



Le Comité des Locataires Impliqués et Concertés - CLIC : une innovation en soutien communautaire en logement social et communautaire, et ce qu'elle nous apprend sur l'implication

**Le logement social et communautaire comme lieu d'opportunités pour la réduction des inégalités sociales de santé : contributions de pratiques novatrices en soutien communautaire**

# POURQUOI UNE RECHERCHE ET QUEL QUESTIONNEMENT ?

En 2020, trois laboratoires innovants en soutien communautaire en logement social et communautaire (LSC) voient le jour en Chaudière-Appalaches, au Québec. Le **LAB-EMPLOI** touche à l'employabilité de jeunes locataires qui ne sont ni en emploi ni aux études. **ESPACE LAFLEUR** se veut un lieu communautaire rassembleur et formatif au cœur d'un ensemble HLM faisant l'objet de stigmatisation. Le projet des Citoyens Locataires impliqués et Concertés, ou **PROJET CLIC**, vise le partage de connaissances entre locataires leaders. Chacun de ces laboratoires est piloté par un comité intersectoriel composé de partenaires, d'organismes communautaires et d'intervenants-es en soutien communautaire. On souhaite y expérimenter de nouvelles façons de travailler ensemble, avec les locataires, en proximité des milieux de vie.

Le Comité des partenaires régionaux du soutien communautaire en logement social et communautaire coordonné par le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches – CISSS-CA, est à l'origine de ces laboratoires. À sa demande, nous avons cherché ensemble 1) à voir quelles étaient les conditions à réunir pour soutenir, voire améliorer ces pratiques novatrices; 2) mieux comprendre, comment elles pouvaient contribuer à la réduction des inégalités sociales de santé – ISS; et 3) discerner où résidait l'innovation. De plus, chaque comité intersectoriel a identifié une dimension à explorer : l'engagement pour le Lab-Emploi ; le développement de compétences pour Espace Lafleur ; et l'implication pour le Projet CLIC.

## D'OÙ VIENNENT LES RÉSULTATS ?

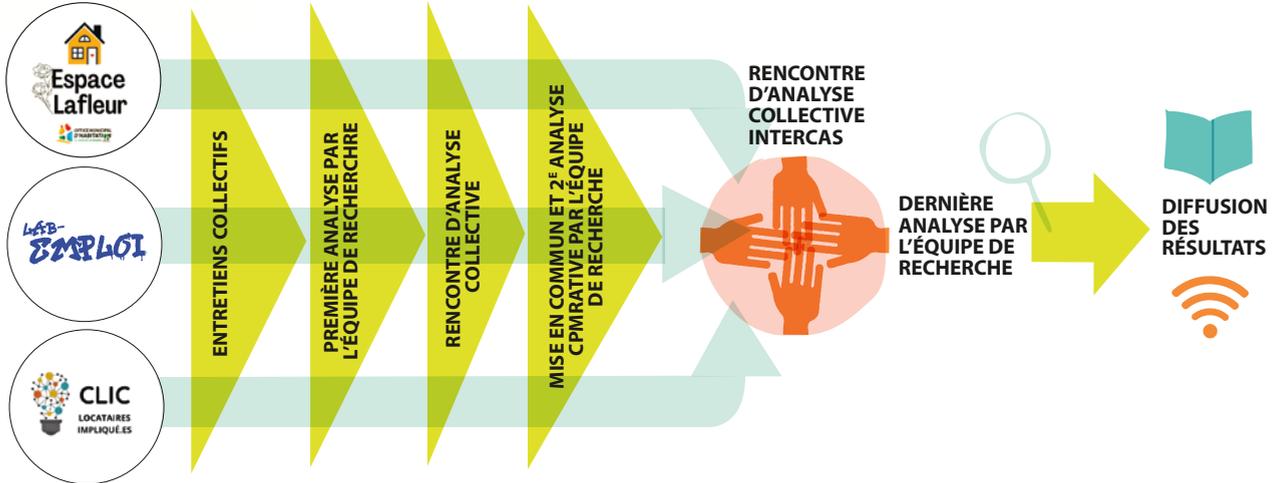
Cette recherche a été pensée avec le Comité des partenaires régionaux. Elle consiste en une étude multicas, constituée de trois cas, soit chacun des laboratoires. De nature qualitative, elle vise à comprendre les expériences du point de vue des acteurs-rices investis-es dans ces laboratoires : membres des comités intersectoriels et locataires participants.

# L'HISTOIRE DU PROJET DE RECHERCHE



Comité des partenaires régionaux du soutien communautaire en logement social et communautaire de Chaudière-Appalaches

Une grande question pour orienter nos réflexions: Comment des pratiques novatrices de soutien communautaire, lorsqu'épaulées par des partenariats intersectoriels, peuvent contribuer à faire du logement social et communautaire un lieu d'opportunités pour réduire les inégalités sociales de la santé (ISS) ?



*La pandémie de COVID a influé fortement sur le déroulement des laboratoires et des travaux de recherche, et plus largement, sur l'action sociale et communautaire en limitant notamment la disponibilité des partenaires. Créant un double isolement social en raison des mesures sanitaires mises en place et de la fracture numérique, elle a aussi impacté les possibilités de mobiliser les locataires. Ce contexte a sans nul doute exacerbé les inégalités sociales de santé et affecté l'agir collectif concernant les capacités d'intervenir sur les ISS.*

## QUE SONT LES INÉGALITÉS SOCIALES DE SANTÉ (ISS) ?

Les inégalités sociales de santé représentent les écarts de santé observés entre différents groupes de population, par exemple en matière de naissances prématurées, d'obésité ou d'espérance de vie. Elles prennent racine dans les conditions sociales, économiques et environnementales et dans les déséquilibres des pouvoirs (MSSS, 2015)



Au fil des pages, vous retrouverez ce symbole qui indique qu'une «ISS» est mentionnée

# COMMENT S'EST DÉROULÉE LA COLLECTE DE DONNÉES POUR LE PROJET CLIC ?

Toutes les personnes impliquées dans le projet CLIC ont été invitées à participer

## Qui a participé ?

Entretien 1 : 8 locataires impliqués•es sur un potentiel de 9 (sur Zoom, en janvier 2022)

Entretien 2 : 7 locataires impliqués•es

sur un potentiel de 8 (en présence, à Sainte-Marie de Beauce, en mars 2022)

Entretien 3 : 6 membres du comité intersectoriel sur un potentiel de 8 (sur Zoom, en mars 2022)

Une activité d'analyse collective : 5 locataires du Projet CLIC, 6 membres du comité intersectoriel de CLIC – dont certains•es membres du Comité des partenaires régionaux –, et 4 membres de l'équipe de recherche (en présence, à Scott, en janvier 2023)

## Qui sont les locataires rencontrés•es ?

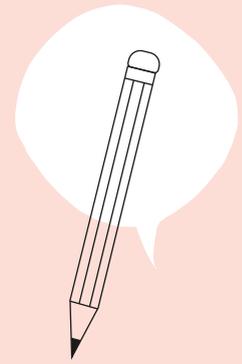
- Une majorité de femmes et quelques hommes
- Ayant un âge moyen de 60 ans
- Tous•tes résidents•es de HLM
- Habitant presque tous et toutes seuls•es

## Ces locataires ont :

- Un revenu de moins de 24 499 \$, dont la majorité sous 17 499 \$
- Des sources de revenus divisées entre l'aide sociale et les prestations aux aînés
- Des parcours variés de formation : uniquement des études primaires complétées pour certains•es ; un diplôme d'Études secondaires ou l'équivalent pour la moitié ; une formation collégiale pour d'autres
- Des parcours de vie marqués par l'engagement social et la volonté de s'impliquer dans leur environnement en vue de l'améliorer, de lutter contre les inégalités et de créer des liens de solidarité
- Certains•es rapportent des problèmes de santé, dont cinq, des incapacités permanentes qui empêchent d'avoir un emploi
- Une insécurité alimentaire est présente : la moitié rapporte avoir eu parfois ou souvent peur de manquer de nourriture dans la dernière année pour des raisons financières
- Concernant le sentiment de sécurité, 3 personnes sur 8 rapportent avoir eu parfois, souvent ou toujours peur pour leur santé physique dans la dernière année en raison de la pandémie

## Qui sont les membres du comité intersectoriel rencontrés•es ?

Toutes les personnes sont impliquées de près ou de loin dans le soutien communautaire et social. Elles assument des rôles d'organisation communautaire, de direction ou de coordination et proviennent des milieux de la santé publique, de l'éducation et du logement social et communautaire.





## QU'EST-CE QUE LE PROJET CLIC ?

CLIC est un projet régional. Il n'est pas attaché à un lieu précis, une rue, un village. Il vise à structurer, en partenariat, le soutien par et pour les locataires de trois tenures d'habitation (HLM, coopératives et OBNL). Il vise à réunir des locataires impliqués-es dans leur milieu de vie afin qu'ils et elles puissent partager des connaissances, développer des compétences et s'entraider à l'aide de diverses activités de formation et d'échanges (Documents internes CLIC).

Ce sont les besoins identifiés par les locataires dans leurs milieux de vie qui ont donné forme au plan d'action de CLIC : volonté de réseautage et d'apprentissage par les pairs, désir de reconnaissance de l'implication des locataires, intérêt de soutenir les dirigeants-es des milieux d'habitation et des intervenants-es pivots, souhait de faire comprendre aux partenaires et aux directions les réalités des locataires (Entretiens 1 et 2).

Déployées de 2008-2016, deux Ententes spécifiques sur le soutien communautaire en Chaudière-Appalaches ont contribué à consolider une culture de solidarité autour du logement social et communautaire (Bernier, 2016). La phase d'idéation du projet a été soutenue par le Comité des partenaires régionaux. Le projet en lui-même a été par la suite financé par le Centre de transformation du logement communautaire du gouvernement fédéral, ainsi qu'au provincial, par le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale – PAGIEPS. Certains événements sont soutenus par la Société d'habitation du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette recherche de fonds est menée par le Comité des partenaires régionaux, qui rassemble des acteurs-rices de divers milieux dans la région.

Neuf (9) locataires recrutés-es par la coordonnatrice ou par d'autres locataires impliqués-es forment le **COMITÉ DES CITOYENS LOCATAIRES IMPLIQUÉS ET CONCERTÉS**. Ils proviennent de différents HLM dispersés sur l'ensemble du territoire de Chaudière-Appalaches, plus spécifiquement des MRC de Bellechasse, de Robert-CLIChe, des Appalaches et de la ville de Lévis. La participation étant volontaire, la nature du groupe a fait que le CLIC s'est principalement penché sur les réalités des HLM, et non sur l'ensemble des tenures de logement social et communautaire tel qu'envisagé.

Le **COMITÉ DE PARTENAIRES ET D'INTERVENANTS** a pour mandat d'assurer le suivi des différents objectifs du projet en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières disponibles, de contribuer à l'avancement des activités de recherche, de réfléchir aux stratégies et aux actions à inscrire dans des phases subséquentes du plan d'action et d'assurer la communication de l'information entre le palier régional et les partenaires locaux afin de leur permettre d'atteindre leurs objectifs d'action.

Une **COORDONNATRICE** encadre la démarche du projet CLIC. Elle anime les deux comités, est chargée de les mobiliser et de faciliter la participation des locataires et des partenaires. Elle joue un rôle pivot dans la gouvernance puisqu'elle sert de courroie de transmission des informations entre ces deux comités.

La prise de décisions dans le comité des locataires et celui des partenaires se fait par consensus. Les grandes orientations du projet CLIC sont déterminées à partir des besoins des locataires et formalisées dans le plan d'action.



## QUELQUES INFORMATIONS SUR LA RÉGION DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

- Elle regroupe une population de 438 106 personnes (ISQ, 2022)
- Elle couvre un territoire de 16 130 km<sup>2</sup> et comporte 136 municipalités locales, 9 municipalités régionales de comté (MRC) et un centre urbain d'importance (Lévis)
- Ses réalités sont très diversifiées, en termes notamment d'occupation du territoire (milieux ruraux et urbains), et de composition des ménages
- Près du quart de sa population a plus de 65 ans (ISQ, 2022)
- 5,3 % des familles de la région se situaient sous le taux de faible revenu (ISQ, 2022).
- On y retrouvait, en 2022, 12 offices d'habitation municipales ou régionales, 35 coops d'habitation et 60 OBNLs offrant du logement (Comité des partenaires régionaux du soutien communautaire en logement social et communautaire en Chaudière-Appalaches)
- Au 31 décembre 2020, 441 ménages y étaient en attente d'un HLM public ou d'un supplément au loyer régulier (Société d'habitation du Québec, 2021)

crédit: carte tirée du site du CISSS de Chaudière-Appalaches

## LIGNE DU TEMPS DU PROJET

première  
rencontre  
du comité  
de projet



15 OCT 2020  
*à l'instigation d'une agente de planification, de programmation et de recherche dédiée au logement social et communautaire du CISSS de Chaudière-Appalaches, qui coordonne, dans le cadre de sa tâche, les travaux de démarrage*

entrevues  
pour l'embauche  
d'une coordonna-  
trice dédiée au  
projet CLIC



FIN NOV 2020

entrée en  
fonction  
de la coordonnatrice



FÉVRIER 2021

première  
rencontre  
du comité des citoyens  
locataires impliqués et  
concertés



28 JUIN 2021

première  
phase du projet



AUTOMNE 2021  
*consiste en une phase de cocréation du plan d'action dans des espaces non mixtes : avec le comité des locataires impliqués d'une part, et le comité de partenaires et d'intervenants d'autre part. Elle se compose de quatre étapes visant à explorer, identifier, préciser et partager un plan d'action à mettre en œuvre dans la phase 2. Ce plan d'action prend la forme d'une carte mentale (voir page suivante)*



C'est durant la deuxième phase (2022-2024) que le plan d'action est mis en œuvre par la création de sous-comités de travail mixtes composés de locataires et de partenaires membres des comités. Plusieurs réalisations émergent lors de cette phase :

- **TROUSSE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX ET NOUVELLES LOCATAIRES**
- **JEU DÉ-CLIC POUR APPRENDRE À CONNAITRE LES RESSOURCES DU MILIEU**
- **CAMPAGNE « DES HUMAINS DERRIÈRE LES LOGEMENTS SOCIAUX » DANS LES BIBLIOTHÈQUES DE LA RÉGION**
- **GRANDS RASSEMBLEMENTS DES LOCATAIRES ET DES PARTENAIRES**
- **PROJET DE RECHERCHE POUR UNE GOUVERNANCE INCLUSIVE**

# RÉSULTATS DE RECHERCHE



## L'innovation sociale, c'est quoi ?

Innover n'est pas nécessairement créer quelque chose de neuf. C'est plutôt introduire de nouvelles façons de faire et de nouvelles collaborations qui peuvent solutionner des problèmes ou apporter des changements dans un milieu (Niang, Dupéré et Gagnon, 2021). Les innovations sociales sont des expériences qui créent de la valeur sociale et peuvent être transformatrices quand elles associent de manière durable des acteurs·rices de différents milieux préoccupés par des enjeux similaires (Lévesque, 2016 : 23). Elles permettent d'améliorer la cohésion sociale et l'inclusion des personnes exclues ou marginalisées, par une démarche démocratique, collective et participative (Laville, Klein et Moulaert, 2014).

## Les répondants·es du projet CLIC relèvent comme **innovant** le fait :

- D'avoir créé un **réseau de solidarité régional** entre des locataires impliqués dans la gouvernance de leurs HLM et des partenaires. On y partage des connaissances, des ressources et des pratiques. On y développe également de la confiance mutuelle
- De **se retrouver dans des espaces de mixité et de non-mixité**, regroupés selon le type d'acteurs·rices. On pense au fait d'avoir misé sur la non-mixité au départ, notamment entre locataires lors de la phase 1 de CLIC : partager des réalités semblables et un langage commun donne du pouvoir. Les participants développent des compétences et un sentiment d'appartenance. « *Ensemble, on est plus forts* », disent les locataires

Ce n'est que dans un 2<sup>e</sup> temps, dans les sous-comités de la Phase 2 du laboratoire, que les locataires, les intervenants·es et les partenaires du projet se rencontrent et travaillent ensemble. La collaboration se construit alors, peu à peu

Ça fait que j'arrive un peu sur le gros stress. On peut le dire, du stress ! Dans quoi je suis en train de m'embarquer ? (rires) Mais quand j'ai rencontré ces gens-là, qui vivent comme moi dans un HLM, là je me suis dit: je parle égal à égal ! C'est du monde égal à égal. Y vont pouvoir m'entendre, pis je vais pouvoir les entendre, pis on va se comprendre. Ça va faire différent.

Citoyen·ne locataire impliqué·e

- D'avoir **un pouvoir d'influence sur la gouvernance** en intégrant une approche qui part des préoccupations des locataires. Par sa structure, le projet CLIC offre un espace de création qui se démarque des autres instances dans lesquelles les locataires ont l'habitude de participer. Bien que le projet ait été conçu au départ par les partenaires, tout n'a pas été planifié. C'est à partir des besoins des locataires qu'ont été déterminées les actions à mener et donc la teneur du plan d'action. Les manières d'animer et de travailler au sein du Comité des citoyens locataires impliqués et concertés sont qualifiées d'horizontales. En ce qui concerne le Comité de partenaires et d'intervenants, le pouvoir est aussi partagé par l'ensemble de ses membres. Les décisions y sont prises de manière consensuelle, à la lumière des besoins des locataires. La coordination tient le rôle de traductrice et de médiatrice entre les deux comités. Du point de vue des locataires, la valorisation de leurs idées et de leurs paroles représente une véritable innovation
- D'avoir **embauché une coordonnatrice dédiée à CLIC**, qui facilite le développement d'un langage commun et d'une vision commune entre locataires et partenaires
- Pour les partenaires impliqués, le financement via des subventions importantes sur plusieurs années rend l'action intersectorielle possible. Cette dernière est dite plus efficace que dans d'autres projets intersectoriels connus des partenaires et intervenants•es puisque la recherche de soutien financier prend moins de temps et d'énergie aux partenaires

CLIC permet de faire remonter la parole des locataires pour solutionner les problèmes vécus.

Membre du comité des partenaires CLIC

Les "donneurs d'ordres", ce sont les locataires.

Membre du comité des partenaires CLIC

On n'a jamais eu ça et sans ça, on ne pourrait pas réussir à réunir des locataires multisitués.

Membre du comité des partenaires CLIC.

# LE PROJET CLIC, QU'EST-CE QUE ÇA DONNE ?



## AU NIVEAU INDIVIDUEL

- Se sentir reconnu·e comme compétent·e et valorisé·e ; se sentir écouté·e ; se sentir utile 
- Développer son estime de soi
- Développer de l'énergie positive

Je suis fier·e. Je suis fier·e de voir que de simples citoyens comme nous autres, que le monde traite de BS parce qu'on reste dans un HLM, aient fait ça.

Citoyen·ne locataire impliqué·e



## IMPLICATION

### L'implication, c'est quoi ?

Pistes de définitions issues de l'analyse collective Clic

*L'implication réfère pour les répondants·es à un état : « on EST impliqué·e » ; « on EST présent·e ». C'est un engagement qui permet aux participants·es de se connecter avec leurs valeurs. C'est aussi une action : pour chacun·e « de faire ce qu'ils ont à faire » ; d'aller chercher les ressources qui rendent possibles des changements à long terme et permet de mener des projets à terme. L'implication est aussi une prise de pouvoir dans son milieu.*

L'observation de résultats concrets donne un sens à l'implication et le goût de continuer

### Des résultats pour soi :

- La valorisation personnelle que procure le fait d'aider son prochain et de se sentir utile
- L'augmentation de l'estime de soi liée au sentiment de pouvoir agir sur ce qui anime et motive le groupe
- Le réseautage 
- L'accès à de l'information utile, concernant par exemple les droits des locataires
- La possibilité de rencontrer les partenaires et de les voir s'impliquer
- Une meilleure compréhension des rouages bureaucratiques de l'OMH et la possibilité de leur faire des demandes plus facilement 

### Des résultats pour les milieux de vie et la société :

- La perception d'une atténuation des préjugés
- La perception d'impacts directs sur les milieux de vie
- La création d'outils de travail en comité (par exemple : trousse d'accueil des nouveaux et nouvelles locataires ; jeu Dé-CLIC)
- Les moments forts de l'implication pour les participants·es locataires
- La rencontre avec les autres membres du comité des locataires impliqués
- Le moment où on saisit la nature et la portée du projet CLIC
- L'attente des prochaines étapes et des résultats espérés



## AU NIVEAU DE L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE MATÉRIELLE ET SOCIALE EN MILIEU DE VIE HLM

- Bris de l'isolement exacerbé par la pandémie pour les participants-es au comité des citoyens locataires
- Création de relations sociales et de solidarité dans les logements et dans la région, notamment par la mise en place, lors du déploiement du plan d'action, de processus d'accueil pour les nouveaux et nouvelles locataires
- Conscientisation à leurs droits et responsabilités dans leurs milieux de vie par le biais du partage d'informations entre elles et eux. Gagner en savoirs et ressources sur ces questions du fait d'avoir réfléchi ensemble sur plusieurs dimensions de la vie en logement social et communautaire 
- Mise en place de ressources humaines et matérielles pour soutenir la participation sociale des locataires de HLM habitant dans des milieux parfois peu mobilisés, à la fois par le projet CLIC et le déploiement du plan d'action en découlant
- Le projet CLIC est perçu comme un vecteur d'espoir quant à la possibilité d'envisager des changements, d'améliorer son milieu de vie, ensemble ; d'accroître la qualité de vie en milieu HLM

Ça vient que, nous on est tous des petits grains de sable, pis réunis ensemble on fait un gros roc. Ça fait qu'un roc (ensemble), ça peut avancer, c'est plus massif.

Citoyen·ne locataire  
impliqué·e

Et puis là, je découvre qu'il y a des lois. On a des droits. On a des règlements... Là, j'ai bien fait de continuer. Je ne ferai peut-être pas partie du comité CLIC, mais là je vais plus loin... Je m'informe pour aller plus loin que ce qui est, parce que là, l'éveil est revenu. L'éveil est revenu.

Citoyen·ne locataire  
impliqué·e

On laisse quelque chose un peu à nos descendants, même si on souhaite qu'ils ne soient plus dans les HLM parce que ce n'est pas la meilleure place là. Mais s'ils peuvent avoir une vie agréable, même s'ils sont obligés d'être là, bien peut-être qu'on va avoir ça plus doux que ce qu'on a eu nous autres.

Citoyen·ne locataire  
impliqué·e



## AU NIVEAU DE LA PARTICIPATION À LA SOCIÉTÉ CIVILE

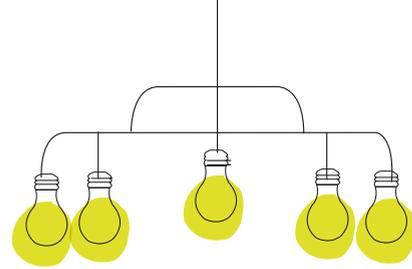
- Développer ses compétences de prise de parole, d'idéation, de collaboration et de gestion de projet
- Reconnaître sa capacité à agir sur son milieu de vie

C'est comme si l'implication des locataires est vue comme Ah mon dieu, non, non, non, il ne faut pas les impliquer, ils vont chialer. Tandis que là, il me semble que c'est comme ouvrir une porte : OK, regardez qu'est-ce que ça peut donner en bout de ligne un projet comme ça. Ceci permet de travailler les perceptions.

Membre du comité  
des partenaires CLIC

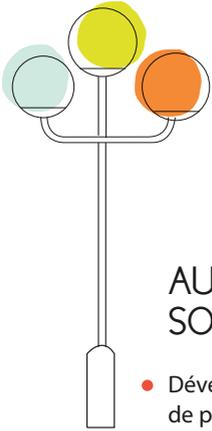
On est ensemble, il y a des collaborations entre locataires, partenaires, etc. Les liens vont rester par la suite.

Membre du comité  
des partenaires CLIC



## AU NIVEAU ORGANISATIONNEL

- Engage les partenaires à mener le projet à terme
- Crée une ouverture à l'implication des locataires dans la prise de décision et les réflexions qui concernent leurs milieux de vie, et une sensibilisation au potentiel du travail avec des locataires dans leurs milieux 
- Donne lieu à des opportunités de collaboration et de réseautage
- Permet aux partenaires de mieux connaître les locataires qu'ils et elles côtoient peu
- Engage des liens pérennes entre locataires, entre partenaires, et entre les comités de travail 
- Améliore les pratiques en organisation communautaire
- Démontre l'importance du rôle d'une coordonnatrice, pour créer des ponts entre locataires et partenaires, tout en s'adaptant aux besoins de chaque personne participant au projet
- Engendre de la motivation et de la volonté à continuer de s'impliquer dans le soutien communautaire au logement social et communautaire
- La mobilisation intersectorielle s'est avérée un levier pour soutenir les suites du projet et la diffusion des pratiques, notamment par le biais d'octrois de subventions et de ressources financières



## AU NIVEAU CULTUREL, SOCIAL ET POLITIQUE

- Développement de pratiques d'intervention et de plans d'action qui répondent directement aux besoins des locataires dans leurs milieux de vie
- La sensibilisation des partenaires aux réalités des locataires, dans une perspective de droits 

Les CCR (Comités consultatifs de résidents•es).. c'est ça que ça éveillé chez les gens des offices municipaux ! Ça éveillé le sens qu'il y a des résidents là-dedans. C'est des êtres humains ! On doit les traiter comme des êtres humains ! Non, ce n'est pas des revenus. C'est des êtres humains.

Citoyen•ne locataire  
impliqué•e

## Le potentiel perçu pour le projet CLIC aux niveaux sociétal et politique (régional et national)

- Constat, par les locataires impliqués•es, que la participation des locataires dans leurs milieux de vie est inégale. Ceci est étayé notamment par l'absence de comités consultatifs de résidents•es (CCR) dans plusieurs HLM, pourtant obligatoire en fonction de la Loi sur la société d'habitation du Québec de 2002. Ceci vient confirmer l'intérêt du projet CLIC et son potentiel pour encourager et soutenir cette participation au niveau provincial 
- Curiosité pour le projet à l'extérieur de celui-ci: Des présentations comme lors du 15<sup>e</sup> Rendez-vous de l'habitation de la Société d'habitation du Québec en 2022 ou du forum régional « Nos clés pour collaborer ensemble » du Comité des partenaires régionaux en 2023 démontrent cet intérêt
- Création d'un modèle qui a le potentiel de s'exporter dans d'autres régions et tenures selon les partenaires et les locataires
- Mise en lumière d'une formule gagnante pour tout le monde (gouvernements, locataires, etc.), car elle propose une façon de collaborer qui valorise les besoins des locataires et permet aux décideurs de mieux les comprendre 

# QU'EST-CE QUI DONNE DES AILES OU QUI FREINE L'ENVOL DU PROJET CLIC ?

## AU NIVEAU DES PRATIQUES

*relevant de la nature des pratiques en soutien communautaire développées*

Les pratiques de la coordonnatrice qui relaie les voix des locataires au comité des partenaires et qui met en place les conditions pour permettre les rencontres entre acteurs

La création de comités regroupant des personnes ayant les mêmes expertises, notamment un composé de locataires et un second, de partenaires et d'intervenants·es. Ces deux groupes d'acteurs·rices partagent souvent des réalités différentes et ne parlent pas le même langage.

Des pratiques centrées sur l'action

Que le laboratoire soit un espace de développement du pouvoir d'agir ensemble sur les préjugés et les inégalités

Je trouve ça difficile des fois d'avoir une vision plus globale, à plus long terme, quand on est tout le temps à gratter : OK, on est correct pour cette année.

Membre du comité des partenaires CLIC

## AU NIVEAU ORGANISATIONNEL

*notamment pour porter la vision initiale du projet et soutenir ses pratiques novatrices*

Avoir une coordonnatrice présente tout au long du projet, en continu

Travailler en collaboration interorganisationnelle

Disposer des ressources matérielles nécessaires (matériel informatique, cartable, salle de rencontre, etc.)

Le fait que la communication entre les acteurs repose, en dehors des sous-comités, en grande partie sur la coordonnatrice du projet

L'absence des locataires d'OBNL et des Coopératives de logement dans le projet

L'insuffisance de la participation des directions de HLM dans la mise en place du plan d'action

Le roulement de personnel chez les membres du Comité des partenaires et d'intervenants·es

L'incertitude entourant les sources de financement : certains financements obtenus sont ponctuels ou ont un cadre temporel défini à l'avance qui ne peut pas toujours être étendu

## AU NIVEAU DÉCISIONNEL



Prendre des décisions au niveau des grandes orientations en fonction des préoccupations des locataires

Les différentes visions et pratiques des acteurs et actrices impliqués•es, principalement concernant les modes de gestion des directions de HLM. Les membres du comité des partenaires CLIC évoquent notamment

La résistance au changement ainsi que la méconnaissance de modèles de gestion collaborative

La présence de processus et règlements jugés non transparents ou trop contraignants considérant la réalité des locataires

Le recours à des pratiques ne respectant pas les droits des locataires

## AU NIVEAU TEMPOREL



Voir les retombées concrètes en cours de projet et imaginer les suites en termes d'implication des locataires dans leurs milieux, de collaborations entre différents partenaires et d'intervention communautaire, de retombées diverses et d'appropriation par les milieux

## AU NIVEAU DE LA STIGMATISATION ET DISPARITÉ DES MILIEUX RURAUX ET MILIEUX URBAINS



La prise en compte des dynamiques locales qui peuvent rendre difficile l'implantation de projets tels CLIC

La faible densité de logements sociaux dans les milieux ruraux qui amène plusieurs locataires à se sentir stigmatisés•es

La répartition inégale des ressources matérielles entre les habitations rurales et urbaines (perçue par plusieurs répondants•es)

Dans la plupart des HLM, les gens qui vivent là ont l'impression d'être diminués dans leurs conditions. Parce qu'on relie HLM à pauvreté et incapacité à subvenir à tes besoins. Et souvent, à une mauvaise volonté. (...) Et ces préjugés-là, ça nous colle à la peau.

Citoyen•ne locataire  
impliqué•e



## DES CLÉS POUR COLLABORER ENSEMBLE

Reconnaitre l'expérience des locataires et leur capacité à identifier les enjeux de leur environnement et à trouver des solutions adaptées à leurs besoins

Créer des espaces de dialogue et de réflexion entre locataires axés sur la réduction des inégalités sociales et l'amélioration des conditions de vie

Créer des occasions de rencontre regroupant, ensemble, intervenants·es, locataires, et gestionnaires

Coconstruire le projet (bottom-up) en mettant en place des pratiques d'accompagnement, d'animation, de communication et de prise de décision qui permettent que la parole des locataires « ait un poids » et oriente les actions

Dédier une employée, à temps plein au projet, qui veille à la mobilisation des participants·es, aux interactions et à une communication constructive entre les diverses parties prenantes

Mettre en commun des ressources matérielles, humaines et organisationnelles afin de constituer et d'animer un réseau régional d'acteurs·rices diversifiés·es pour mettre en œuvre un plan d'action

Faire preuve de souplesse afin de pouvoir s'adapter en cours de route



## IMPLICATION

Les sources  
de motivation  
à l'origine de  
l'implication  
des locataires

Ce qui  
permet de  
rester  
impliqué·e  
comme  
locataire

Je m'implique parce que je pense que toute la société a le droit de vivre. Que tu sois pauvre, que tu sois malade, que tu sois handicapé·e, tu as le droit à une vie, à une vie sociale. Tu as le droit à de l'aide. Et moi, c'est ce que je veux leur apporter.

Citoyen·ne locataire  
impliqué·e

Ce qui  
démotive

- Le besoin de briser l'isolement
- Le fait d'avoir été recruté·e par quelqu'un
- Le désir d'améliorer ses conditions de vie et celles de ses pairs
- Le désir de porter la parole des locataires aux instances décisionnelles et politiques de la région
- Le désir d'améliorer le vivre-ensemble et les dynamiques sociales du milieu de vie
- Les valeurs de solidarité, de dignité, de justice sociale

### **Des caractéristiques des savoir-faire et savoir-être liées aux pratiques de soutien communautaire**

- L'homogénéité du groupe, dont les membres partagent une réalité socioéconomique semblable et un langage commun, semble avoir facilité la création de liens
- Jouer un rôle actif dans le projet : que les besoins et les paroles des locataires aient une place dans le processus et une portée sur les actions qui en découlent
- Les rencontres en présentiel qui favorise le bris de l'isolement, et l'entraide
- La compétence et l'humanité de la personne qui coordonne

### **L'observation de résultats concrets et la perception d'un « fil de sens » à travers toutes les actions, pour soi et pour les milieux de vie et la société**

- Les défis potentiels pour l'implication de locataires
- Les situations personnelles difficiles
- Les responsabilités familiales et le manque de temps
- Les contextes propres à chaque ensemble d'habitations dont sont issus·es les locataires
- L'impression que sa parole n'est pas prise en compte

Les relations parfois difficiles entre les locataires et les directions de certains milieux HLM, ancrées dans un historique de mauvaises expériences. Les participants·es locataires impliqués·es témoignent de tensions, de méfiance, de résistance face aux propositions des locataires, de préjugés, d'infantilisation, d'excès de pouvoir et d'autoritarisme. Ils rendent compte du sentiment des locataires de ne pouvoir disposer de pouvoir d'agir dans leur milieu de vie.

# CONSTATS ET RECOMMANDATIONS DE L'ÉQUIPE DE RECHERCHE

## À MAINTENIR POUR PRÉSERVER LA SPÉCIFICITÉ DE L'INNOVATION

- La flexibilité : dans l'accompagnement personnalisé, tout comme dans les pratiques organisationnelles.
- L'accompagnement : l'embauche d'une ressource à la coordination dédiée au projet, chargée de favoriser la mobilisation et l'implication de tous les acteurs·rices concernés·es.
- L'approche **AVEC** les premier·es concerné·es (ici les locataires) : dans la structuration du projet (bottom-up) et dans les pratiques d'accompagnement, d'animation, de communication, dans le choix des orientations.
- La création et l'animation d'espaces de dialogue et de réflexion entre locataires axés sur la réduction des inégalités sociales et l'amélioration des conditions de vie : Ne pas perdre de vue le renforcement des capacités, des connaissances et des solidarités que rend possibles la constitution de groupes non mixtes, notamment de locataires de provenance diversifiée, permettant le partage de réalités semblables (ex : condition socioéconomique, âge, tenure de logement). Également, il ne faut pas perdre de vue l'effet de rétention et d'appartenance qu'a eu la non-mixité du Comité des citoyens locataires sur l'implication de ses membres dans le projet.
- Avoir une visée d'action : penser ensemble le plan d'action et le déployer.

## À FAIRE PLUS OU MIEUX :

- Évaluer ensemble : continuer de générer des espaces réflexifs comme le projet de recherche a permis de le faire dans le cadre d'entretiens collectifs. Créer des opportunités de réfléchir ensemble, de dialoguer, de reconnaître la contribution de tous et toutes, de créer des relations de confiance et développer une vision commune.
- Comment impliquer davantage les directions d'OMH dans le projet CLIC ? De l'analyse émerge le rôle clé qu'elles jouent dans la création d'espaces d'implication des locataires afin de soutenir ces dernier·es dans leur volonté d'améliorer leurs milieux de vie ; et ce faisant, contribuer à réduire les inégalités sociales. Il faut se préoccuper de l'écart entre l'augmentation des sentiments de pouvoir d'agir et d'espoir manifesté par les locataires impliqués·es et engagés·es d'une part, et d'autre part, la possibilité réelle de déployer le plan d'action mis au point vu les obstacles rencontrés dans les milieux de vie et la faible participation des directions d'OMH.
- Pourquoi et comment mobiliser diverses tenures d'habitation sociale et communautaire ? La collaboration et donc la « mixité » des différentes tenures étant absentes, il y a lieu de se pencher sur le sens de leur absence. Quels sont les besoins ? Quel serait l'apport, ou non, d'une présence diversifiée ? La participation de coopératives de logement, par exemple, pourrait-elle favoriser l'échange sur des modes de décisions participatifs ? Quels seraient par ailleurs les enjeux liés notamment à la cohésion ? Comment recruter ? À questionner et documenter. Ces questions visent à entamer un dialogue sur les besoins spécifiques des milieux afin de prendre en compte leurs spécificités dans la mise en place de projets tels Clic, et plus largement, de plan d'actions et d'interventions.
- Se questionner sur l'intérêt que les locataires puissent porter eux-mêmes leurs voix au comité des partenaires et des intervenants·es.

Est-ce que ça va m'être utile mon implication dans le laboratoire s'il n'y a aucun lieu de changement possible dans mon milieu de vie ?

Citoyen·ne locataire  
impliqué·e

## Pour citer ce document

Bergeron, P., Lavoie-Racine, S., Gélinau, L., Niang, M. et Richard, J. (2024). Les Citoyens Locataires Impliqués et Concertés – CLIC : une innovation en soutien communautaire en logement social et communautaire, et ce qu'elle nous apprend sur l'implication. Dans Gélinau, L., Richard, J., Bergeron, P., Niang, M., Lavoie-Racine, S., Fleury, S., & Faber, M.C. (2024), Prendre de l'élan ensemble : contributions de pratiques novatrices en soutien communautaire en logement social et communautaire à la réduction des inégalités sociales de santé. Québec : UQAR. <https://semaphore.uqar.ca/id/eprint/2991>

## Collaborateurs·rices – Volet Projet CLIC

Céline Bernier, coordonnatrice du projet Citoyens locataires impliqués et concertés (CLIC) en Chaudière-Appalaches  
Éric Lemieux, Agent de planification, de programmation et de recherche, CISSS de Chaudière-Appalaches  
Laurence Léveillé, étudiante, BA Travail social, UQAR, campus de Lévis  
Shayna Fleury, étudiante, BA Travail social, UQAR, campus de Lévis

Nous tenons à remercier le Comité des Citoyens Locataires Impliqués et Concertés et le comité de partenaires et d'intervenants du projet CLIC pour leur soutien indéfectible

## Comité de recherche collaborative (CRC)

Centre d'éducation aux adultes des Navigateurs – Nicole Labrecque et Sophie Turgeon, directrices  
CISSS de Chaudière-Appalaches – Éric Lemieux et Sophie Garant, agents·es de planification, de programmation et de recherche – Logement social et communautaire, Service de promotion de la santé, prévention et organisation communautaire, Bureau de soutien à l'action intersectorielle et aux relations avec la communauté, Direction de santé publique  
CISSS de Chaudière-Appalaches – Maryse Larouche, organisatrice communautaire  
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale – Valérie Marquis, Conseillère aux mesures et services, Direction régionale de Services Québec de la Chaudière-Appalaches,  
OMH de Lévis – François Roberge, Directeur de l'OMH et Jérôme Métivier, directeur du service communautaire  
Projet CLIC Chaudière-Appalaches – Céline Bernier, coordonnatrice  
Regroupement des offices d'habitation du Québec – Jacques Laliberté, conseiller principal, Développement communautaire et social  
Société d'habitation du Québec – Nathalie Harvey, conseillère en gestion  
Trajectoire Emploi – Émilie Marceau, intervenante et codirectrice générale

Ce projet a été financé par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH/892-2020-3065) et par la Direction de santé publique du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches.

Certificat éthique – UQAR : CÉR-114-888

Graphisme et illustrations : Carococo, par Carol-Anne Pedneault

Pour plus d'information :

Collectif de recherche participative sur la pauvreté en milieu rural : CRPPMR@uqar.ca  
ISSN\ISBN : 978-2-9823120-2-9



UQAR

Pour en apprendre plus :

<https://semaphore.uqar.ca/id/eprint/2991>

