceux qui étaient absents lors de la rencontre. Car si le gâteau lève et que des problèmes de sécurité se règlent, tout le monde sera gagnant.

Certaines idées ou certains problèmes sont restés sur la table. Rien n'empêche de les reprendre plus tard.

On peut se servir des résultats de la rencontre pour convaincre l'office ou un autre organisme de bouger. Par exemple : la moitié des locataires étaient présents à la rencontre et 80% d'entre eux (16 sur 20) ont voté pour que l'on prenne des mesures pour réduire le nombre de vols dans le HLM.

Trucs pratiques

La grille suivante peut nous aider à :

Identifier le type de problème auquel nous sommes confrontés ;
Voir à quelle phase nous sommes rendus pour le solutionner.

PROBLÉMATIQUE	PRÉVENTION	MÉDIATION	INTERVENTION JUDICIAIRE
Troubles de voisinage: bruit, musique, conflits entre locataires, etc.	<p>Prôner le dialogue entre voisins comme meilleur moyen de résoudre les conflits.</p> <p>Décider ensemble d'un code de bon voisinage.</p> <p>Rappeler périodiquement les règlements municipaux concernant le bruit.</p>	<p>Promouvoir le code de bon voisinage.</p> <p>Rencontrer les personnes fautives et plaignantes pour établir un contrat social.</p>	<p>Envisager une résiliation de bail.</p>
Délinquance : graffitis, vandalisme, chahut, etc.	<p>Réparer rapidement les bris à l'immeuble et aux équipements.</p> <p>Encourager les activités pour les jeunes à l'intérieur et à l'extérieur des HLM.</p> <p>Organiser une campagne d'embellissement avec les locataires.</p>	<p>Demander la collaboration des parents des enfants concernés et proposer, si possible, des ressources.</p>	<p>Proposer des travaux compensatoires aux enfants fautifs ou réclamer le remboursement des dommages aux parents.</p>
Activités criminelles: violence, agression, prostitution, vente de drogue, etc.	<p>Réaménager les espaces douteux.</p> <p>Encourager les locataires à signaler les gestes de violence.</p>	<p>Rencontrer les personnes violentes et leur rappeler les conséquences de leurs gestes (tolérance zéro).</p>	<p>Travailler en concertation avec les organismes (police, CLSC, associations).</p>
Problèmes de santé mentale	<p>Favoriser l'intégration des résidants dans les activités et les associations.</p> <p>Favoriser la compréhension des problèmes de santé mentale auprès des résidants et des employés.</p>	<p>Aider à l'obtention d'un soutien pour la personne.</p>	<p>Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CLSC.</p>
Perte d'autonomie	<p>Favoriser la tenue d'activités pour briser l'isolement social.</p>	<p>Signaler les personnes ayant besoin de soutien aux organismes concernés.</p>	<p>Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CLSC.</p>

Évaluation

Afin de savoir si les outils qui vous ont été proposés vous ont été utiles et pour éventuellement les améliorer, la FLHLMQ aimerait recevoir vos commentaires. Veuillez remplir la fiche suivante et nous l'envoyer par la poste, par FAX ou par courriel.

La rencontre avec les locataires s'est-elle bien déroulée? Oui Non Moyennement

L'animation a-t-elle bien fonctionné? Oui Non Moyennement

Les locataires ont-ils bien compris la démarche? Oui Non Moyennement

L'affiche pour inviter les locataires à la rencontre a-t-elle été appréciée? Oui Non Moyennement

Est-ce que les étapes du guide étaient difficiles à suivre ou à comprendre? Oui Non Moyennement

L'aide-mémoire vous a-t-il été utile? Oui Non Moyennement

Pensez-vous que des problèmes de sécurité vont se régler dans votre HLM? Oui Non Moyennement

Pensez-vous que les locataires vont s'impliquer? Oui Non Moyennement

Avez-vous des commentaires à nous faire?

ENVOYEZ CETTE ÉVALUATION :



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

Par la poste

FLHLMQ
2520, rue Lionel-Groulx, local 202,
Montréal (Québec) H3J 1J8

Par télécopieur

(514) 521-6444

Par courriel

info@flhlmq.com