







Trousse : La sécurité communautaire,  
une autre **façon de faire!**



# Table des matières



-  3. Introduction
-  4. Exemple d'ordre du jour (ODJ)
-  5. Soutien communautaire en logement social
-  6. Exemple d'intervention concertée
-  10. Exemple de plan d'action concerté
-  11. Fiches repères



Cette trousse a été conçue dans le cadre du sous-comité instances de participation du comité consultatif des résidents (CCR) en HLM avec René Cordero, Chantal Daneau, Richard Gagné, Tina-Lili Gagné, Suzanne Payant et

Patricia Viannay (Fédération des locataires d'HLM du Québec),  
Josée Lafrenière (personne-ressource), Danielle Lacroix (Office municipal d'habitation de Montréal).

# L'habitation dans laquelle vous vivez est aux prises avec une situation problématique de voisinage, de salubrité, de sécurité et qui touche l'ensemble des locataires? Vous souhaitez améliorer la situation?

## Vous n'êtes pas seuls!

Contactez l'organisateur ou l'organisatrice communautaire de l'OMHM pour élaborer la meilleure stratégie afin d'améliorer la situation et pour organiser une rencontre des différents acteurs concernés par le problème dans le but de travailler collectivement à l'amélioration de la situation. Vous pouvez vous inspirer des fiches repères ci-jointes pour élaborer la rencontre.

Convoquez les différents acteurs concernés à une rencontre à l'habitation en prenant soin de transmettre l'ordre du jour à l'avance.

Ci-joint vous trouverez :

- Un exemple d'ordre du jour (ODJ)
- Une fiche descriptive du soutien communautaire en logement social
- Un exemple d'intervention concertée illustrant la mise sur pied d'un groupe local d'intervention préventive (GLIP) aux habitations Hôtel-de-Ville
- Un exemple de plan d'action concerté
- Douze fiches repères qui préoccupent les locataires et les associations de locataires :
  - Itinérance et marginalité
  - Occupation non autorisée
  - Perte d'autonomie liée au vieillissement
  - Santé mentale et physique
  - Propreté
  - Salubrité
  - Violence
  - Harcèlement sexuel
  - Délinquance et petite criminalité
  - Accumulation et encombrement
  - Intimidation et maltraitance des personnes âgées
  - Consommation et dépendance

# Première rencontre des partenaires





## Exemple d'ordre du jour



- 1- Mot de bienvenue
- 2- Tour de table
- 3- Mise en contexte du soutien communautaire en logement, du rôle des associations de locataires et de la nécessité de travailler collectivement à l'amélioration des milieux de vie (voir fiche descriptive à la page 5 ci-jointe)
- 4- Présenter l'objectif de la rencontre : décrire la situation problématique vécue par les locataires dans l'habitation et inviter les partenaires à joindre leurs efforts à ceux de l'association pour améliorer la situation
- 5- Faire la liste des actions que l'association de locataires a déjà posées et les défis rencontrés
- 6- Demander à chacun des acteurs d'expliquer son rôle ou mandat et le soutien qu'il peut concrètement offrir dans la situation
- 7- Élaborer un plan d'action (exemple de plan d'action à la page 10)
- 8- Fixer une rencontre de suivi des actions
- 9- Retour sur la rencontre

# Le soutien communautaire en logement social (SCLS)

Les habitations à loyer modique (HLM) sont une mesure de lutte à la pauvreté. Elles sont offertes aux personnes ou aux familles à faible revenu et sont subventionnées par la Société d'habitation du Québec et administrées par les Offices municipaux d'habitation (OMH). Toutefois, afin « d'assurer **une stabilité résidentielle**, briser l'isolement social, favoriser la participation sociale et l'intégration des personnes dans leur communauté, développer un sentiment d'appartenance à son milieu de vie ("vivre chez soi"), à sa communauté et à son quartier... »<sup>1</sup>, le logement à lui seul ne suffit pas. C'est là que le soutien communautaire en logement social intervient.



**Définition :** Le soutien communautaire en logement social couvre un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, la gestion du bail, un soutien ponctuel, le soutien au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation d'activités communautaires. En fait, la notion de soutien communautaire désigne « [...] ce qui relève de **l'accompagnement social des individus et/ou des groupes**<sup>2</sup>».



## Une façon de travailler ensemble

Le soutien communautaire en logement social présuppose qu'**un ensemble d'acteurs doivent travailler ensemble** pour améliorer les conditions de vie des locataires **dans une perspective de développement du pouvoir d'agir**. Ces acteurs sont issus de divers secteurs : habitation, réseau de la santé et des services sociaux, milieu communautaire, éducation, milieu municipal, etc. Plus spécifiquement, on parle d'intervenants de milieu<sup>3</sup>, d'organismes communautaires, de travailleurs sociaux, de représentants de l'arrondissement, de policiers sociocommunautaires et, bien sûr, **d'associations de locataires!** De fait, elles sont aux premières loges des situations problématiques et peuvent mettre à contribution les ressources existantes dans leurs habitations.

## Subvention pour le soutien communautaire en logement social (SCLS)

Le soutien communautaire en logement c'est aussi une subvention issue du ministère de la Santé et des Services sociaux et de la Société d'habitation du Québec. Cette subvention peut être offerte aux organismes en santé et services sociaux, les OBNL d'habitation, les OMH et, depuis 2020, aux associations de locataires. Elle finance des projets dans l'esprit énoncé précédemment. Les appels à projets sont généralement aux 5 ans et le financement est durable.

<sup>1</sup> Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire, p. 8

<sup>2</sup> Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire, p. 8

<sup>3</sup> Certains d'entre vous travaillent avec des intervenants de milieu, la majorité de ces projets sont financés par le soutien communautaire en logement social.

# UNE COLLABORATION POUR PLUS DE PRÉVENTION!

Un exemple vécu il y a quelques années

## GROUPE LOCAL D'INTERVENTION EN PRÉVENTION (GLIP)

Où : Habitations Hôtel-de-Ville

Secteur : Est

Clientèle visée : Personnes âgées

La localisation des habitations Hôtel-de-Ville dans le Centre-Ville de Montréal amène des problématiques particulières, notamment la présence d'itinérants au sein de l'immeuble. De plus, on y constate la présence de nombreux locataires qui ne parlent ni français ni anglais, ce qui rend la communication avec les autres locataires difficile, voire inexistante.

Par ailleurs, on observe un va-et-vient fréquent dans un des logements, et ce, même en l'absence du locataire. Tout laisse croire que le logement est prêté à des connaissances du locataire en question et que les lieux servent à la vente et à la consommation de drogue.

Cette situation inquiète grandement les locataires, qui interpellent l'Office. L'association de locataires, nouvellement formée, sonnera l'alarme auprès de l'organisatrice communautaire de l'Office et de l'intervenante de milieu de Place Vermeil, qui intervient au sein de l'immeuble.





## ACTION

Pour répondre aux préoccupations des locataires, un porte-à-porte a été organisé afin d'écouter et de rassurer les locataires. À la suite de cette activité, une rencontre a été tenue avec l'ensemble des locataires pour les informer des actions qui seront prises. Par la suite, un groupe local d'intervention a été mis en place.

Le milieu a ainsi pu compter, au sein du groupe local d'intervention et de prévention (GLIP), sur la collaboration du Service du centre d'appels et de la sécurité, de la direction de l'entretien et des réparations, de la direction des services aux locataires, d'une travailleuse sociale, de TANDEM, du poste de police quartier et des locataires.

Une des premières actions du GLIP a été de procéder à un diagnostic complet de la situation et à l'élaboration d'un plan d'action concerté. Cette démarche a conduit au renforcement de certains règlements de l'immeuble, notamment en ce qui concerne l'accès aux lieux, puis a permis d'engager un dialogue avec les policiers.

Le GLIP a ainsi permis la mise en place du programme Un vigilant veille sur vous, qui vise à rehausser le sentiment de sécurité des locataires en engageant leur participation. Pour le lancement du programme, une rencontre a été organisée, à laquelle tous les partenaires ont assisté.

De plus, les serrures ont été remplacées par un système de verrouillage magnétique, plus sécuritaire. Des clés à puce ont été distribuées à chaque locataire de cet immeuble.

Au final, c'est tout le milieu qui s'est pris en charge et qui s'est assuré de ramener l'ordre dans l'immeuble.



« S'il n'y avait pas eu le comité de locataires, ce n'aurait pas été aussi facile. Ils sont certainement l'une des raisons principales du succès de cette initiative. »

- Elaine St-Onge

## RETOMBÉES

- » Mobilisation du milieu qui a sonné l'alarme et qui a pris le contrôle des lieux
- » Milieu plus sécuritaire et plus propre
- » Mise en lumière de l'efficacité et de la pertinence du travail du comité de locataires



## ÉLÉMENTS À RETENIR...

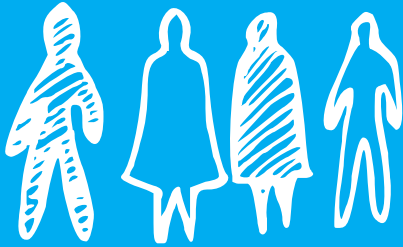
1. Le GLIP favorise une intervention concertée où le rôle de chacun est clairement précisé.
2. L'association de locataires joue un rôle de relais et de mobilisation essentiel auprès des locataires; elle a été un agent facilitateur.





## ACTEUR CLÉ

- Comité de locataires des habitations Hôtel-de-Ville
- Organisatrice communautaire (Élaine St-Onge)
- Intervenante de milieu (Place Vermeil)



## PARTENAIRES

- Directrice du Secteur Est (Marie Pigeon)
- Préposée aux relations avec les locataires (Lyne St-Onge)
- Directeur à l'entretien et aux réparations (Marcel Gendron)
- Directeur de la sécurité (Alain Hébert)
- Chargé de projet en sécurité (Michel Fortin)
- Directeur des services aux locataires (Jean-Claude Charron)
- Travailleuse sociale (Mélanie Samson)
- Agent de location
- Tandem
- Poste de police du quartier

## RÔLE DE CHACUN

### ORGANISATRICE COMMUNAUTAIRE

- Organiser des rencontres avec les locataires et les partenaires
- Offrir un soutien et des suivis au comité de locataires
- Assurer un lien entre les différents intervenants et les locataires
- Animer les rencontres avec les locataires

### INTERVENANTE DE MILIEU DE PLACE VERMEIL

- Participer à la création du comité de locataires
- Offrir du soutien au comité de locataires, en collaboration avec l'organisatrice communautaire
- Accompagnement du milieu

### COMITÉ DE LOCATAIRES

- Mobiliser les locataires
- Donner le pouls des locataires au GLIP
- Faciliter la transmission d'informations aux locataires

### PARTENAIRES

Tous les services de l'Office engagés dans cette intervention, par leur expertise et leurs connaissances particulières, ont permis une coordination efficace et rapide de la solution.



# Les fiches repères

## Des fiches sur des thèmes qui préoccupent les locataires et les associations de locataires

Les fiches repères qui suivent abordent des situations problématiques qui se vivent dans certains HLM. Les thèmes retenus sont la perte d'autonomie liée au vieillissement, la santé mentale et physique, l'itinérance et la marginalité, entretien, la salubrité, la violence, le harcèlement sexuel, l'intimidation et la maltraitance des aînés, l'accumulation et l'encombrement, la criminalité et la petite délinquance, l'occupation non déclarée, la consommation et la dépendance.

## Comment utiliser les fiches ?

Les fiches repères ne donnent pas une recette!

À la première colonne, vous trouverez les problèmes les plus souvent cités par les locataires. Il se peut que, dans votre habitation, la situation soit un peu différente.

La deuxième colonne résume des choses « à savoir » pour chaque sujet. L'objectif est de vous partager les bonnes informations, le contexte légal (ce qui peut et ce qui ne peut pas être fait).

Dans cette même colonne, il y a aussi des exemples de bonnes pratiques et de bonnes approches face aux problèmes.

La troisième colonne présente tous les acteurs concernés par le problème... Ce sont eux qu'il faut mobiliser pour innover et pour régler le problème.

## Problèmes différents = solutions adaptées

Dans certains cas, la solution est individuelle et ciblée.

Dans d'autres cas, la solution est collective (problème répandu dans toute l'habitation, cumul de problèmes, etc.).

En résumé, les fiches sont des aide-mémoires, mais elles n'apportent pas toutes les solutions. Dans la majorité des cas, il faudra mobiliser tout le monde autour de ce problème pour trouver la bonne solution qui s'appliquera à votre habitation!



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Toutes les habitations ne sont pas concernées et parfois, c'est un événement ponctuel qui ne se répète pas.

Plusieurs locataires ont partagé que des personnes itinérantes dorment dans leur habitation (escaliers, sortie d'urgence, stationnement...).

Les locataires comprennent généralement la situation. Toutefois, dans un premier temps, ils sont surpris et parfois un peu épeurés.

Les locataires se plaignent pour deux raisons principales :

- la propreté, si la personne se laisse traîner;
- la peur que la personne informe « la rue » de venir dormir dans cet immeuble.



## À savoir

- **Éléments de la problématique**
  - 6 400 personnes itinérantes selon les dénombrements de la Ville (3 000 avant la COVID).
  - Une personne itinérante qui ne veut pas ou ne peut pas aller en refuge n'a pas d'autres choix que de dormir dans l'espace public.
  - Les HLM ne sont pas des espaces publics. Les personnes itinérantes ne peuvent pas dormir dans les corridors et les stationnements.
- **Quelques actions souvent réalisées**
  - Ne pas permettre l'accès au bâtiment (sensibiliser tout le monde).
  - Aider la personne à accéder aux bonnes ressources.
  - Avertir la police en cas de méfaits.
- **Autres actions possibles**
  - Faire appel aux partenaires pour développer d'autres actions.



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Centre d'appels
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
  - Patrouilleurs
  - Directeur ou directrice d'habitation (DH)
- **RSHQ**
  - Patrouilleurs
- **Intervenantes ou intervenants de milieu (soutien communautaire en logement social) et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires – selon votre quartier**
  - Refuges
  - Centre de jour
  - Travail de rue
  - Autre...
- **CIUSSS**
  - Organisation communautaire
  - Accueil psychosocial
- **SPVM**
  - Équipes dédiées à l'itinérance
  - Agents et agentes sociocommunautaires
  - Poste de quartier (en cas de méfaits)



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Il arrive que des locataires qui ne sont pas sur le bail passent beaucoup de temps dans un logement, donc dans l'habitation, parfois même dans la salle communautaire. Les voisines et voisins parlent alors d'un occupant illégal dans leur habitation.

Les situations les plus fréquentes dont les locataires parlent sont :

- Une personne qui visite de temps en temps (chum, petits-enfants, ami.e, etc.)
- Une personne qui vient s'installer pour quelques jours
- Un colocataire qui n'a jamais été déclaré à l'Office par le locataire
- Un locataire qui sous-loue son logement

### Toutefois, cela devient dérangeant quand la personne trouble le bon voisinage

(ex. : bruit, consommation). Parfois, cela peut aussi créer des situations de surpeuplement.

Certains locataires trouvent injuste que des occupants ne paient pas de loyer et ils veulent que justice soit faite.

Parfois, on pense que l'occupant est non autorisé, mais est-ce qu'on en est certain? Attention aux commérages!

## À savoir



Les locataires de HLM ont bien sûr le droit d'accueillir un membre de leur famille ou un.e ami.e. en visite.

TOUTEFOIS, le Règlement sur les conditions de location est clair : un nouvel occupant doit être déclaré à l'OMHM dans le mois qui suit son emménagement. Lors du renouvellement du bail, son revenu sera pris en compte dans le loyer.

Si une personne ne déclare pas un nouvel occupant, elle ne respecte pas le Règlement et s'expose à des poursuites.

Pour prouver que la personne est en visite et n'est pas un nouvel occupant, elle devra prouver qu'elle a un autre logement. Si la personne fournit la preuve, l'OMHM ne peut rien faire. C'est la principale difficulté.

Le Règlement d'immeuble s'applique à tout le monde, y compris les gens en visite. C'est la responsabilité du locataire de leur dire de respecter le Règlement.

Parfois, on croit que la personne est une occupante non autorisée, mais l'OMHM a fait la vérification. Dans ce cas, il faut croire l'OMHM sur parole, car les détails sont confidentiels.



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Centre d'appels
  - Agent et agente de location
  - Agent et agente de relation avec les locataires

\* Selon le type de dérangement causé par l'occupant non autorisé, consultez les autres fiches pour savoir quels sont les acteurs à contacter.





## Problèmes souvent nommés par les locataires

En particulier dans les habitations réservées aux personnes âgées, les locataires vieillissent. Certains, qui étaient autonomes quand ils ont emménagé, le sont de moins en moins en vieillissant. Les cas de perte d'autonomie semblent avoir augmenté depuis la pandémie.

Situations de perte d'autonomie les plus souvent citées par les locataires :

- Une personne n'est plus capable de prendre soin de son logement et des vidanges (odeur, encombrement, vermine, etc.)
- Une personne semble avoir des pertes cognitives : elle oublie un rond allumé ou elle ne trouve plus son étage ou son logement
- Une personne ne sort plus de chez elle

Ces situations créent beaucoup d'inquiétude dans les habitations. Les voisins et voisines se sentent abandonnés face au problème.

Les locataires s'inquiètent pour la personne concernée.

Les locataires s'inquiètent pour leur propre sécurité.

## À savoir



Les HLM sont attribués à des personnes autonomes qui, en vieillissant, peuvent perdre leur autonomie. Ces personnes veulent quand même rester chez elle, comme la très large majorité des Québécois qui veut vivre et vieillir chez soi plutôt qu'en CHSLD. Elles ont même parfois peur de reconnaître qu'elles perdent leur autonomie, de peur d'être « placées ».

Le gouvernement favorise le maintien à domicile et doit offrir les services pour s'assurer que la personne peut rester chez elle de façon autonome.

Il y a des listes d'attente pour avoir des services de maintien à domicile (plusieurs mois), que ce soit dans le réseau de la santé (CLSC) ou dans les organismes communautaires. Il y a aussi des listes d'attente pour entrer en CHSLD.

L'OMHM ne peut pas décider de l'autonomie d'un ou d'une locataire. Tout le monde peut signaler une personne que l'on croit en perte d'autonomie. Toutefois, c'est une travailleuse sociale du réseau qui fera l'évaluation de la personne pour déterminer son degré d'autonomie.



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **Famille**
- **OMHM**
  - Agent ou agente de relation avec les locataires (ARL) qui mobilisera les bonnes personnes (travailleur social [TS], organisme, etc.)
  - Agent ou agente de location
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **Réseau de la santé**
  - Organisateur communautaire
  - Accueil psychosocial
  - Guichet d'accès pour le soutien à domicile (SAD)
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires — selon votre quartier**
  - Centres des aînés
  - Centres d'action bénévole
  - Tables des aînés
  - Table de quartier
  - Petits frères
  - etc.



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Certains locataires vivent avec toutes sortes de problèmes de santé physique et mentale. Si les problèmes de santé physique sont généralement plus visibles, les problèmes de santé mentale sont moins visibles.

La santé mentale est un vaste sujet. Il y a des troubles très différents, qui ont des impacts très différents sur la vie des gens et sur leur entourage.

Dans toutes les catégories d'âge et dans toutes les classes sociales, les troubles de santé mentale sont plus nombreux. Nous sommes toutes et tous concernés.

Les problèmes de santé mentale qui préoccupent les locataires sont ceux qui sont plus visibles :

- Une personne qui se désorganise, en crise
- Une personne qui néglige son apparence
- Une personne qui s'isole

La situation préoccupe encore plus les locataires quand le trouble de santé mentale est associé à la consommation (alcool, drogue, etc.).

Les locataires s'inquiètent pour la personne concernée. Les locataires s'inquiètent pour leur propre sécurité. Ces inquiétudes créent un véritable stress chez les voisines et voisins qui se sentent abandonnés face au problème.

## À savoir



Il y a des listes d'attente pour avoir des services en santé mentale (services d'urgence et suivi).

L'OMHM ne peut pas imposer une évaluation de l'état de santé mentale d'un ou d'une locataire. Il loge sans discrimination.

Une personne doit être consentante pour avoir une évaluation psychiatrique. Plusieurs personnes refusent de se faire évaluer de peur d'être « placée » (historique de placements forcés) ou de perdre leur logement.

Des intervenantes ou intervenants peuvent, s'ils font partie d'un service d'aide en situation de crise, imposer une évaluation et la garde préventive, qui peut être prolongée sur ordonnance du tribunal (garde en établissement). Les intervenantes et intervenants agissent quand ils considèrent qu'il y a un danger immédiat.

La police intervient seulement si la personne est dangereuse et en cas d'incident/accident. Souvent, elle arrive quand la crise ou l'incident est passé!

Au-delà de la situation de crise, **mobiliser les partenaires sur cette problématique.**



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Agent ou agente de relation avec les locataires (ARL) qui mobilisera les bonnes personnes (travailleur social [TS], police, etc.)
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **Réseau de la santé**
  - Organisateur communautaire
  - Accueil psychosocial
  - Guichet d'accès en santé mentale
  - Urgence psychiatrique
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires – selon votre quartier**
  - Regroupement des ressources alternatives en santé mentale
  - Centres de crise
  - Organisme offrant du suivi d'intensité variable
- **UPS – Justice SPVM**
  - En cas de danger immédiat seulement



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Certains locataires se plaignent du manque d'entretien de leur immeuble.

On retrouve le plus souvent les problèmes suivants :

- Ménage insuffisant
- Travaux à faire
- Travaux mal faits

Le manque d'entretien a un impact sur la qualité de vie, sur la dignité des locataires et sur le sentiment d'appartenance.

Les problèmes d'entretien qui se répètent et qui durent dans le temps sont ceux qui nuisent le plus à tous les locataires.

Ces problèmes contribuent à la stigmatisation du milieu.

## À savoir



Les problèmes d'entretien sont les problèmes dont les associations sont plus habitués à gérer. Lors des rencontres avec le DH, lors des rencontres de secteur, on parle d'entretien.

Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi le problème ne se règle pas :

- Limites budgétaires de l'Office
- Qualité non uniforme de l'entretien d'un immeuble à l'autre
- Prestation de services des entrepreneurs ou des exterminateurs non uniformes
- Certains locataires sont rendus découragés que le problème se règle pas et ne font plus assez attention



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Directrice-teur d'habitation (DH)
  - Direction des immeubles (entretien)
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires – selon votre quartier**
  - Comités de logement



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Certains immeubles font face à des problèmes récurrents de salubrité.

On entend surtout parler de :

- Infestation à répétition de punaises, de coquerelles
- Présence de vermine
- Problèmes d'humidité, de moisissure

Les problèmes de salubrité ont un réel impact sur la qualité de vie, la dignité et le sentiment d'appartenance, mais aussi sur la santé mentale et physique des locataires.

Les problèmes de salubrité qui se répètent et qui durent dans le temps sont ceux qui nuisent le plus à tous les locataires.

Ces problèmes contribuent à la stigmatisation du milieu.

## À savoir



Les problèmes de salubrité sont les problèmes que dont les associations entendent souvent parler. Lors des rencontres avec le DH, lors des rencontres de secteur, on parle de salubrité.

Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi le problème ne se règle pas :

- Limites budgétaires de l'Office pour les travaux majeurs dans les logements
- Prestation de services des entrepreneurs ou des exterminateurs non uniformes
- Certains locataires cachent les problèmes de salubrité, de peur des représailles, de perdre leur logement ou par honte
- Certains locataires sont rendus découragés que le problème ne se règle pas et ne font plus assez attention
- Certaines personnes vulnérables n'arrivent pas à se mobiliser
- Certains locataires ne souhaitent pas collaborer

Les locataires qui vivent des problèmes en lien avec la salubrité peuvent faire appel au Tribunal administratif du logement.

Après plusieurs tentatives d'établir un lien de collaboration avec le locataire, l'OMHM peut faire appel au Tribunal administratif s'il veut obliger un locataire à ouvrir sa porte ou à accepter un traitement.

Il existe très peu de ressources pour aider les locataires plus vulnérables qui n'arrivent pas à préparer leur logement pour les traitements.

## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **Quand il y en a dans votre milieu : brigade de la salubrité / ambassadeurs**
- **OMHM**
  - Centre d'appels de l'OMHM
  - Directrice-teur d'habitation (DH)
  - Agent ou agente des relations avec les locataires (ARL)
  - Agent ou agente d'intervention en salubrité (AIS)
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **Réseau de la santé**
  - Organisateur communautaire
  - Accueil psychosocial
  - Guichet d'accès pour le maintien à domicile
  - Guichet d'accès en santé mentale
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires – selon votre quartier**
  - Comités de logement
  - Groupes d'entraide
- **Service des incendies**
  - En cas d'encombrement seulement

# FICHE REPÈRE – VIOLENCE



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Les situations de violence les plus fréquemment nommées par les locataires :

- Les cris et les insultes
- Les menaces
- Les chicanes répétitives (forme possible de harcèlement)
- Les bris de matériel (ex : coup de poing dans les murs)
- La violence familiale et conjugale
- Harcèlement psychologique
- Présence d'animaux intimidant

Ces situations se passent dans des contextes différents :

- Entre deux (ou plusieurs) locataires
- Entre un ou une locataire et une personne de l'extérieur
- Dans les espaces communs (corridors, cour, balançoires, etc.)
- Dans la salle communautaire lors d'activités ou de réunions

Dans tous les cas, la violence verbale, physique ou psychologique nuit à la qualité de vie.

Plusieurs femmes vivant en HLM sortent d'une situation de violence conjugale. Certaines femmes et leurs enfants sont donc en situation de choc post-traumatique face à la violence.

## À savoir



Quand ces situations se déroulent lors d'activités ou dans la salle communautaire, le comité a une responsabilité. Souvent, les comités commencent par des démarches comme l'instauration d'un code de vie, des messages contre la violence, des discussions avec les personnes concernées.

Les organisatrices et organisateurs communautaires de l'OMHM peuvent faire des démarches en soutien à l'association des locataires et aux personnes concernées (ex. : médiation).

Si la situation ne se règle pas, il est aussi possible de faire des démarches juridiques. La violence sur autrui est une infraction selon le Code criminel. Toutefois, les locataires ne sont pas toujours à l'aise de poursuivre au criminel. Quand ils le font, le SPVM arrive souvent trop tard (après la situation violente).

Quand le dossier se judiciairise, le Tribunal peut exiger certaines conditions (art. 810 du Code criminel).

L'OMHM peut aussi demander des plaintes écrites ou verbales des témoignages pour monter un dossier pour le Tribunal administratif du logement. Les délais sont toutefois longs et, pendant ce temps, la situation persiste.



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Agent ou agente de relation avec les locataires (ARL)
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **Réseau de la santé**
  - Organisateur communautaire
  - Accueil psychosocial
  - Violence Info  
418 667-8770
  - SOS Violence conjugale  
1 800 363-9010
  - DPJ
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires – selon votre quartier**
- **SPVM – 911**
  - Quand la situation de violence se produit
  - Si le locataire veut porter plainte
  - Police sociocommunautaire





## Problèmes souvent nommés par les locataires

Les situations de harcèlement sexuel sont moins fréquentes, mais elles existent et, quand elles se produisent, elles peuvent désorganiser toute une habitation.

Les situations de harcèlement sexuel nommées le plus souvent par les locataires :

- Un locataire exhibitionniste
- Un locataire insistant qui fait des allusions à répétition ou des avances sexuelles. C'est du harcèlement sexuel!

Agression de personnes plus vulnérables dans l'immeuble.

## À savoir



Le harcèlement sexuel est une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, généralement répétées ou non désirées, et qui sont de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ou de nature à compromettre un droit, à entraîner pour elle des conditions de vie défavorables.

Il est important de briser le silence sur les violences sexuelles. On a constaté, notamment avec le mouvement #metoo, que lorsqu'une femme parle, cela libère la parole des autres! L'Association des locataires (ADL) a un rôle à jouer en créant un environnement sécuritaire.

L'OMHM peut aussi intervenir si la situation de harcèlement est dénoncée. L'OMHM exigera alors des plaintes écrites ou verbales. Il peut faire des démarches informelles (ex. : médiation) ou il peut pour monter un dossier pour le Tribunal administratif du logement. Les délais sont toutefois longs et, pendant ce temps, la situation persiste.

Quand le dossier se judiciairise, le Tribunal peut exiger certaines conditions (art. 810 du Code criminel).



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Directrice-teur d'habitation (DH) pour l'application du Règlement d'immeuble
  - ARL pour des problèmes d'encombrement dans un logement
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **Réseau de la santé**
  - Organisateur communautaire
  - Accueil psychosocial
  - Guichet d'accès en santé mentale
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires** – selon votre quartier
- **Service des incendies**



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Les problèmes de délinquance les plus souvent nommés sont :

- Les graffitis et autres petites dégradations des portes, des corridors, des mobiliers
- Le vandalisme des boîtes aux lettres, des serrures
- Les vols

Les locataires se plaignent aussi de méfaits qui relèvent plus de la petite criminalité comme :

- La vente de drogue
- La prostitution
- Les prêts d'argent à taux abusifs (shylock)

Ces problèmes de délinquance et de petite criminalité peuvent arriver dans toutes les habitations, y compris les immeubles pour personnes âgées. Les jeunes ne sont pas toujours à pointer du doigt!

Ces actes entraînent d'autres problèmes :

- Mauvaise image liée à la dégradation
- Sentiment d'insécurité
- Risque d'escalade

Attention : la présence d'un groupe de plusieurs personnes, notamment les jeunes, ne signifie pas qu'il y a de la délinquance.

## À savoir



Un acte criminel est un acte qui est interdit par la Loi.

Quand un acte criminel est commis, il faut avoir une preuve pour accuser quelqu'un.

Une personne qui a commis un acte de délinquance ou de petite criminalité pourrait être judiciairisée (reconnue coupable), mais n'ira pas forcément en prison pour cela.

On ne perd pas son logement parce qu'on a un casier judiciaire.

Le comité peut jouer un rôle de prévention en développant des activités (ex. : corvée d'embellissement) ou en mobilisant des organismes du quartier.

L'Office a un rôle à jouer en intervenant rapidement pour que les actes de vandalisme n'escaladent pas.



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Directeur-trice de l'habitation (DH) quand ça touche le bâtiment
  - Agent ou agente de relation avec les locataires (ARL) qui mobilisera les bonnes personnes (travailleur social [TS], police, etc.)
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **RSHQ**
  - Patrouilleurs
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires – selon votre quartier – pour trouver un organisme composez le 211**
- **SPVM**
  - Police sociocommunautaire



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Certains locataires accumulent des choses sur leur balcon, dans les stationnements, sur le terrain de l'Office, devant leur porte ou même dans leur logement.

L'accumulation de choses pose plusieurs problèmes :

- Dans les parties communes, cela peut être dangereux si les choses sont dans le passage
- Dans les parties extérieures (balcon, terrain de l'Office), cela peut créer des problèmes de salubrité, en plus de donner une mauvaise image du HLM
- Dans les logements, cela crée des problèmes de salubrité et, dans certains cas, de sécurité

Les locataires témoignent que, dès que des choses commencent à s'accumuler à un endroit, cela crée un effet d'entraînement et la situation a tendance à empirer.

De manière générale, les locataires se plaignent d'accumulation ou d'encombrement quand cela devient trop visible et nuit à l'image. Ils se plaignent alors parce qu'ils n'ont plus le sentiment d'être en sécurité dans cet environnement (crainte de feu, crainte des bibittes...).

## À savoir



Le Règlement d'immeuble interdit qu'on accumule des choses sur son balcon et dans les parties communes. C'est une question de sécurité! Son application relève de l'OMHM.

Le Règlement municipal interdit aussi que les portes, les fenêtres et les corridors des logements soient encombrés. Là encore, c'est une question de sécurité.

Il faut distinguer l'encombrement et l'accumulation compulsive.

Dans le cas d'un logement, d'un balcon, d'un corridor encombré, il suffit souvent que l'Office explique le Règlement au locataire et les implications sur la sécurité. Le problème peut se régler ainsi.

Dans le cas du trouble de l'accumulation compulsive (TAC), il s'agit d'un trouble reconnu de santé mentale. Le locataire a beaucoup de mal à reconnaître et à accepter le problème. Il ne voit pas l'accumulation et ses conséquences.

Il existe très peu de ressources qui viennent en aide aux personnes vivant avec le trouble du TAC, ce qui fait que ces situations sont beaucoup plus longues à se régler !



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Agent ou agente de relation avec les locataires (ARL) qui mobilisera les bonnes personnes (travailleur social [TS], police, etc.)
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **Réseau de la santé**
  - Organisateur communautaire
  - Accueil psychosocial
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires — selon votre quartier — pour trouver un organisme composez le 211**
  - La Maison grise de Montréal (pour les femmes ayant un trouble d'accumulation compulsive (TAC)) 514 722-0009

# FICHE REPÈRE – INTIMIDATION ET MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂÎNÉES



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Certains locataires entendent des confidences ou sont témoins de comportements douteux envers certaines personnes âgées de leur entourage (ex. : abus financiers, négligence).

Il faut prendre ces situations très au sérieux. Toutefois, avant d'agir, il faut tout d'abord s'assurer qu'il ne s'agit pas de commérages ou de fausses accusations.

La plupart des mauvais traitements envers les personnes âgées sont commis chez elles par un membre de la famille (conjoint, enfant, nièce, neveu, etc.) ou un ami très proche. Ces mauvais traitements peuvent aussi venir d'un voisin ou d'une voisine qui profite de la vulnérabilité de la personne âgée.

Généralement, les personnes âgées hésitent à dénoncer leur abuseur, souvent de peur qu'il se venge. Elles craignent d'être abandonnées ou de causer des conflits dans la famille.

Souvent, les victimes ne connaissent tout simplement pas les possibilités d'aide et de recours.

## À savoir



À l'échelle du Canada, on estime qu'entre 4 % et 10 % des personnes âgées subissent une forme quelconque de mauvais traitements. Seulement au Québec, de 60 000 à 100 000 personnes âgées seraient victimes d'agression ou de négligence.

Les associations de locataires qui organisent toutes sortes d'activités font déjà de la prévention contre les mauvais traitements. En effet, les activités réduisent l'isolement des personnes âgées et favorisent les échanges.

Des actions peuvent être posées en soutien à la personne afin qu'elle ose dénoncer la situation.

Ces actions peuvent être entreprises par le comité, mais il a besoin du soutien de professionnels de l'OMHM, des organismes communautaires et du réseau de la santé!



## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Agent ou agente de relation avec les locataires (ARL) qui mobilisera les bonnes personnes (travailleur social [TS], police, etc.)
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **Réseau de la santé**
  - Organisateur communautaire
  - Accueil psychosocial
  - Ligne Aide abus/maltraitance âgés : 1 800 489-2287
  - Tel-Ânés : 514 353-2463
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires – selon votre quartier – pour trouver un organisme composez le 211**
- **SPVM**
  - Police sociocommunautaire
  - Si le locataire veut porter plainte

# FICHE REPÈRE – CONSOMMATION ET DÉPENDANCE



## Problèmes souvent nommés par les locataires

Problèmes de consommation ou de dépendance chez leurs voisins mentionnés le plus souvent par les locataires :

- Consommation d'alcool
- Consommation de cannabis
- Consommation de drogues
- Dépendance au jeu

Ces problèmes individuels deviennent collectifs quand ils envahissent les voisines et voisins :

- Bruit
- Va-et-vient
- Comportements agressifs
- Malpropreté
- Tentative de soutirer de l'argent
- Troubles psychotiques (cas extrêmes)
- Etc

Tous ces problèmes entraînent une perte de jouissance des lieux et un fort sentiment d'insécurité.

## À savoir



La dépendance aux substances et au jeu est un réel problème de santé publique et est en augmentation. De plus en plus de Québécois vivent avec une dépendance. C'est un problème de santé difficile à guérir. Certaines approches préconisent la réduction des méfaits.

Le Règlement d'immeuble interdit la consommation d'alcool et de cannabis dans les espaces communs intérieurs et extérieurs. Cependant, les gens ont le droit de consommer chez eux (incluant les balcons privés), tant que cela n'a pas d'impacts sur leur voisinage.

Le comité peut jouer un rôle de prévention en développant des activités et en mobilisant des organismes du quartier. Les organismes et le réseau de la santé doivent aussi être mobilisés pour aider les personnes dépendantes.

L'Office ne doit pas laisser la situation dégénérer. Il doit donc intervenir rapidement. L'Office ne peut pas mettre un locataire dehors parce qu'il a un problème de dépendance. Il doit toutefois intervenir :

- Pour assurer que la jouissance des lieux et la sécurité des autres locataires ne sont pas compromises
- Pour mobiliser le réseau de la santé et les organismes communautaires

## Acteurs concernés



- **Tous les locataires**
- **Association des locataires et FLHLMQ**
- **OMHM**
  - Agent ou agente de relation avec les locataires (ARL) qui mobilisera les bonnes personnes (travailleur social [TS], police, etc.)
  - Organisatrice ou organisateur communautaire
- **Réseau de la santé**
  - Organisateur communautaire
  - Accueil psychosocial
  - Centre de réadaptation en dépendance de Montréal (Centre Dollard-Cormier) 514 385-1232
- **Intervenantes ou intervenants de milieu** (soutien communautaire en logement social) **et comité de suivi des partenaires**
- **Organismes communautaires – selon votre quartier**
- **SPVM**
  - En cas de danger
  - Police sociocommunautaire



