

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

AUX ARTS, CITOYENNES !  
L'ART ACTION COMMUNAUTAIRE ET L'APPROCHE SOCIO-INSTITUTIONNELLE  
PARTICIPATIVE POUR COMBATTRE LES PUNAISES DE LIT EN HLM.

MÉMOIRE DE STAGE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR  
MARILOU BISSONNETTE

SEPTEMBRE 2022

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.04-2020). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Premièrement, je tiens à remercier chaleureusement toutes les citoyennes qui ont participé activement au processus d'art action communautaire. Sans vous, ce projet n'aurait jamais vu le jour. Vous êtes des personnes inspirantes. Que d'admiration j'ai pour vous !

Merci, Hana, pour ta curiosité, ton humanisme et ta disponibilité. Féa et Isabelle du Groupe communautaire contre la violence, le travail que vous faites auprès de nos aînées est nécessaire, vital, précieux et humain.

Je remercie les anciennes collègues du département de la salubrité de l'OMHM. Ce fut un plaisir de vous côtoyer pendant toutes ces années.

Louis Gaudreau, je te dis un gros merci. Ce fut long et ardu pour moi, mais jamais je n'ai senti du découragement de ta part, au contraire. Tes commentaires, toujours justes, m'ont aidé à bonifier mes analyses et affiner mes pensées. Bref, je ne pouvais pas demander mieux comme directeur.

Esther Fillion et Isabelle Gaudette, merci pour les discussions, les critiques constructives et les encouragements. Votre vision de l'organisation communautaire a été précieuse et une alliée de taille dans la réussite de ce projet. Vous êtes des femmes inspirantes et lumineuses. C'est un privilège de vous connaître!

Andrée-Anne, compagne de bancs d'école devenue amie! Merci pour le temps pris à m'aider avec la mise en page et tout le reste. Te côtoyer est un véritable plaisir.

François, Pierrette, Julie, Hélo, Marj, Loulou, Cath, Karen, Isa Perron, P-J, Guillaume, Dom, Steph, Zaz, Lili, Mat, Marius, Ary et feu Manouche. Sans vous, je ne serais pas celle que je suis aujourd'hui, j'en suis convaincue. Vous êtes mon long fleuve tranquille et rassurant.

Gilles, merci pour toutes les fois où tu as cru en moi quand moi-même je n'y arrivais plus.

Enfin, merci à Brassens, Brel, Desjardins, Ferré, Green Day, Groovy Aardvark, IAM, Mano Negra, Massilia Sound System, Mano Solo, Motivés!, Papet Jean, Renaud, Séguin, Sublime, Wampas, Zebda et tous les autres. Vos chants de révolte m'ont guidé sur la route incertaine de cette longue randonnée.

## DÉDICACE

À celles qui ne me liront pas,  
ce mémoire a été fait pour vous.

## TABLE DES MATIÈRES <sup>1</sup>

REMERCIEMENTS .....	ii
DÉDICACE .....	iv
LISTE DES FIGURES .....	viii
LISTE DES TABLEAUX .....	ix
LISTE DES ACRONYMES.....	x
RÉSUMÉ .....	xi
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE.....	3
<b>1.1 Ampleur : Importance du problème .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Facteurs de risque et de protection.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 L'intervention face aux punaises de lit.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Le public cible et l'objectif de l'intervention .....</b>	<b>11</b>
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE DE L'ORGANISATION COMMUNAUTAIRE .....	1
<b>2.1 L'organisation communautaire .....</b>	<b>1</b>
2.1.1 Définition et évolution .....	1
2.1.2 Les fondements de l'organisation communautaire .....	16
2.1.3 L'approche socio-institutionnelle participative .....	18
2.1.4 Les approches de l'organisation communautaire préconisées à l'OMHM.....	20
2.1.5 La démocratie en organisation communautaire .....	23
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION .....	28
<b>3.1 : L'action collective.....</b>	<b>28</b>
3.1.1 La préparation de l'intervention : L'exploration du milieu et l'analyse de la situation ....	29
3.1.2 La préparation de l'intervention : La planification de l'intervention .....	30
3.1.3 La réalisation de l'action : Sensibilisation et mobilisation .....	30
3.1.4 L'évaluation et la fin de l'intervention .....	31

---

<sup>1</sup> Dans ce travail, l'emploi du féminin générique est l'action prise suite à une réflexion sur l'équité des genres.

<b>3.2 : L’art action communautaire : à la jonction de l’art communautaire et de l’action collective.....</b>	<b>32</b>
3.2.1 L’art communautaire.....	32
3.2.2 L’art action communautaire.....	33
<b>CHAPITRE 4 DESCRIPTION DU STAGE.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1 : Étape 1 : La préparation de l’intervention ; l’exploration du milieu et l’analyse de la situation pour identifier une revendication. ....</b>	<b>36</b>
4.1.1 L’exploration du milieu .....	36
4.1.2 L’analyse de la situation .....	40
<b>4.2 Étape 2 : La préparation de l’intervention, planifier et organiser l’action .....</b>	<b>49</b>
<b>4.3 Étape 3 : La réalisation de l’action : sensibilisation et mobilisation .....</b>	<b>52</b>
<b>CHAPITRE 5 ANALYSE DE LA PRATIQUE .....</b>	<b>55</b>
<b>5.1 L’art action communautaire en temps de pandémie COVID-19.....</b>	<b>55</b>
5.1.1 La solidarité citoyenne.....	57
5.1.2 L’isolement social et la solitude .....	59
5.1.3 La capacité d’adaptation .....	59
<b>5.2 Les outils visuels créés pour la réalisation du processus d’art action communautaire...60</b>	<b>60</b>
5.2.1 Les outils visuels et les compétences de l’organisatrice communautaire.....	61
5.2.2 Les outils visuels comme moyen stratégique .....	62
5.2.3 Les outils visuels comme moyen de renforcement des compétences individuelles et collectives .....	63
5.2.4 Les outils visuels comme les traces d’une démarche faite .....	66
<b>5.3 Le travail en collaboration avec l’artiste .....</b>	<b>68</b>
5.3.1 Le travail entre l’artiste et l’organisatrice communautaire .....	69
5.3.2 Une lutte à la hauteur des citoyennes concernées.....	71
5.3.3 L’équilibre entre les limites du groupe et l’expertise artistique .....	72
<b>CHAPITRE 6 ANALYSE DU MODÈLE THÉORIQUE.....</b>	<b>77</b>

<b>6.1 La démocratie et le pouvoir lors d'un processus d'art action communautaire.....</b>	<b>77</b>
6.1.1 Le choix d'une démocratie directe.....	78
6.1.2 Les techniques et les stratégies d'animation utilisées pour favoriser une démocratie directe et un pouvoir horizontal .....	79
<b>6.2 L'action collective en milieu institutionnel .....</b>	<b>90</b>
6.2.1 Les approches de l'organisation communautaire préconisées au module du développement social et communautaire de l'OMHM.....	91
6.2.2 L'approche socio-institutionnelle participative et la prise de pouvoir des locataires sur la problématique de la vermine.....	95
 CONCLUSION .....	 98
BIBLIOGRAPHIE .....	100

## LISTE DES FIGURES

Figure	Page
3.1 Processus d'action collective et ses étapes .....	29
3.2 Les principes de l'AAC. ....	34
4.1 Carte de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve .....	36
4.2 Carte du quartier Hochelaga-Maisonneuve où est fait le processus d'AAC .....	37
4.3 L'artiste en résidence qui présente le nom et le logo du groupe .....	40
4.4 L'arbre à problèmes après le porte-à-porte dans l'immeuble.....	42
4.5 L'arbre à problèmes recopié et l'arbre aux solutions à remplir par les membres du noyau....	45
4.6 Tableau d'analyse remis qui comprend les six solutions positives choisies par les membres du noyau .....	45
4.7 Exemples de tableau remplis par les participantes du groupe .....	46
4.8 Gros tableau d'analyse affiché à l'avant.....	47
4.9 Gros tableau d'analyse affiché à l'avant et rempli par les locataires .....	48
4.10 Tableau de vote.....	48
4.11 Tableau des qualités que doit avoir un exterminateur .....	49
4.12 Tempête d'idée évoquant les cibles.....	50
4.13 Les cibles trouvées par le noyau.....	50
4.14 Les cibles numérotées et l'entonnoir.....	51
4.15 Face des cartes postales envoyées .....	53
4.16 L'endos des cartes postales envoyées.....	53
5.1 Le grand tableau et le petit tableau qui ont été utilisés lors du processus .....	66
5.2 Quelques photos tirées des pages du cartable ressource.....	67-68
5.3 Œuvre <i>Les ailes du communautaire</i> .....	74
5.4 Œuvre <i>Les infestations de punaises sont lourdes</i> .....	75
5.5 Œuvre <i>Le bon voisinage</i> .....	76
6.1 RAP d'une locataire membre du groupe .....	82
6.2 Les rôles dans un projet ROUAGE .....	84
6.3 Ordre du jour. Inspiré d'Engrenage noir .....	86

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
2.1 Synthèse des responsabilités des OC de l'OMHM.....	23
2.2 Modalités et objectifs des CCR et CS .....	26

## LISTE DES ACRONYMES

AAC	Art action communautaire
AG	Assemblée générale
CA	Conseil d'administration
CCR	Comité consultatif des résidants
CIUSSS	Centres intégrés de santé et de services sociaux
CS	Comité de secteur
DRSP	Direction régionale de la santé publique
FLHLMQ	Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec
HLM	Habitation à loyer modique
INSPQ	Institut national de santé publique du Québec
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OC	Organisatrice(s) communautaire(s)
OMHM	Office municipal de l'habitation de Montréal
ONG	Organisation non gouvernementale
PPP	Partenariat public-privé
RQIIAC	Regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action communautaire en CISSS et CIUSSS
SHQ	Société d'habitation du Québec

## RÉSUMÉ

Cette recherche-action avait pour but de démontrer comment, avec un groupe de locataires habitant un immeuble de l'Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM), il était possible de mener un processus d'action collective ayant comme objectif la diminution des impacts psychosociaux qu'engendraient des infestations répétées de vermine telles que la punaise de lit? Pour répondre à cette question, les locataires de l'immeuble, une artiste invitée et une organisatrice communautaire ont réalisé un projet d'intervention collective en s'inspirant des principes de l'organisation communautaire et de l'art action communautaire.

Les analyses de cette recherche-action ont premièrement démontré que malgré les restrictions imposées par la pandémie de COVID-19, le projet a été en mesure de se concrétiser, et ce tout en favorisant le déploiement d'une solidarité citoyenne. Ensuite, les outils visuels confectionnés par l'organisatrice communautaire ont été des alliés pour l'obtention d'une véritable démocratie au sein du groupe. De plus, ils ont permis de renforcer les compétences individuelles et collectives tout en étant des gardiens de la mémoire du groupe. L'analyse a aussi démontré que l'implication de l'artiste invitée devait se faire dès le début du processus pour qu'elle en saisisse bien les phases, mais aussi afin de favoriser la création de liens significatifs entre les participantes et elle. Ensuite, l'analyse a montré qu'il y avait différentes stratégies et techniques d'animation à utiliser pour favoriser une démocratie juste et des rapports horizontaux harmonieux entre toutes les personnes impliquées au projet.

En conclusion, notre recherche-action a établi qu'en utilisant l'approche socio-institutionnelle participative, où l'organisatrice communautaire soutenait activement le groupe dans un processus d'action collective, les membres du groupe ont augmenté leur pouvoir d'agir et leur conscientisation face à la problématique de la vermine. Il est d'avis que l'OMHM aurait donc tout à gagner en favorisant une diversification des espaces démocratiques de délibération et d'expression. En faisant ainsi, toutes les locataires pourraient véritablement participer à l'amélioration de leurs conditions de vie tout en favorisant leur pouvoir d'agir.

Mots clés : Organisation communautaire, action collective, processus d'art action communautaire, approche socio-institutionnelle participative, OMHM, punaise de lit.



## INTRODUCTION

Il y a quelques années, lors d'une rencontre avec des citoyennes concernant le sujet de la punaise de lit, une locataire de l'immeuble d'habitation à loyer modique où j'agissais comme intervenante est venue me voir afin de me demander s'il serait possible de faire quelque chose pour que le problème soit pris plus au sérieux par l'Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM) et comment elle pourrait s'impliquer. Avec cette dame, nous avons réfléchi à cette question : est-ce seulement au propriétaire locatif (OMHM) de « prendre en charge » tout l'accompagnement des locataires qui sont aux prises avec un grave problème de punaises de lit ainsi que l'éducation à ce sujet, compte tenu de la complexité des milieux de vie, du parc immobilier et à l'ampleur de la tâche? Si non, pourquoi l'OMHM n'avait pas impliqué les locataires dans les actions réalisées, à ce jour, pour diminuer les infestations de punaises de lit? Pourquoi, au module du développement social et communautaire de l'OMHM, rien n'avait été mis en place pour faire participer activement et soutenir les locataires à la résolution du problème? Me permettant de mieux saisir l'ampleur du problème des punaises de lit, j'ai réalisé, dans le cadre de ma pratique, que même si plusieurs organismes travaillaient à chercher des solutions depuis plusieurs années, le problème non seulement persistait, mais augmentait (Begin, 2016., Perron *et al.*, 2010., OMHM, 2018a). Et de plus, les personnes les plus vulnérables de notre société étaient celles qui le subissaient davantage (DRSP, 2015., SHQ, 2013). Pour ces raisons, j'ai profité de mon stage de maîtrise pour poser la question qui suit : Comment, avec la participation d'un groupe de locataires habitant dans des logements de l'OMHM, est-il possible de mener un processus d'art action communautaire (AAC) ayant pour objectif la diminution des impacts psychosociaux qu'engendre la vermine telle que la punaises de lit ? Afin de répondre à cette question de recherche, mon projet d'intervention collective a consisté à réaliser avec, par et pour des locataires demeurant en HLM, un processus d'action collective en m'inspirant des principes de l'organisation communautaire et de l'AAC et le tout en temps de pandémie COVID-19. Je dois aussi mentionner que j'ai fait mon stage dans mon milieu de travail de janvier à avril 2021, mais que pour l'analyse des résultats, j'ai décidé de quitter mon emploi à l'OMHM définitivement afin d'être totalement transparente et libre dans mes écrits.

Il faut aussi dire que discuter des problèmes psychosociaux qu'engendre la punaise de lit est un projet vaste, puisqu'il est très peu documenté scientifiquement. Il était donc nécessaire d'avoir recours aux intervenantes du terrain et aussi aux locataires pour déterminer les besoins et facteurs de risques. En d'autres mots, il fallait privilégier une approche mixte où les approches déductive et inductive se côtoyaient pour analyser ce problème de santé publique.

Afin de répondre à ces multiples questions et enjeux, ce mémoire se divisera en six chapitres.

Tout d'abord, le premier chapitre de ma recherche se penche sur la problématique de la punaise de lit que connaissent des milliers de locataires de la ville de Montréal. Sont alors décrits l'ampleur, les facteurs de risque et de protection qui y contribuent et quelles interventions ont été réalisées antérieurement. Finalement, le chapitre se conclut par la présentation du choix du public cible et l'objectif de l'intervention.

Ensuite, le second chapitre est consacré au cadre théorique utilisé pour la réalisation de ce projet. Divisé en 5 sections, se trouve, dans la première partie, la définition et les fondements de l'organisation communautaire de cette pratique depuis ses débuts au Québec. Ensuite, est faite une description de l'approche socio-institutionnelle participative utilisée dans le cadre du stage. Les approches de l'organisation communautaire utilisées à l'OMHM y sont aussi expliquées et finalement, le chapitre souligne l'importance de la valeur de la démocratie en organisation communautaire.

Le troisième chapitre traite, quant à lui, de la méthodologie des interventions utilisées pour réaliser cette recherche-action, soit l'action collective et l'art action communautaire.

Le chapitre 4 décrit les activités réalisées dans le cadre du stage. À la première étape, sont explorés la préparation de l'intervention, l'exploration du milieu et l'analyse de la situation pour identifier la revendication avec les citoyennes du groupe. L'étape deux se compose de la préparation de l'intervention et de l'organisation de l'action. Finalement, la dernière étape aborde la réalisation de notre action.

Les chapitres 5 et 6 font l'analyse de la pratique ainsi que du modèle théorique. Dans l'analyse de la pratique du chapitre 5, il est question de l'art action communautaire en temps de pandémie Covid-19, des outils visuels créés pour la réalisation du processus et du travail en collaboration avec l'artiste. Quant à l'analyse du modèle théorique au chapitre 6, elle se divise en deux sections. La première porte sur la démocratie et le pouvoir lors d'un processus d'art action communautaire. La seconde s'intéresse à l'action collective en milieu institutionnel.

# CHAPITRE 1

## PROBLÉMATIQUE

Avant de travailler à l'OMHM, la problématique concernant la punaise de lit n'était pas un enjeu auquel j'étais sensibilisée. Ce n'est qu'une fois rendue sur le terrain, à intervenir avec des personnes véritablement en grande souffrance, que j'ai constaté l'ampleur de cette problématique. Perte de jouissance, anxiété, trouble du sommeil, perte financière importante, isolement, stigmatisation, etc., ne sont là que quelques-uns des inconvénients découlant de la punaise de lit. Afin de mieux saisir l'ampleur de cette problématique, ce chapitre abordera, premièrement, l'importance du problème de ce fléau. Ensuite, seront décrits les facteurs de risques et de protection pouvant influencer la propagation de cette vermine. En troisième lieu, seront relatées trois interventions déjà réalisées face à cette problématique. Finalement, seront nommés le public cible avec lequel le projet de ce stage prendra forme et les objectifs de l'intervention à faire.

### 1.1 Ampleur : Importance du problème

« Depuis les années 2000, les infestations de punaises de lit sont en augmentation constante partout dans le monde, aucun continent n'est épargné » (Begin, 2016, p. 20). Effectivement, des infestations sont observées au Canada, États-Unis, Japon, Afrique et dans toute l'Europe à ce jour (Perron *et al.*, 2010).

Entre 2010 et 2014, des enquêtes ont été réalisées par la Direction régionale de la santé publique de Montréal (DRSP). Selon celles-ci, 2,7 % des ménages privés sur l'île de Montréal, soit environ 22 000 ménages, auraient eu des punaises de lit dans leur domicile au cours de l'année précédant l'enquête (Hamelin et Perron, 2017). Aussi, il est à noter qu'une enquête menée par la Société d'habitation du Québec (SHQ) en 2013 auprès de 1400 ménages locataires et propriétaires du réseau privé révèle que 28 % déclarent avoir au moins un problème de salubrité (ex. : plomberie défectueuse, moisissures apparentes, infiltrations d'eau, coquerelles, punaises de lit ou rongeur) (SHQ, 2013).

L'OMHM est un propriétaire public de 23 000 logements sociaux situés dans 17 arrondissements de la ville de Montréal et qui a vu le jour en 1969. Il a le mandat de gérer et d'administrer des logements et des programmes d'habitation et de mettre en œuvre des activités à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être des locataires (OMHM, 2018a). Depuis 2014, les demandes de traitement pour présence de vermines augmentent à l'OMHM (toutes vermines confondues). Effectivement, elles sont passées de 5058 en 2014 à 8553 au 31 décembre 2017. L'augmentation des demandes a touché

particulièrement les coquerelles et les punaises de lit. Selon le guide *Contrôle antiparasitaire* du service de la salubrité de l'OMHM, en date du 31 décembre 2018, le nombre de logements aux prises avec un problème de punaises de lit était de 2163 pour un total de 20 810 logements loués (10 %) (OMHM, 2018b). Cependant, selon *La cible de prévalence de vermine* du service de la salubrité de l'OMHM de décembre 2019, le nombre de logements touchés par une problématique de punaises a diminué depuis 2018 (OMHM, 2019b). Par contre, il a légèrement augmenté pour ce qui est coquerelles. En date du mois de décembre 2019, il y avait 3465 logements présentant un problème de coquerelles et 1840 logements aux prises avec un problème de punaises de lit, pour un total de 4798 logements. Sur ce nombre, il y en a plusieurs qui sont infestés par les deux types de vermines. Par exemple, de novembre 2018 à novembre 2019, 507 logements ont été infestés par les deux types de vermine (OMHM, 2019b).

La recrudescence des infestations de punaises de lit à Montréal et à travers le monde est due à un ensemble de facteurs. Premièrement, elle s'explique par la reproduction exponentielle dans la colonie qui, pour se nourrir convenablement, ne va pas hésiter à se déplacer. C'est le déplacement actif (Begin, 2016). Il faut aussi mentionner que l'augmentation des déplacements des personnes (ex. : voyage) et des biens est souvent évoquée pour expliquer la recrudescence des infestations par les punaises de lit. On parle ici du déplacement passif de la punaise de lit (Perron *et al.*, 2010). Ensuite, l'interdiction du dichlorodiphényltrichloroéthane (DDT) et du Malathion depuis les années 1970 pour des raisons de santé physique et leurs impacts négatifs sur l'environnement a fait diminuer l'arsenal des produits chimiques efficaces. Les exterminateurs ont dû se tourner vers les pyréthroïdes. Cependant, l'utilisation massive de ce produit a contribué à l'accroissement progressif de la résistance des punaises face à cette famille d'insecticides, puisque la vermine s'est vite accoutumée à ces produits (Perron *et al.*, 2010). Une autre cause réside dans des stratégies inappropriées d'extermination qui contribuent non seulement au maintien, mais aussi à la prolifération des punaises de lit (Perron *et al.*, 2010). Effectivement, pour éradiquer les punaises de lit, il est essentiel de s'assurer d'une bonne collaboration de la locataire, de la propriétaire et de la gestionnaire de parasites. Cependant, cette collaboration est souvent déficiente dans les faits, ce qui entraîne des délais importants dans la prise en charge de l'infestation. Les délais importants peuvent entraîner une augmentation de l'épidémie en contaminant d'autres lieux, d'autres logements ou même l'immeuble entier. Les différents guides de pratique sur l'extermination des punaises de lit soutiennent que si l'étape de la préparation n'est pas faite de manière adéquate, l'extermination ne sera pas efficace dans un nombre important de cas (OMHM, 2018a; Ville de Montréal et Direction de la santé publique, 2018a, 2018b). La préparation du logement nécessite cependant un investissement important en temps, énergie, argent et effort de la part de l'occupante. En effet, la locataire doit désencombrer les pièces pour limiter les cachettes, mettre tous les vêtements et la literie à la sécheuse à haute température, placer ensuite les vêtements, la literie et les objets exempts de punaises

dans des sacs hermétiquement fermés jusqu'à confirmation qu'il n'y ait plus de punaises dans le logement, etc. Qui plus est, l'ensemble de ces mesures doivent être réalisées en quelques jours (Hamelin et Perron, 2017; OMHM, 2018b; Ville de Montréal et Direction de la santé publique, 2018a et 2018b). Finalement, l'isolement social et la stigmatisation sont des facteurs qui font augmenter le risque d'avoir des punaises de lit. Effectivement, il n'est pas rare d'associer, encore aujourd'hui, une infestation de punaise de lit à la pauvreté et à une hygiène douteuse. De ce fait, une personne qui constate une infestation de punaise de lit chez elle est souvent horrifiée, honteuse et extrêmement gênée. Elle voudra souvent traiter son logement sans en parler à son entourage et au propriétaire pour ne pas être jugée. Le traitement est, la plupart du temps hasardeux et inefficace et l'infestation prend de l'ampleur (Begin, 2016). Selon Mélanie Sanche, ancienne Directrice du secteur de la salubrité à l'OMHM, il y aurait entre 14 % et 20 % de l'ensemble des locataires qui cacheraient un problème de punaises de lit dans son logement (OMHM, 2017).

Quoique très rare, l'anémie ferriprive et la thrombopénie (correspondant à une quantité anormalement faible de plaquettes sanguines) sont les deux conséquences physiques reconnues qui peuvent survenir suite à des piqûres répétées de punaises de lit (Begin, 2016). Les symptômes de l'anémie ferriprive sont parfois peu évidents à détecter si l'anémie est légère. Toutefois, une fatigue marquée, un teint pâle, des maux de têtes ou un essoufflement prononcé à l'effort sont autant de signes qui peuvent alerter. Quant à elle, la thrombopénie a comme symptômes des ecchymoses anormaux, plus connues sous le nom de « bleu », l'apparition de sang au niveau des muqueuses, notamment au niveau des gencives et du nez, l'apparition de sang dans les urines et/ou les selles et des règles très abondantes (Passeport santé, 2022a). De plus, en piquant l'humain, la punaise injecte par le biais de sa salive un produit analgésique qui peut provoquer une réaction allergique chez l'humain tel que de l'urticaire ou des éruptions bulleuses (Perron *et al*, 2010). Selon les intervenantes de l'OMHM, il est rapporté que l'ampleur des réactions cutanées est très différente d'une personne à l'autre.

Le mémoire de maîtrise de Stéphanie Susser (2013) est le seul, à ce jour, à avoir démontré que les infestations de punaises de lit sont associées à une perturbation du sommeil et à une augmentation des symptômes d'anxiété. Aussi, selon les expériences sur le terrain, des attaques répétées de punaises de lit entraînent de la fatigue, de la détresse, de la honte, de l'anxiété, de l'isolement social et de la stigmatisation. Finalement, David Kaiser, médecin à la DRSP de Montréal, étudie le lien entre une longue infestation de punaises de lit et les problèmes de santé mentale. Il en conclut que les punaises peuvent entraîner certains troubles mentaux, par exemple des troubles anxieux, des troubles de l'humeur, de la dépression et des troubles de stress post-traumatique (Frémont, 2018).

Il est à noter que selon le Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements (03-096) de la Ville de Montréal, la propriétaire a l'obligation de faire enrayer la vermine dans le logement, et ce à ses frais (Ville de Montréal et Direction de la santé publique, 2018c). La locataire a cependant la responsabilité d'annoncer le problème au propriétaire en plus de préparer son logement pour une première extermination. De plus, plusieurs personnes vont faire le choix de se débarrasser de meubles et de vêtements ce qui entraînera des frais supplémentaires pour elles (Frémont, 2018). Le budget que l'OMHM alloue à la lutte à la vermine n'est pas négligeable. Effectivement, de 2014 à 2017 les sommes sont passées de 1 315 500 \$ à 2 244 300 \$. Cette augmentation des dépenses comprend l'augmentation du nombre d'agentes d'intervention au secteur de la salubrité, la hausse des coûts des fournisseurs ainsi que les accompagnements aux locataires ayant d'importantes difficultés à préparer leur logement pour l'intervention parasitaire, tels que l'Unité Mobile, Entretien, Réparation en logements sociaux (UMERLS) et La Maison grise de Montréal qui travaille avec les femmes aux prises avec le syndrome de Diogène. Cette somme permet aussi d'organiser des visites préventives dans les secteurs à risque (OMHM, 2018c).

Aucune personne n'est à l'abri des punaises de lit. Cependant, selon la DRSP, une plus grande proportion de locataires que de propriétaires est touchée par un problème des punaises de lit. Alors qu'environ un ménage locataire sur 20 a fait face à cette situation, seulement un propriétaire sur 125 a connu le problème au cours de la même période (DRSP, 2015). Aussi, les locataires ayant un taux d'effort (pourcentage du revenu consacré au logement) supérieur à 30 % sont les plus susceptibles d'être concernés par un problème de vermine, puisqu'à Montréal, la rareté et la hausse des prix des loyers depuis l'an 2000 fait en sorte que de nombreux logements, même détériorés et insalubres, trouvent preneurs (DRSP, 2015). Il est à noter qu'environ 90 000 ménages à faible revenu habitant sur l'île de Montréal consacrent plus de 30 % de leur revenu au logement (Hamelin et Perron, 2017). Les familles locataires avec enfants sont les plus touchées par le problème des punaises de lit et 38 % de celles-ci sont monoparentales (SHQ, 2013). Les personnes ou les familles ayant très peu de ressources financières sont aussi vulnérables, car elles n'ont pas assez de ressources pour assurer une préparation adéquate avant l'extermination ni pour s'assurer d'une continuité du processus pour un suivi régulier (Hamelin et Perron, 2017). De plus, les ménages qui habitent des immeubles à logements de quatre unités et plus sont plus touchés par les infestations d'insectes nuisibles (Québec, 2015). Comme le mentionne Dalavny : « Ce problème concerne particulièrement les hôtels, les foyers d'hébergements, les gros immeubles, les maisons de retraite, les trains de nuits ou bien les prisons » (Dalavny *et al.*, 2011, cité dans Begin, 2016, p. 37). Selon les collaboratrices du milieu, les personnes présentant des handicaps physiques, des difficultés motrices ou des déficiences cognitives sont incapables de réaliser toutes les mesures nécessaires pour bien préparer le logement. Par ailleurs, une étude démontre que les personnes de plus de 65 ans et plus résidant à l'OMHM vivent avec des incapacités physiques très

importantes, par exemple une perte de motricité fine ou global, une perte partielle ou totale de vision ou de l'ouïe, etc. (Plamondon, 2006, cité dans Hamelin et Perron, 2017).

## 1.2 Facteurs de risque et de protection

Les facteurs de risque sur le plan individuel qui peuvent influencer la problématique des punaises de lit sont nombreux. Effectivement, les situations de vie sont différentes d'une porte à l'autre. Cependant, selon l'expérience sur le terrain des agentes d'intervention à la salubrité de l'OMHM, certains facteurs de risque individuels peuvent rendre difficile la prise en charge de la situation. Par exemple, l'âge de la personne, la perte d'autonomie, une consommation abusive (ex. : abus d'alcool, abus de drogue), un trouble de santé mentale (ex. : dépression, anxiété), un faible niveau d'empathie, des relations difficiles avec les pairs, le tempérament de la personne (ex. : impulsive, agressive), une faible estime de soi, des événements de vie stressants (ex. : problèmes de santé, problème légal) ou encore des activités criminelles.

Certains facteurs familiaux peuvent aussi constituer des défis pour contrer le problème de punaises de lit, comme une famille nombreuse, une relation parents-enfants difficile, une faible cohésion familiale ou de la violence au sein de la famille. Effectivement, comme expliqué précédemment, afin de régler un problème de punaise de lit, une préparation soignée doit se faire et être maintenue pour une période minimum d'un mois et demi ou le temps que le problème de vermine se règle. Cependant, pour une famille nombreuse, une famille à faible cohésion ou une famille ayant une relation parents-enfants difficile, il peut s'avérer difficile de faire et maintenir la préparation. Les agentes d'intervention à la salubrité de l'OMHM sont claires à ce sujet, plus la famille est organisée, qu'elle comprend le problème, que ces membres travaillent en collaboration les uns avec les autres, qu'elle participe activement, qu'elle accepte l'aide offerte par l'OMHM (aide à la préparation), plus l'infestation va se régler rapidement.

De plus, toujours selon les agentes d'intervention à la salubrité de l'OMHM, les familles vivant des violences vont, dans une forte proportion, préférer traiter elles-mêmes les punaises afin d'éviter que des visites de leur domicile se fassent. Cependant, faire soi-même des traitements fait courir le risque d'utiliser de mauvais produits, notamment des produits dit « répulsifs » qui n'éliminent pas les punaises mais qui les envoient vers les appartements voisins. Les voisins contacteront l'OMHM pour l'aviser du problème. Donc, tôt ou tard, une inspection du logement « problématique » se fera puisque l'OMHM fait inspecter et traiter de manière préventive et systématique tous les logements adjacents à un logement aux prises avec un problème de punaises de lit.

Les facteurs de risque au niveau socioéconomique ne sont pas négligeables non plus. On peut parler de la monoparentalité, d'avoir plusieurs enfants sous le même toit, d'avoir un faible soutien social, d'être sans

emploi (chômage, aide sociale) et du faible statut socioéconomique (pauvreté, quartier défavorisé). Bien que l'OMHM offre des sacs de poubelles pour la préparation et donne un montant de dix dollars aux locataires qui disent avoir besoin d'aide financière, cela demeure minime. Comme mentionné précédemment, la propriétaire de l'immeuble a l'obligation de faire enrayer la vermine dans le logement, et ce à ses frais (Ville de Montréal, 2018). Cependant, plusieurs personnes vont faire le choix de se débarrasser de meubles et de vêtements ce qui entraînera des frais supplémentaires pour elles (Frémont, 2018). Aussi, il n'est pas rare de voir des personnes et des familles dans une situation économique précaire ramasser des meubles ou articles ménager dans les poubelles, ce qui entraîne des risques d'infestations. Dans ce même ordre d'idée, les magasins de seconde main tels que Renaissance, l'Armée du Salut, le Chaînon, le Village des Valeurs, etc., sont très populaires. Cependant, les risques d'infestations sont aussi présents puisque plusieurs de ces magasins n'ont pas accès à l'équipement nécessaire pour désinfecter correctement les vêtements ou les meubles reçus en dons.

Le manque de politiques claires pour aider les personnes vulnérables qui sont aux prises avec de la vermine est le facteur de risque le plus important sur le plan politique. Sans une ligne directrice claire, les agentes d'intervention à la salubrité de l'OMHM sont à même de constater des pertes de services essentiels lorsque la punaise de lit est présente. Effectivement, les locataires perdent les services de soins et de soutien à la vie quotidienne auxquels elles ont droit (ex. : aide au ménage, accompagnement, transport adapté). Aussi, il est constaté que des écoles retournent des enfants à la maison, que des personnes âgées qui habitent des immeubles infestés se voient interdire l'accès aux activités d'un centre de jour, que des intervenantes du réseau de la santé ne se présentent plus sur les lieux en préférant faire une rencontre téléphonique avec la personne ou que des locataires ne peuvent pas se présenter au travail s'il y a une présence de punaises de lit à la maison, etc. Une peur collective injustifiée qui touche les plus vulnérables de notre société.

Comme le cite Perron : « La participation de toutes les personnes concernées par l'éradication du problème, soit la locataire, les organismes communautaires, la propriétaire, les autres occupantes de l'immeuble et la gestionnaire de parasite est une condition essentielle à la réussite » (Perron *et al.*, 2010, p. 5). En d'autres mots, s'unir pour la lutte à la vermine est le meilleur facteur de protection à ce jour. Cependant, il n'y a qu'à mentionner les mots « punaises de lit » devant un groupe de personnes pour comprendre que les attitudes, les normes et les points de vue de la collectivité sont majoritairement négatifs par rapport à cette problématique. Dégoût, peur, rejet, jugement, retrait, isolement sont du lot des réactions. Cependant, une personne qui a déjà vécu ce problème est, dans la majorité des cas, plus ouverte et encline à participer aux rencontres afin de parler de son expérience et 100 % des personnes qui ont vécu un problème de punaises de lit se montrent vigilantes par la suite afin de prévenir tout risque d'infestation (OMHM, 2016).

### 1.3 L'intervention face aux punaises de lit

Premièrement, comme peu d'étude parlent des impacts psychologiques des punaises de lit sur la personne, il est important de nommer l'étude de Stéphanie Susser (2013). L'objectif de sa recherche était de déterminer si une infestation de punaises de lit était liée à des troubles du sommeil et à des symptômes d'anxiété et de dépression. Une étude transversale exploratoire faite avec la participation des locataires de l'OMHM dans laquelle 39 locataires exposées à des punaises de lits ont été comparées à 52 locataires non exposées. L'effet des punaises de lits sur les troubles du sommeil, l'anxiété et la dépression a été mesuré à l'aide de l'indice de qualité du sommeil de Pittsburgh et d'un questionnaire portant sur la santé du patient. Les résultats de cette étude quantitative suggèrent que les individus exposés aux infestations de punaises de lit souffrent de troubles du sommeil et peuvent développer des symptômes d'anxiété et éventuellement de dépression. Lorsque, dans le cadre de mon travail, j'étais en présence de personnes qui sont aux prises avec un problème de punaises de lit, la majorité me disaient ne pas dormir et être très stressée. L'étude de Susser vient confirmer ces affirmations de manière scientifique et apporte un poids significatif dans l'enjeu qu'est le problème des punaises de lit sur la santé des personnes touchées.

Ensuite, au printemps 2011, la DRSP, la Ville de Montréal et l'OMHM ont décidé de se doter d'un plan d'action régional contre les punaises de lit visant à développer une méthode d'intervention à partir d'un projet pilote pour accompagner les propriétaires et les locataires vulnérables aux prises avec des cas persistants de punaises de lit (Hamelin et Perron, 2017). De plus, la DRSP a aussi collaboré avec le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à l'élaboration d'un plan d'action provincial contre les punaises de lit. Ce plan d'action avait comme objectif de maximiser l'efficacité des interventions visant à réduire les infestations de punaise de lit dans les bâtiments résidentiels et publics du Québec et de protéger la santé des populations touchées et des travailleuses qui effectuent des visites à domicile. C'est dans ce contexte que la DRSP s'était vue confier le mandat d'élaborer un protocole d'évaluation afin d'identifier les stratégies les plus efficaces pour soutenir les populations vulnérables qui vivent une infestation de punaises de lit. En janvier 2017, le *Rapport d'évaluation : soutien à la préparation des logements de personnes vulnérables aux prises avec une infestation de punaise de lit*, produit par le Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (2017) est publié. Ce rapport recommande premièrement que le soutien à la préparation du logement soit accessible sur l'ensemble du territoire de l'île de Montréal et soit encadré par le biais d'un programme pour en assurer la qualité et la durabilité. Deuxièmement, il propose que les centres intégrés de santé et de services sociaux (CIUSSS) évaluent, selon les circonstances, la pertinence d'offrir du soutien à la préparation. La troisième recommandation est que la DRSP soutienne le développement d'ententes de collaboration entre le réseau de la santé, le milieu municipal et les organismes communautaires qui définiraient les rôles et les responsabilités

complémentaires de tous les acteurs. Quatrièmement, il est demandé que la DRSP travaille avec le réseau de la santé et le réseau municipal afin de se pencher sur le développement de méthodes pour communiquer efficacement ces informations au grand public. Le Rapport d'évaluation place la personne vulnérable au centre des priorités d'action. Cependant, à ce jour, les recommandations ne sont restées que des recommandations.

La troisième intervention est *Le plan intégré de lutte à la vermine de l'OMHM 2018-2021* produit par l'OMHM (2018c). Ce plan vise l'amélioration de la qualité de vie des locataires en leur procurant des logements sains et salubres. L'expertise développée par le Service de la salubrité de l'OMHM de même que les consultations tenues sur le plan de lutte à la vermine convergent vers les mêmes constats. Premièrement, dans le but d'agir en prévention, le plan a comme objectifs d'accentuer la sensibilisation et mieux informer les locataires et les demandeurs de logement, de former les employés et les partenaires qui travaillent dans les milieux de vie, d'agir en amont afin de prévenir les infestations et de miser sur des travaux préventifs. Ensuite, afin d'améliorer les résultats des interventions, les objectifs sont d'améliorer l'efficacité des traitements d'extermination, d'améliorer le suivi des traitements et de mieux mobiliser et soutenir les locataires. Finalement le troisième axe directeur du plan vise à développer les partenariats nécessaires. Pour ce faire, l'OMHM doit travailler à la prise en charge de la problématique de la lutte contre la vermine par les acteurs montréalais concernés (Ville de Montréal, DRSP, CIUSSS, MSSS), identifier et mettre en œuvre des moyens d'accompagner les locataires en difficultés et vivant des situations d'infestation et poursuivre les demandes à la SHQ afin d'obtenir les moyens et budgets nécessaires. Un plan qui touche l'ensemble des personnes concernées par le problème. Effectivement, les locataires, le propriétaire (OMHM), les partenaires ainsi que les instances gouvernementales sont interpellés dans ce plan intégré de lutte à la vermine. Cependant, il est possible de se questionner sur les motifs à l'égard du fait que l'OMHM ne mette pas davantage de pression sur le MSSS pour que l'aide aux locataires soit offerte automatiquement lorsqu'il y a infestation de vermine chez une personne qui demande de l'aide. Pourquoi attendre? L'étude de Susser (2013) et le rapport d'évaluation du *soutien à la préparation des logements de personnes vulnérables aux prises avec une infestation de punaise de lit* sont clairs en ce qui concerne l'enjeu de la détresse psychologique et physique. Comme le cite Hamelin : « Notre étude est la seule à démontrer que la présence de punaises de lit est associée à des symptômes d'anxiété et de dépression qui semblent s'estomper une fois que les punaises de lit sont exterminées » (Hamelin et Perron, 2017, p. 17).

Selon moi, les priorités d'intervention sont bien nommées en ce qui concerne le problème des punaises de lit. L'éducation et la conscientisation de la population en général et l'aide aux ménages vulnérables dans la préparation des logements sont les deux priorités d'intervention à appliquer si l'on souhaite améliorer la situation autant psychologique que physique des personnes.

#### 1.4 Le public cible et l'objectif de l'intervention

Considérant que le problème touche une majorité de personnes dites vulnérables, le choix de mon public cible est vaste. Cependant, comme c'est une locataire qui habite dans le quartier Mercier-Hochelaga-Maisonneuve qui m'a fait la demande de changer les choses, je fais le choix de travailler avec des locataires de l'habitation HOCHELAGA (OMHM). Il s'agit d'une habitation familiale comprenant 82 unités de logement et où les problèmes de punaises de lit persistent depuis plus d'une dizaine d'années. Aussi puisque j'y travaille depuis plusieurs années, des liens ont été créés avec les locataires et avec les organismes communautaires du secteur. Effectivement, cela faisait cinq ans que j'accompagnais un exterminateur dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve. Nous allions chez les citoyennes qui résidaient dans les habitations de l'OMHM dans le but de comprendre pourquoi les traitements antiparasitaires ne fonctionnaient pas chez celles-ci. Puisque j'allais chez la personne, j'étais à même de constater rapidement les faits. Si les besoins étaient présents, je devais trouver les ressources nécessaires afin d'aider la locataire à enrayer le plus rapidement possible les vermines. Cependant, comme les ressources nécessaires se faisaient rares pour aider et soutenir les personnes vulnérables qui vivaient cette situation, je voyais la détresse et la colère tant physique que psychologique chez les personnes qui étaient aux prises avec ce malheureux problème. Que faire pour véritablement provoquer le changement ? À la lumière des problématiques recensées ci-haut et des études déjà réalisées, j'étais à même de constater qu'aucune locataire de l'OMHM n'avait participé aux rencontres des différents comités, et ce même en ce qui concerne le plan d'action de lutte à la vermine de l'OMHM. Pour moi, c'était un non-sens. Ne serait-il pas primordial d'intégrer les locataires dans toutes les sphères de la démarche afin que celles-ci puissent émettre leurs commentaires et idées sur la situation qu'ils vivent ? Les locataires ont l'habitude de se tenir en deuxième ligne en ce qui trait aux décisions prises et qui pourtant les concernent directement. L'attitude passive des locataires face à la résolution du problème est le résultat de plusieurs années de décisions, prises sans que celles-ci ne soient impliquées. Pourtant, les locataires sont des agentes multiplicatrices qui peuvent participer et s'impliquer dans un objectif de changement, et ce, de manière démocratique. Elles sont une force plus que nécessaire dans cette chaude lutte contre la punaise de lit puisque ce sont elles qui vivent et subissent le problème. Les locataires sont les voix de leur vécu, de leur réalité et de leur détresse. Ces personnes possèdent tout pour réussir, elles ont le pouvoir d'agir sur leur situation difficile. Il suffit de leur montrer le chemin à prendre pour y parvenir.

Aussi, il est primordial pour la population générale certes, mais surtout pour les locataires qui résident en HLM d'arrêter de voir le problème des punaises de lit comme individuel. Je suis à même de constater que le fardeau retombe généralement sur les épaules d'une seule et unique personne, la locataire. Cependant, tout le monde travaillant de près ou de loin sur la problématique s'entend pour dire qu'il en est un de santé

publique, donc collectif et qu'il faut que les instances gouvernementales s'y penchent sérieusement. (DRSP, 2015 Hamelin et Perron, 2017; Perron *et al.*, 2010).

Ayant été une agente d'intervention à la salubrité de l'OMHM pendant cinq années, je connais assez bien le sujet. En effet, cet emploi m'a permis de mieux saisir l'ampleur du problème des punaises de lit tant sur le plan physique, psychologique et financier. Ce travail m'a surtout fait réaliser que même si plusieurs organismes travaillaient à chercher des solutions depuis plusieurs années, le problème persistait encore et ce sont les personnes les plus vulnérables de notre société qui le subissaient. Il m'était alors impossible, en tant que citoyenne responsable, de laisser aller les choses ainsi et ce, en sachant très bien que cette situation, une fois changée, pourrait permettre à la personne de retrouver ses capacités. Pour ces raisons, j'ai profité de mon stage pour poser la question qui suit : Comment, avec la participation d'un groupe de locataires habitant dans des logements de l'OMHM, pouvons-nous mener un processus démocratique d'action communautaire (AAC) ayant pour objectif la diminution des impacts psychosociaux qu'engendre la vermine telle que la punaises de lit et les coquerelles ?

Afin de répondre à cette question de recherche, mon projet d'intervention collective a consisté à réaliser, avec des locataires demeurant en HLM, un processus démocratique d'action collective en m'inspirant des principes de l'OC et de l'AAC. Afin de bien saisir les fondements de ces approches, les trois prochaines sections serviront à présenter les principes sur lesquels elles reposent.

## CHAPITRE 2

### CADRE THÉORIQUE DE L'ORGANISATION COMMUNAUTAIRE

La problématique étant explorée, je vais maintenant présenter le cadre théorique utilisé pour la mise en œuvre de mon stage. Ce cadre théorique traitera de la pratique professionnelle de l'organisation communautaire qui est d'ailleurs préconisée, à sa manière, par l'office municipal d'habitation de Montréal. Il faut comprendre que l'organisation communautaire est une pratique professionnelle qui a pour objectif de soutenir un processus planifié d'intervention collective. Elle implique une professionnalisation et s'appuie sur un bagage de connaissances, d'approches et de méthodes qui lui sont propres (Lavoie et Panet-Raymond in RQIIAC, 2021).

#### 2.1 L'organisation communautaire

##### 2.1.1 Définition et évolution

L'organisation communautaire se définit comme une pratique d'intervention planifiée de changement social dans, pour et avec les communautés locales afin de s'attaquer aux inégalités, à la concentration du pouvoir et aux discriminations. Pour ce faire, elle s'inspire des traditions, objectifs et modes d'organisation des mouvements sociaux (Bourque *et al.*, 2007).

Avant qu'elle ne soit institutionnalisée et professionnalisée, l'organisation communautaire se pratiquait déjà dans la province. Effectivement, de la ville au milieu rural, on parle ici de personnes pionnières qui initiaient et soutenaient des actions collectives dans le but de répondre aux besoins de la population et pouvant entraîner des changements sociaux (Bourque *et al.*, 2007). Lorsqu'il était question de susciter des actions collectives, deux courants de pratique se différenciaient. D'une part, « l'organisation de services » portait à développer diverses ressources afin d'offrir de l'aide, susciter l'entraide ou de réhabiliter socialement la personne marginalisée. Les œuvres de la charité québécoise en sont de bons exemples. D'autre part, il y avait les « initiatives de changement social » qui cherchaient à modifier les facteurs environnementaux qui étaient considérés comme étant à l'origine des mauvaises conditions de vie. À titre d'exemple, le syndicalisme s'inscrivait dans cette mouvance (Mayer, 2002).

C'est finalement entre les années soixante et soixante-dix que l'organisation communautaire se professionnalise et s'institutionnalise dans un Québec en plein changement. Effectivement, dirigé par Maurice Duplessis (1890-1959) de 1944 à 1959 et dominé par des politiques conservatrices, le Québec commence à se sortir d'une période sombre nommée « La Grande Noirceur ». En 1960, un vent de

changement social et politique souffle sur la province. C'est le commencement de « la Révolution tranquille », une révolution qui permet au Québec de devenir une province moderne avec la prise en charge collective des institutions comme par exemple les hôpitaux et les commissions scolaires qui, jusque-là, relevaient soit de l'Église, soit des pouvoirs locaux. En fait, c'est « l'État - Providence » qui commence son expansion. L'État, prend désormais en charge de grands secteurs économiques, la restructuration du système d'éducation et l'instauration de nouveaux programmes sociaux. Une révolution qui, en quelques années, a donné naissance à des réformes garantissant à la population québécoise un filet social d'aide et de soutien contre des problèmes sociaux vécus (Mayer, 2002).

C'est aussi durant cette période de grands bouleversements sociaux que « l'organisation communautaire » se développe. Se pratiquant tout d'abord dans les grands centres urbains, cette approche participative citoyenne se fonde sur la prémisse que les problèmes sociaux sont de nature collective et requièrent une solution collective (Bourque *et al.*, 2007). Par exemple, la mise sur pied au Québec des Centres Locaux de services communautaires (CLSC), entre les années 1971 et 1973, par le ministre des affaires sociales du Québec, Claude Castonguay, est un exemple de solution mise en place par le gouvernement afin de répondre à des problématiques de santé et sociales, en offrant un éventail de services tout particulièrement aux personnes dans le besoin (Mayer, 2002). Effectivement, en s'inspirant de la réussite du projet de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles créée en 1968 par des citoyennes, des étudiantes et des actrices du milieu voulant répondre aux besoins de la population, le gouvernement provincial crée avec le projet de loi 65 les CLSC à la grandeur de la province (Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, 2020; Bourque *et al.*, 2007). Pour la population, les programmes mis sur pied par l'État-providence sont désormais une sécurité collective destinée à maintenir, protéger et à améliorer les conditions de vie essentielles des citoyennes de la province. C'est même pour donner suite à ces renouveaux que le titre « d'organisatrice communautaire » voit le jour dans le réseau public. L'organisatrice communautaire (OC) analyse les besoins de la population et agit comme personne-ressource auprès des groupes cibles. Elle conçoit, coordonne et met en œuvre des programmes d'organisation communautaire afin de répondre aux besoins du milieu et de favoriser son développement (Gouvernement du Québec, 2020). Il faut aussi mentionner qu'à cette époque de l'histoire québécoise, les « mouvements sociaux » sont mobilisateurs et qu'ils sont fortement influencés par les mouvements communautaires (associatifs), le mouvement coopératif, les mouvements syndicaux et le mouvement féministe. (Bourque *et al.*, 2007).

Effectivement, au cours de la période entre 1960-1975, l'organisation communautaire consiste en une innovation sociale, c'est-à-dire une nouvelle manière de faire qui rompt avec les pratiques antérieures. Bouchard explique ceci : « En effet, une innovation sociale représente une nouvelle approche, pratique ou intervention [...] mise au point pour améliorer une situation ou solutionner un problème social et ayant

trouvé preneur au niveau des institutions, des organisations, des communauté » (Bouchard, 1999, p. 2, cité dans Bourque *et al.*, 2007, p. 23). L'organisation communautaire représente donc une source nouvelle d'inspiration pour procéder au rattrapage du Québec et à sa modernisation. Ainsi, l'organisation communautaire s'ouvre davantage aux nouvelles questions qui intéressent d'ailleurs la plupart des sociétés modernes. Premièrement, les questions concernant les droits sociaux et leur maintien sont des interrogations qui poussent l'organisation communautaire à se positionner davantage dans le paysage Québécois. On parle, par exemple, du maintien de l'aide sociale, de l'aide pour les femmes qui réclament leur reconnaissance juridique lorsqu'elles sont mariées et de l'accès au divorce et à la libre disposition de leur corps. D'un autre côté, il y a aussi des jeunes qui souhaitent s'affranchir des traditions qui leur semblent anachroniques, qui désirent inventer des nouveaux rôles sociaux et qui veulent avoir accès à l'éducation. De plus, l'organisation communautaire s'intéresse aux questions du développement des territoires et de l'emploi. Par exemple, en 1969, le Front d'action populaire (FRAP) entre en scène afin d'intervenir sur l'ensemble des questions urbaines en s'appuyant sur les comités de citoyennes qui s'étaient formés pour formuler des revendications touchant l'accès aux services municipaux ou sur les associations coopératives d'économie familiales militant pour la protection des consommateurs. Comme l'explique Bourque : « C'est ainsi que les fondements de l'action politique locale, dans une perspective de développement urbain, émergent et répondent aux préoccupations des organisatrices communautaires de favoriser l'accès au pouvoir pour les résidentes » (Bourque *et al.*, 2007, p. 25). Finalement, une troisième catégorie de questions touchant l'emploi teinte l'organisation communautaire et les actions collectives. Les grandes centrales syndicales se mobilisent pour exiger l'amélioration des conditions de travail de leurs membres et des conditions de vie de l'ensemble des petits salariés, mais aussi pour définir le type de développement à privilégier au Québec.

Cependant, au fil des années, l'histoire s'assombrit. Effectivement, ces programmes coutent des milliards de dollars par année à la population québécoise ainsi qu'aux différents paliers gouvernementaux. (Moscovitch, 2022). C'est pourquoi en 1985 le gouvernement libéral, qui est alors dirigé par Robert Bourassa (1933-1996), amorce un virage dans les politiques publiques inspiré de l'idéologie du « néolibéralisme ». Popularisé par l'arrivée au pouvoir de Margaret Thatcher (1925-2013) puis du président Ronald Reagan (1911-2004) aux États-Unis, le néolibéralisme prône le retrait de l'État des services publics en donnant plus de pouvoir au secteur privé. Cette idéologie cherche à transformer les protections sociales en une occasion de faire des profits pour l'entreprise privée (Hurteau, 2012; Moscovitch, 2022).

Un désengagement de l'État qui a fonctionné et qui fonctionne toujours puisque depuis ce temps, des coupes drastiques ont été faites dans le filet de sécurité sociale du Québec, et ce tant dans le milieu de l'éducation, de la santé, de la sécurité et de la culture (MEPACQ, 2014; Pineault, 2014). Par exemple, la conjoncture des dernières années dans le champ québécois de l'action communautaire a ouvert une porte grandissante aux

fondations privées et aux pratiques philanthropiques. Cependant, les subventions octroyées par les fondations mettent en péril, les bases même de l'organisation communautaire. Effectivement, accéder aux subventions des fondations privées c'est, avant tout, réduire l'autonomie d'action des groupes communautaires en les uniformisant et en leur enlevant tout pouvoir décisionnel citoyen puisque les fondations privées sont à même d'imposer leurs exigences, leurs activités, leurs formatrices, l'organisation du travail, etc. Une stratégie de financement certes alléchante, mais qui pourrait accélérer la perte définitive de l'organisation communautaire institutionnalisée et aussi communautaire (Proulx, 2008, cité dans Berthiaume, 2006). Tout compte fait, si l'on peut néanmoins reconnaître l'apport des contributions venant des fondations et des entreprises privées, l'approche des partenariats public-privé (PPP) dans la conception et le financement des programmes publics fait encore l'objet de questionnements et de critiques. Ceux-ci sont à l'origine de nombreux programmes de financement conditionnels à l'atteinte de résultats prédéfinis, autant dans le réseau public que dans le secteur communautaire, qui font craindre pour l'autonomie de l'organisation communautaire et pour sa capacité à préserver l'idéal démocratique et citoyen qui l'animait depuis ses débuts.

### 2.1.2 Les fondements de l'organisation communautaire

D'entrée de jeu, l'organisation communautaire québécoise a été influencée par deux courants de pensée liés à la stratégie de défense des droits collectifs. Premièrement, celui de la *grassroots democracy* qui conçoit les communautés locales comme des contre-pouvoirs face aux autorités publiques ou privées et secondement celui de l'éducation populaire mis de l'avant par le mouvement des communautés chrétiennes progressistes latino-américaines (Bourque *et al.*, 2007).

Tout d'abord, parler du mouvement de la *grassroots democracy*, c'est avant tout parler de l'organisateur communautaire, sociologue, écrivain et militant américain Saul David Alinsky (1909-1972). Faisant ses études en sociologie à l'école de Chicago entre les années 1926-1930, Alinsky y apprend le concept de la « désorganisation sociale ». Il s'agit d'un concept qui met en évidence le lien entre les zones urbaines en transition et le déclin de l'influence des valeurs collectives de l'individu (Gouriou, 1976). Afin d'y faire face, Alinsky élabore une nouvelle méthode, soit celle du *community organizing* (l'organisation de communautés). Celle-ci consiste à recréer des relations collectives dans une zone urbaine pauvre afin d'améliorer les conditions de vie de ses citoyennes en leur inculquant la notion du pouvoir d'agir (l'*empowerment*) (Gouriou, 1976). L'*empowerment* (l'autonomisation) est la croyance en la capacité des individus et des collectivités de pouvoir exercer un plus grand contrôle sur les décisions ou sur les choix nécessaires à leur mieux-être (Arteau et Gaudreau, 2007, cité dans Ampleman, 2012; Ninacs, 2008).

Aujourd'hui considéré comme le père de l'organisation communautaire, Alinsky a démontré que le pouvoir citoyen, lorsqu'il est bien organisé, peut déplacer des montagnes.

Secondement, l'autre grande influence de l'organisation communautaire québécoise est l'approche utilisée par les communautés chrétiennes progressistes latino-américaines (Brésil, Pérou, Chili), soit celle de « l'éducation populaire ». Ces communautés organisaient des activités où les méthodes d'alphabétisation et de conscientisation étaient utilisées avec des femmes et des hommes victimes d'oppression et voulant s'investir personnellement pour obtenir un changement structurel politique. Nous pouvons notamment penser au pédagogue brésilien Paulo Freire (1921-1997). Considéré comme le père de la « conscientisation », il a tout d'abord utilisé l'alphabétisation militante dans un contexte sociopolitique où l'exploitation des ressources du pays se faisait par des capitaux étrangers (Humbert, 1976, cité dans Amplemam, 2012). Afin de lutter contre ces dominations, Freire utilise entre 1960 et 1964 la méthode « d'éducation libératrice ». Une éducation basée sur le vécu et les expériences des personnes en favorisant un rôle actif de celles-ci dans le processus d'apprentissage (Bourque *et al.*, 2007). En fait, pour Humbert la conscientisation c'est :

Un processus dans lequel les hommes (et les femmes), en tant que sujet connaissant, et non en tant que bénéficiaire, approfondissent la conscience qu'ils ont à la fois de la réalité socioculturelle qui modèle leur vie et leur capacité de transformer cette réalité [...] Elle implique aussi une contestation dans laquelle une personne bâtit sa connaissance en réfléchissant sur sa propre expérience "sujet connaissant" et n'est pas, par conséquent, une cruche à remplir "bénéficiaire" d'un savoir officiel établi. La conscientisation implique une réflexion indissociable d'une action de transformation du monde. (Humbert, 1987, cité dans Ampleman, 2012, p. 13)

Enfin, il faut nommer que ces deux courants de pensée ont en commun « l'intérêt personnel » des citoyennes qui y participent. Comme le dit Shel Trapp, animateur de la Northwest Community Organization (NCO) :

Notre travail est de sauver une communauté, de restructurer un quartier qui part à vau-l'eau, de le faire en impliquant les habitants dans des manifestations où leurs intérêts sont engagés et en permettant à des leaders locaux d'émerger. Nous devons faire en sorte que notre peuple, ici, prenne ou reprenne son pouvoir. Vivre dans le quartier aura alors du sens. (Gouriou, 1976, p. 37)

### 2.1.3 L'approche socio-institutionnelle participative

L'organisation communautaire a énormément évolué depuis les années 60. En effet, aujourd'hui pratiquée partout au Québec, l'organisation communautaire s'est introduite dans plusieurs secteurs autant étatiques (CLSC, OMHM, etc.) que communautaires (centre de femmes, comités logements, maisons de la famille, etc.) De plus, avec les années, l'organisation communautaire s'est ouverte sur de nouvelles pratiques telles que l'économie sociale à partir d'entreprises communautaires ou coopératives, l'écologie sociale et bien d'autres encore (Bourque *et al.*, 2007). Désormais, elle possède son propre bagage de connaissances stratégiques, méthodiques et théoriques. La typologie des approches de l'organisation communautaire au Québec proposée par Denis Bourque, Yvan Comeau, Louis Favreau et Lucie Fréchette est d'un grand secours pour nous aider à comprendre la pluralité des formes que revêt cette pratique. Effectivement, cette typologie nous permet de saisir la finalité de l'intervention, l'origine de l'action collective, les formes d'organisation promues au sein de la communauté, les acteurs engagés et le type de structures mises en place pour favoriser de façon durable le changement. Les auteurs identifient quatre approches : sociopolitique, socio-économique, socio-institutionnelle ou sociocommunautaire.

Pour ma part, comme j'ai fait mon stage dans mon milieu de travail (OMHM) et que celui-ci est une institution publique, l'approche utilisée pour l'application de mon projet a été l'« approche socio-institutionnelle participative ». Cette approche se définit comme une pratique professionnelle qui regroupe les initiatives en provenance des institutions (publiques, semi-publiques ou même privées) qui, en fonction de leur mission, décident d'agir sur une problématique ou une réalité collective au moyen de réponses (programmes, services, coordinations et concertation des ressources, etc.) s'appuyant en tout ou en partie sur l'action communautaire (Bourque *et al.*, 2007).

De plus, avant d'aborder les caractéristiques de l'approche socio-institutionnelle participative, il faut expliquer que celle-ci se fait à partir d'une logique descendante ou *top-down approach* (approche par le haut) et non ascendante ou *bottom-up process* (approche par le bas) comme le veut la tradition de l'organisation communautaire. Effectivement, comme l'énonce Denis Bourque, Yvan Comeau, Louis Favreau et Lucie Fréchette, l'organisation communautaire se caractérise par une intervention sociale qui agit principalement au sein des communautés locales, ce que les Américaines appellent un *bottom-up process* par opposition au *top-down approach*, c'est-à-dire des actions définies par les priorités des politiques sociales d'un État. (Bourque *et al.*, 2007, p.11). Avec l'approche socio-institutionnelle, il y a alors imposition d'objectifs, d'orientations et même, dans certain cas, de moyens (programmes ou ressources) de la part d'une institution, comme c'est le cas dans les institutions publiques où l'on a recourt à l'approche socio-institutionnelle. Par exemple, le programme du maintien à domicile démontre bien comment est appliquée l'approche socio-

institutionnelle. Il s'agit d'un programme provincial dans lequel certaines organisatrices communautaires recevaient le mandat de mettre sur pied des ressources (comme des popotes roulantes) ou des programmes (comme des groupes d'entraide pour aidantes naturelles) selon le modèle préétabli. Comme l'expliquent Denis Bourque et René Lachapelle, il peut exister une certaine tension entre l'expertise professionnelle (OC et expertise scientifique), les priorités établies par les politiques publiques et le processus participatif des citoyennes du groupe. Afin d'éviter tout malentendu et pour obtenir un succès dans la démarche, l'approche socio-institutionnelle participative permet de dépasser la polarisation entre les initiatives qui viennent du haut (*top-down approach*) et celles issues du milieu (*bottom-up process*) en offrant des indicateurs (caractéristiques de base) pour s'assurer qu'il s'agisse bien d'un processus d'organisation communautaire (Bourque *et al.*, 2007).

Ainsi, les caractéristiques de base de l'approche socio-institutionnelle participative partent d'un principe selon lequel toutes les personnes concernées par le problème social ont la capacité d'y apporter une contribution significative afin de le régler (Bourque *et al.*, 2007). Afin de reconnaître si cette pratique se fait en concordance avec les principes de l'organisation communautaire Bilodeau, Chamberland et White en décrivent les conditions de succès que l'on peut mettre en relation avec la qualité des résultats atteints :

- 1) La mobilisation des actrices pertinentes à la question en jeu;
- 2) Le fait que ces actrices soient mobilisées sur des choix stratégiques et non pas seulement sur des choix techniques et instrumentaux;
- 3) Qu'elles soient également en position d'influence et de négociation (au-delà de la consultation);
- 4) Que le processus participatif permette de réduire l'inégalité de pouvoir entre les actrices (dont les expertes) et favorise la conception des actions;
- 5) La pertinence sociale du projet ou du programme;
- 6) La flexibilité et l'ouverture du promoteur;
- 7) L'appropriation créative du projet ou programme par les actrices concernées;
- 8) La constance du soutien organisationnel et professionnel par l'investigateur du programme.

(Bourque *et al.*, 2007, p.108)

Finalement, pour que le processus soit une réussite, il est nécessaire pour toutes les participantes de reconnaître qu'entre la compétence citoyenne, l'expertise scientifique et la compétence de l'intervenante, le risque de mésentente peut survenir à tout moment. L'anticiper et le reconnaître, c'est avant tout laisser une place au dialogue et à la négociation afin de diminuer les tensions préalables que le groupe peut reconnaître tout en gardant en tête que le développement commun des communautés est la priorité. De plus, laisser une porte ouverte afin de discuter des conflits et mésententes, c'est augmenter le pouvoir d'agir des participantes citoyennes tout au long du processus. Comme l'explique Parazelli et ses collègues :

Refuser de reconnaître cette légitimité et cette compétence citoyennes équivaut à instaurer un rapport de pouvoir au détriment des communautés, basé sur la position épistémologique voulant qu'il y a « ceux qui savent » définir les problèmes, les besoins et les programmes d'intervention et « ceux qui ne savent pas ». (Parazelli *et al.*, 2003, cité dans Bourque *et al.*, 2007, p. 109)

Effectivement, aménager un espace de délibération et de négociation au profit du développement des communautés, c'est favoriser une démocratie délibérative et directe qui permet de bousculer les préjugés et de vaincre ces oppositions et, du coup, de favoriser la pérennisation du projet (Bourque *et al.*, 2007). Cependant, afin d'y arriver il est nécessaire d'instaurer, dès le début du processus et ce avec l'aide et l'accord de toutes les participantes, un ensemble d'éléments structurels liés au cadre du fonctionnement du groupe qui établiront les paramètres à l'intérieur desquelles les membres interagiront. Par exemple, la taille du groupe, la composition de celui-ci, l'ouverture du groupe, l'espace où se regroupe les personnes, le temps des rencontres, les normes formelles ou informelles, les définitions des rôles de chacune, etc. La structure influence le déroulement des activités du groupe et la nature des interactions entre les membres, d'une part et entre les membres et l'intervenante, d'autre part (Turcotte et Lindsay, 2013).

#### 2.1.4 Les approches de l'organisation communautaire préconisées à l'OMHM

Au module du développement social et communautaire de l'OMHM, un mot revient souvent lorsqu'il est question de l'organisation communautaire. Ce mot est *empowerment*. Inscrit à maintes reprises dans le *Cadre de référence en organisation communautaire* de l'OMHM (2013) et intégré dans le discours des employées, ce terme est la pierre angulaire de l'approche sociocommunautaire (Bourque *et al.*, 2008). Pour l'Office, l'*empowerment* est à la fois un résultat visé et un processus. Un résultat visé décrit comme le « pouvoir d'agir » où l'exercice de ce pouvoir se décline toujours en trois étapes : « choisir, décider et agir » sur sa destinée, sur son milieu de vie et sur son quartier. Et un processus voulant que l'*empowerment* parte du principe que les personnes, les organisations et les communautés ont des forces et des capacités qui peuvent se mettre en action et se développer au profit des personnes et des communautés (OMHM, 2013). Alors en se basant sur l'approche sociocommunautaire, l'OMHM cherche à renforcer les liens sociaux et les solidarités de proximité en redonnant aux personnes du contrôle sur leur environnement immédiat. Cette approche fait en sorte de moduler le comportement des locataires afin de favoriser une participation dynamique, l'acquisition des compétences, la confiance en soi, la connaissance des dynamiques du milieu, la conscience critique et l'action solidaire (savoir, croire, vouloir, pouvoir et agir) (Fréchette, 2000, cité dans Bourque *et al.*, 2007).

L'OMHM utilise aussi, sans le nommer dans son *Cadre de référence en organisation communautaire*, l'approche socio-institutionnelle technocratique. Une approche qui se traduit comme étant une stratégie

dans laquelle les personnes ou les ressources sont des moyens, des instruments ou des relais pour atteindre des objectifs prédéterminés dans le cadre d'une planification institutionnelle (Bourque et al., 2007, cité dans RQIIAC, 2020). Dans sa forme technocratique, l'approche socio-institutionnelle implique les individus dans le développement de programmes sous forme de consultation, limitant ainsi le pouvoir d'influence des personnes concernées par les services offerts. (Bourque *et al.*, 2007, cité dans RQIIAC, 2020). Le Comité consultatif des résidentes (CCR) ou les comités de secteur de l'OMHM en sont de bons exemples. Mis sur pied en 2002, suite à une obligation imposée par la SHQ (*Projet de loi 49, 2002*), le CCR regroupe une vingtaine de locataires élus tous les deux ans par les représentantes des locataires qui participent aux comités de secteurs et parmi lesquels deux sont membres élus au conseil d'administration (CA) de l'OMHM. Son rôle est de remettre des recommandations au CA concernant les habitations, la sécurité et le vivre ensemble. En ce qui concerne les comités de secteurs, il faut comprendre que les activités de l'OMHM sont regroupées en trois secteurs géographiques : le secteur est, le secteur sud-ouest et le secteur nord-ouest. Dans chaque secteur, un comité regroupant des déléguées des associations de locataires et des employés de l'OMHM se réunit environ cinq fois par an pour discuter des principales préoccupations des locataires (OMHM, 2022). Il s'agit d'une approche somme toute questionnable puisque Morin et ses collaborateurs de l'Université de Sherbrooke en sont venus à la conclusion que les trois comités de secteurs, compte tenu leur caractère consultatif et de leur nombre très restreint, ne peuvent être considérés comme ayant le potentiel d'établir un équilibre avec la gestion centralisée de l'OMHM (Morin *et al.*, 2010).

Publié en 2013, *Le Cadre de référence en organisation communautaire* de l'OMHM, est le résultat d'une démarche amorcée en novembre 2011 ayant comme préoccupations la participation des résidentes, la gestion de leur milieu et l'amélioration de leur qualité de vie. Sous l'égide d'un comité restreint représenté par cinq employées de l'OMHM et assisté par un consultant externe, Monsieur Jean Panet-Raymond, ce document est présenté comme étant le fruit de consultations auprès de plusieurs actrices concernées par l'organisation communautaire de l'OMHM ; les organisatrices communautaires (OC), les agentes de milieux de vie, les travailleuses sociales, la direction de différents secteurs, la direction générale adjointe, les employées et les gestionnaires de plusieurs services ainsi que le CA. Il est de plus mentionné que le CCR et les partenaires communautaires et institutionnels de l'OMHM ont été consultés. Pour l'OMHM, ce cadre de référence sert à camper la vision, les valeurs et les responsabilités de l'organisation communautaire à l'Office. Il permet au personnel, aux gestionnaires, au CA, aux partenaires et aux résidentes de mieux connaître l'organisation communautaire et ses retombées. Organisé en trois chapitres distincts (contexte, orientations et mode d'organisation), le cadre de référence est, selon l'OMHM, traversé par un principe d'action centrale qui prime sur tout : la résidente est au cœur de toutes les préoccupations, les orientations, les interventions et les modes d'organisation (OMHM, 2013).

De plus, une définition générique de l'organisation communautaire et du développement social sont présentées pour permettre de circonscrire les responsabilités et les rôles des OC de l'OMHM.

L'organisation communautaire est un mode d'intervention en support aux communautés, leur permettant d'agir sur des facteurs collectifs qui ont une incidence sur leur santé et leur bien-être. Elle s'adresse prioritairement aux populations désavantagées et dépourvues de ressources dans une optique de justice sociale et d'équité, de démocratie et de redistribution du pouvoir, d'enracinement et de participation sociale. (Lachapelle, 2003, cité dans OMHM, 2013, p. 14)

Le développement social est « le renforcement des conditions qui permettent aux résidentes de développer leur plein potentiel, de participer à l'activité sociale [culturelle, économique, politique, NDLR] et de tirer leur juste part de la synergie du collectif tout en y contribuant » (OMHM, 2009, cité dans OMHM, 2013).

Pour l'OMHM, le domaine d'action de l'organisation communautaire est considéré comme étant « la patinoire » sur laquelle évolue les OC. Les grandes responsabilités et mandats des OC sont :

- L'amélioration des conditions de vie dans les HLM et dans les quartiers ;
- Le développement des capacités individuelles et surtout collective des résidentes ;
- La contribution des résidentes à la gestion de leur habitat/milieu de vie et à la participation à la vie de leur quartier et de la société, comme citoyenne.

Les approches mises de l'avant par l'organisation communautaire de l'OMHM servent à orienter le travail des intervenantes sociales et des OC, malgré leurs domaines d'intervention différents, mais complémentaires. Les approches utilisées sont l'*empowerment*, l'intervention de milieu et l'éducation populaire.

Les OC de l'OMHM s'appuient sur une expertise qui leur est propre afin de leur permettre d'établir des liens de collaboration avec des acteurs locaux (organismes et concertations) et de partager la vision du développement social des milieux avec les résidentes, l'Office et les partenaires. Leurs tâches consistent en

- L'analyse des milieux de vie (habitation et quartier) pour disposer d'une connaissance des réalités vécues par les résidentes, des dynamiques sociales et des ressources qui y existent, afin de cibler les enjeux;
- La mise en œuvre des processus collectifs de mobilisation et d'organisation;
- La mise en place des mécanismes facilitant la communication et le réseautage entre les acteurs.

Le tableau suivant présente un résumé des responsabilités des OC de l'OMHM ainsi que le pourcentage du temps consacré à chacune d'elles.

Tableau 2.1 : Synthèse des responsabilités des OC de l'OMHM.

<b>Responsabilité (temps consacré, en %)</b>	<b>Actions spécifiques</b>
1. Soutenir les résidentes dans les processus de vie collective, notamment les associations de locataires, et de participation dans les lieux de décision créés au sein de l'OMHM; susciter et soutenir la contribution et la mobilisation collective des résidentes dans l'amélioration des conditions de leur habitat. (40 %)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amorcer, reconnaître et soutenir la mobilisation des résidentes</li> <li>- Informer sur les règles, les lois et le financement</li> <li>- Animer des processus de participation, former des résidentes, soutenir les instances de l'Office (ex. : CCR, comités de secteurs)</li> <li>- Organiser des consultations sur les travaux majeurs</li> </ul>
2. Faciliter, en collaboration, la mise en place, la réalisation et la consolidation de projets et des activités communautaires. (25 %)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les milieux, le financement, la planification, la mobilisation, le soutien à la gestion, l'accompagnement et l'évaluation</li> <li>- Collaborer avec les différentes intervenantes dans les milieux (agentes de milieu de vie, intervenantes de milieu, intervenantes de groupes in situ, etc.)</li> <li>- Assurer la promotion des retombées du milieu</li> <li>- Négocier des ententes de partenariats avec des ressources communautaires et publiques, dont les ententes de « Catégorie C »</li> </ul>
3. Maintenir des mandats internes à l'Office. (20%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborer à la réalisation d'actions menées par l'office sur des enjeux, comme la sécurité, les communications, la salubrité, etc.</li> <li>- Agir en prévention sur différents enjeux dans les milieux de vie HLM</li> </ul>
4. Favoriser et développer le réseautage, le maillage, la concertation, et les partenariats. (15%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre part à des concertations locales et régionales sur certains enjeux transversaux</li> <li>- Assurer la liaison entre les réalités des milieux de vie HLM et les ressources du milieu</li> <li>- Assurer les maillages entre les ressources du milieu, les résidentes, les services et les directions de l'OMHM</li> </ul>

Source : adapté de OHMH (2013)

### 2.1.5 La démocratie en organisation communautaire

Les valeurs sur lesquelles s'appuie l'organisation communautaire forment un ensemble cohérent et se renforcent mutuellement. Une fois incarnées dans la pratique, ces valeurs deviennent des principes d'action

qui guident concrètement l'intervention des organisatrices communautaires dans les établissements de santé et de service sociaux (RQIIAC, 2020). Pour Lavoie et Panet-Raymond, les valeurs constituent de puissants facteurs de conduite humaine. Elles sont à la fois des points de référence, des mobiles profonds déterminant nos choix et des motifs d'engagement et de dépassement. Les valeurs auxquelles adhère une société guident la construction de son univers normatif et sont à la base de son discours idéologique (Lavoie, Panet-Raymond, 2014).

Les valeurs de l'organisation communautaire de l'OMHM véhiculées sont les mêmes qui apparaissent dans le cadre de références du RQIIAC puisque selon l'OMHM « Ces valeurs s'harmonisent avec celles de l'Office » (OMHM, 2013). Ces valeurs sont donc : la démocratie, le respect, la justice sociale, la solidarité et l'autonomie (Bourque *et al.*, 2007; Lavoie, Panet-Raymond, 2014; OMHM, 2013; RQIIAC, 2020).

Bien que la valeur de la démocratie soit nécessaire à l'organisation communautaire et qu'il soit primordial de la mettre en pratique afin que le processus d'action collective se fasse de manière à donner les mêmes chances à toutes, elle demeure cependant souvent négligée. Voilà la raison qui m'a poussée à m'attarder spécifiquement à cette valeur dans le cadre de mon stage plutôt qu'aux autres valeurs de l'organisation communautaire. Effectivement, l'organisation communautaire mise sur la démocratie, mais ne considère pas que celle-ci va de soi. Il faut sans cesse réfléchir aux façons de l'appliquer et de la mettre de l'avant pour ne pas l'oublier. Comme le cite Bourque, Comeau, Favreau et Fréchette : « La démocratie résulte d'un long et permanent processus, toujours précaire et menacé » (Bourque *et al.*, 2007, p. 10). Selon lui, afin qu'une vitalité collective demeure, la collectivité doit être en mesure de s'organiser, de mobiliser des ressources qui lui sont propres, de prendre des décisions et d'entreprendre les actions collectives qui s'imposent pour régler leurs problèmes et modifier les conditions antérieures (Bourque *et al.*, 2007).

Avant tout, il faut comprendre que pour l'organisation communautaire, la démocratie consiste à décentraliser le pouvoir par la création d'espaces de délibération et de participation (RQIIAC, 2020). C'est un travail constant dans lequel les organisatrices communautaires doivent s'assurer de donner l'accessibilité et le contrôle aux personnes directement touchées par les problèmes sociaux qu'elles cherchent à éliminer (Bourque *et al.*, 2007; Lavoie et Raymond-Panet, 2014).

La valeur de la démocratie est une valeur qui se traduit par le fait de susciter, d'encourager et de soutenir la participation sociale des membres dans l'expression de leurs réalités, de leurs problèmes, de leurs besoins et de leurs aspirations. Elle implique de soutenir ou de créer des espaces de vie démocratiques, particulièrement pour les groupes sociaux qui subissent de l'exclusion. L'organisation communautaire a une préoccupation centrale pour l'organisation de nouveaux pouvoirs au sein des communautés et à travers les divers lieux de délibération, incluant les organismes communautaires. Elle est une valeur citoyenne qui

s'exprime par le fait de favoriser la prise de parole et de susciter la participation des membres au développement du groupe ou de la collectivité dont ils font partie. Dans l'action communautaire, la valeur de la démocratie est étroitement liée à l'exercice de la citoyenneté de manière à ce que les individus, les groupes et les collectivités puissent s'informer, réfléchir et participer aux décisions et aux choix de société qui les concernent. À plus petite échelle, cela implique de favoriser la participation des membres à la vie associative sur les mêmes principes (Lavoie et Panet-Raymond, 2014; RQIIAC, 2020).

On peut distinguer trois formes de démocratie ; la démocratie représentative, la démocratie participative et la démocratie directe.

Premièrement, la démocratie représentative a comme principe de base l'élection avec délégation du pouvoir aux élus. Elle requiert donc peu d'effort de la part des citoyennes. Leur pouvoir consiste à élire leurs représentantes tous les quatre ans. Ayant un mode de scrutin uninominal majoritaire à un tour le Canada, qui est une monarchie constitutionnelle à régime parlementaire, permet de voter pour ces représentantes aux échelons fédéral, provincial et municipal. Cette forme de démocratie est très critiquée par divers mouvements sociaux puisqu'elle entraîne un déficit démocratique qui affaiblit la démocratie représentative. Effectivement, elle ne permet pas que le nombre de députées élues soit représentatif du pourcentage de vote obtenu (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). Le Mouvement pour une démocratie nouvelle milite depuis cinquante ans pour un mode de scrutin proportionnel, mais en vain (Mouvement démocratie nouvelle, 2020). Le mode de scrutin proportionnel est défini comme un système électoral où le nombre de sièges à pourvoir est partagé en fonction du nombre de voix recueillies.

Ensuite, on retrouve la démocratie participative. Ce style de démocratie confie le pouvoir à une assemblée générale (AG) avec des élus mandatés et révocables formant le conseil d'administration (CA). Selon le Dictionnaire Français (2022), une AG est la réunion d'un ensemble d'individus faisant partie d'une même société ou association et qui vise à faire le bilan du fonctionnement de cette dernière ainsi qu'à décider des prochaines actions à mener. Ce type de démocratie s'applique généralement à des groupes ou des associations et moins à la société dans son ensemble, à moins de faire des assemblées citoyennes. Le mandat des élus est généralement de 1 an (parfois 2). En plus de l'AG annuelle, les groupes peuvent favoriser une participation continue en organisant des assemblées générales régulières ou spéciales. Cette forme de démocratie nécessite une plus grande participation des membres, particulièrement si le fonctionnement de l'organisme prévoit la mise en place des comités de travail. Elle poursuit un idéal d'inclusion d'un maximum de personnes dans les discussions qui les concernent. C'est d'ailleurs la démocratie participative que l'on retrouve à l'OMHM depuis les années 2000. Effectivement, l'adoption de la Loi 49 de la SHQ, le 30 avril 2002, force les offices d'habitation à reconnaître toutes les associations de locataires qui se conforment aux

directives émises par la SHQ. Elle leur suggère de mettre en œuvre toutes les activités à caractères social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle. Finalement, elle oblige tous les offices d'habitation à créer des CCR et exige de ceux de 2 000 logements et plus qu'ils mettent également sur pied des comités de secteurs (CS) selon les modalités suivantes (tableau 2.2).

**Tableau 2.2 : Modalités et objectifs des CCR et CS.**

<b>Comités consultatifs des résidents (CCR)</b>	<b>Comités de secteurs (CS)</b>
<p>Faire les représentations qu'il juge utiles à l'Office sur toutes les questions d'intérêt commun concernant l'entretiens des immeubles, la qualité des services et leur accessibilité, les règlements d'immeuble, les choix budgétaires et l'Office et la planification des travaux majeurs d'amélioration et de modernisation</p> <p>Promouvoir la participation des personnes qui habitent ces logements (les locataires) aux activités à caractères social et communautaire mises en œuvre par l'Office</p> <p>Favoriser la vie associative</p> <p>Faire des représentations sur toute matière relative au développement social et communautaire</p>	<p>Voir à l'amélioration des services directs aux résidents</p> <p>Examiner les demandes et les plaintes qui lui sont soumises sur toute matière relative à l'entretien des immeubles et à la qualité des services</p> <p>Soumettre à l'Office toute recommandation utile pour remédier à un problème, ainsi que tout avis relatif à la planification des travaux majeurs et au développement social et communautaire</p>

Source : Adapté de Vachon *et al.* (2018)

Finalement, la dernière forme est la démocratie directe ou autonomie collective. Elle est définie comme une démocratie où chacune des personnes du groupe peut s'exprimer librement et voter sur tout. Une gestion horizontale décentralisée et non hiérarchique permet l'implication de toutes, en insistant sur la nécessité de débats et de dialogues respectueux et constructifs. Le consensus lors des assemblées délibératives est la méthode de prise de décision la plus courante, avec le vote indicatif. La participation active de toutes et l'égalité sont donc au cœur de cette forme de démocratie (Lavoie et Panet-Raymond, 2014).



## CHAPITRE 3

### MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION

L'intervention proposée dans le cadre de mon mémoire a été réalisée en croisant deux méthodes d'intervention qui s'inspirent des principes de l'organisation communautaire, soit l'action collective et l'art action communautaire. Ce chapitre en fournira une brève explication.

#### 3.1 : L'action collective

L'organisation communautaire se concrétise grâce à un processus rigoureux d'action collective. Présenté ici sous forme linéaire, il faut cependant préciser qu'une démarche d'action collective (figure 3.1) correspond davantage à un modèle dynamique et circulaire fait d'interactions, d'effets d'action-réaction et de jeux circulaires entre les participants dans des rapports tantôt consensuels, tantôt conflictuels (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). De plus, afin de décrire l'action collective, je me suis inspirée de deux modèles soit celui proposé par l'organisme Engrenage Noir (programme rouage) et celui proposé par Lavoie et Panet-Raymond dans la 3<sup>e</sup> édition du livre *La pratique de l'action communautaire* (Engrenage Noir, 2018; Lavoie et Panet-Raymond, 2014). L'organisme Engrenage Noir est un organisme artistique indépendant, sans but lucratif, créé en 2001 par Johanne Chagnon et Paul Grégoire qui a pour mission d'utiliser l'art en tant qu'outil de parole et agent de changement. En 2012, Johanne Chagnon s'associe à Norman Nowracki pour mettre sur pied le programme ROUAGE. Celui-ci a pour mission le développement de l'art action communautaire au Québec à travers la collaboration, la formation et le financement de projets visant la transformation vers une société plus juste (Engrenage Noir, 2018). Les modèles utilisés se distinguent légèrement l'un de l'autre, mais les deux visions demeurent cependant en harmonie avec les trois grandes phases de l'action collective soit la préparation, la réalisation et l'évaluation. Il s'agit des étapes qui ont été respectées dans mon projet de stage.

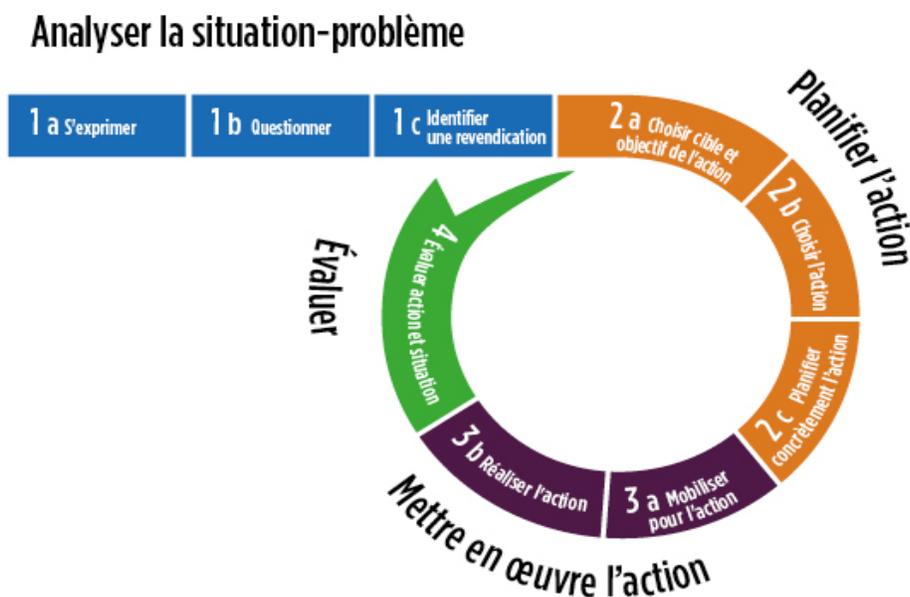


Figure 3.1 : Processus d'action collective et ses étapes.  
Source : Engrenage Noir (2018).

### 3.1.1 La préparation de l'intervention : L'exploration du milieu et l'analyse de la situation

Dans l'action collective, l'étape de la préparation engage plusieurs niveaux d'analyse. Il y a d'abord, « l'exploration du milieu ». Effectivement, il est primordial de prendre le temps de connaître les caractéristiques du milieu et de la communauté dans lesquels l'OC va intervenir. Faire cette analyse, c'est certes faciliter son intégration dans le milieu, mais c'est aussi préparer son mandat dans le but de vivre des réussites avec le groupe (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). Pour ce faire, l'OC peut adopter une approche déductive en utilisant des données d'enquêtes déjà réalisées et des recherches épidémiologiques (Deslauriers et Hurtubise, 2010).

Ensuite vient « l'analyse de la situation problème ». Pour ce faire, Engrenage Noir (2018) utilise une approche inductive afin d'intégrer, dès le début du processus, les personnes de la communauté. Les personnes doivent d'abord « s'exprimer » autour d'un sujet en nommant leur vécu douloureux et la situation problème commune. S'exprimer sur sa souffrance et son expérience injuste permet de démontrer les impacts du problème et aussi de constater que les autres vivent la même chose que nous. C'est à ce moment qu'a lieu la phase du « questionnement ». Cette phase a pour but de comprendre de façon critique et/ou politique les causes du problème. C'est également à ce moment du processus que les personnes confirment leur volonté d'agir afin d'enrayer les sources du mécontentement. Pour Engrenage Noir, se questionner c'est avant tout prendre conscience de l'aspect politique de la situation problème plutôt que de la considérer comme une simple responsabilité individuelle (Engrenage Noir, 2018). C'est pouvoir nommer l'injustice et

se sentir légitime de revendiquer un changement. Enfin, la dernière phase de l'analyse est celle de « l'identification d'une revendication » avec les participantes. Ayant pour but d'identifier une solution ou des demandes précises dans l'objectif d'un changement, cette phase sert à choisir une base de travail et une motivation d'agir. De plus, elle permet d'établir un message clair et efficace dans l'objectif d'une résolution du problème. Finalement, cette phase justifie ou non la mise sur pied d'un projet réaliste dans le but de favoriser les chances de succès.

### 3.1.2 La préparation de l'intervention : La planification de l'intervention

L'analyse de la situation ayant permis de cerner le problème, il s'agit maintenant de déterminer ce qu'il faut faire pour le résoudre. Pour le chercheur Clément Mercier : « Il s'agit d'un moment clé qui exige qu'à partir de l'évaluation de la situation problème et du diagnostic des besoins, forces et faiblesses, etc. les priorités retenues se traduisent en un plan d'action conséquent (Deslauriers et Hurtubises, 2010, p. 208). Bien que parfois reléguée aux oubliettes par manque de temps, la préparation de l'action demeure une étape critique qui déterminera ses chances de succès (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). De plus, il est à noter que cette étape cruciale apporte son lot d'avantages pour le groupe. Par exemple, elle permet une compréhension collective des objectifs, des enjeux et des moyens utilisés. Elle donne aux personnes la possibilité de contrôler l'action et de préciser les formes de leur engagement dans celle-ci et aussi d'établir les critères d'évaluation de l'action, etc. (Lavoie et Panet-Raymond, 2014).

Pour Engrenage Noir (2018), la planification de l'action se divise en trois étapes distinctes. Tout d'abord, le groupe doit choisir la cible et l'objectif de l'action. Cette étape permet au groupe de trouver un moyen d'action pertinent et efficace, ce qui légitimise l'élaboration de questionnements qui faciliteront l'évaluation du projet. Par exemple, quel est le résultat attendu par le groupe ou quels sont les indicateurs de réussite ? À cette étape, la considération du degré d'engagement de l'organisme à aller ou non jusqu'au bout est importante dans la planification de l'action et pour déterminer la fin de cette dernière. Vient ensuite l'étape du choix de l'action. L'identification et l'évaluation des actions possibles permettent au groupe de choisir l'action. Enfin, la dernière étape est celle de la planification de l'action. Afin d'éviter du stress et de la frustration et pour tenir compte des forces et des intérêts de chaque participante, il est primordial d'établir un échéancier détaillé.

### 3.1.3 La réalisation de l'action : Sensibilisation et mobilisation

Mettre en œuvre l'action, c'est avant tout viser l'atteinte des objectifs que le groupe s'est fixé au départ. Selon Jocelyne Lavoie, la réalisation de l'action est l'étape de la mise en œuvre du plan d'action qui a été élaboré. Ce sera au fil des semaines et des mois, l'expérience du travail de sensibilisation, d'éducation

populaire, d'organisation, d'animation, de mobilisation et de communication inhérente à l'atteinte des objectifs que le groupe s'est fixés par son action collective (Lavoie et Panet-Raymond, 2014).

Pour Engrenage Noir (2018), la réalisation de l'action se fait en deux étapes. La première consiste à mobiliser pour l'action. La mobilisation pour l'action a pour objectif de rejoindre d'autres personnes directement touchées et concernées par le problème ou bien de chercher des alliées. Plus le groupe est gros, plus le message risque de se faire entendre. Par la suite vient la réalisation de l'action. Afin de ne pas rester uniquement dans la réflexion, afin de provoquer des changements concrets et pour sortir du sentiment de colère, d'indignation, d'injustice et d'impuissance et pour profiter de l'impact libérateur de l'action collective il est nécessaire, à cette étape du processus, de réaliser l'action.

#### 3.1.4 L'évaluation et la fin de l'intervention

Le bilan ou l'évaluation de l'intervention permet d'effectuer un retour critique sur les diverses étapes du projet d'action, de déterminer les points forts et les faiblesses de l'action et de cerner aussi bien les éléments de réussites que ceux qui n'ont pas donné les résultats escomptés (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). Aussi, même si elle est la dernière phase du processus, il est fortement suggéré de la réaliser tout au long de l'action collective afin de voir ce qui a fonctionné ou pas dans le processus (Engrenage Noir, 2018). De plus, sur le plan humain, l'évaluation permet de mesurer l'émergence des nouvelles solidarités, les processus d'*empowerment* individuels ou collectifs, les démarches d'éducation populaire et la sensibilisation de la population. À noter que Martine Dupérré, professeure à l'École du travail social et de criminologie de l'Université Laval, mentionne qu'il est primordial d'envisager une démarche d'évaluation participative avec tout le groupe (Deslauriers et Hurtubises, 2010).

Engrenage Noir propose pour sa part d'évaluer l'action, le choix de l'action, le processus et l'évolution de la situation problème. L'évaluation sert alors d'apprentissage face à l'expérience, à l'amélioration du fonctionnement, à mesurer la nature et le degré de changement et ce qui y a contribué et finalement, à fonder les prochaines actions et ainsi augmenter les chances de réussite. Finalement, l'évaluation implique aussi l'évaluation de soi comme personne dans le processus. Évaluer ses propres améliorations comme participantes ou comme intervenantes à partir d'un défi ou d'un objectif formulé en début de processus, évaluer ses habitudes ou apprentissages, c'est aussi faire avancer l'action collective (Engrenage Noir, 2018).

La fin d'un projet d'action collective marque le moment où l'intervenante aura à redéfinir son rôle par rapport au groupe pour la suite des choses. Selon la situation, cette redéfinition du rôle de l'intervenante pourra signifier soit le départ de l'intervenante, soit le retrait graduel pour assurer une période de transition (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). Le départ d'une intervenante est une étape marquante pour le groupe.

Cette étape doit être prise au sérieux et bien faite. Elle mérite réflexions et transparence de la part de l'OC face au reste du groupe. Un départ mal planifié peut causer du tort au groupe. Une intervenante qui quitte le groupe est une intervenante qui a guidé celui-ci à devenir une structure bien établie et autonome et où ces membres sont capables d'accomplir les tâches du professionnel de l'intervention (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). L'intervenante ne doit pas se penser indispensable ou douter des personnes du groupe. Au contraire, elle doit faire confiance aux citoyennes qui, doit-on le répéter, ont acquis un pouvoir d'agir tout au long du processus.

### 3.2 : L'art action communautaire : à la jonction de l'art communautaire et de l'action collective

Si j'ai décidé d'utiliser l'art action communautaire (AAC) comme approche, c'est d'abord et avant tout dans le but de la découvrir. Approche nouvelle pour moi, elle combine deux moyens d'expression qui me sont chères, l'art communautaire et l'action collective.

#### 3.2.1 L'art communautaire

Utilisé depuis plusieurs années, l'art communautaire commence à apparaître dans l'espace médiatique québécois depuis une vingtaine d'années (Leduc, 2011). Cette approche se définit comme une pratique qui considère la production artistique comme une activité sociale exprimant l'expérience vécue des gens. Se caractérisant par le travail de collaboration et de co-création entre une communauté ou des participantes issues d'un groupe opprimé et une artiste, (Blais, 2016, Calvé-Thibault, 2012; Engrenage Noir, 2018; Lachapelle, 2005; Lamoureux, 2010; Leduc, 2011; Lee et Fernandez, 1998.) l'art communautaire permet des actions originales qui vont davantage toucher les émotions du public. Pour l'ATSA (quand l'art passe par l'action autrefois Action terroriste socialement acceptable), il est impératif de nommer que le recours à l'art communautaire sert avant tout à confronter la population à ses responsabilités individuelles et collectives en redonnant à l'espace public sa dimension d'espace ouvert à la rencontre et à la réflexion. La dimension participative citoyenne est alors au cœur de la démarche (ATSA, 2020).

Par ailleurs, les approches au cœur de l'art communautaire sont l'empowerment, la conscientisation et la collectivisation et l'action micropolitique, c'est-à-dire des actions menées à l'intérieur d'une petite communauté, à l'échelon local, fondée sur des rapports humains directs (Ninacs, 2008). Les projets d'art communautaire cherchent à développer l'estime de soi, les compétences et la conscience critiques des participantes et ainsi induire un processus d'empowerment (Ninacs, 2008).

L'art communautaire, par sa nature, n'a pas de norme esthétique commune. L'esthétique de cet art est fondamentalement ancrée dans son contenu et sa culture. C'est un langage d'autoreprésentation ou

d'autocollaboration à travers lequel un individu ou un groupe confirme son identité. La communauté peut être définie comme démographique, une communauté sociale ou une communauté d'intérêts (Marsden, 1996).

L'art communautaire est un modèle d'intervention employé comme outil servant à stimuler le dialogue, à documenter des réalités communautaires, à encourager l'autoémancipation des participantes et à symboliser les oppressions vécues pour obtenir les changements souhaités et revendiqués (Blais, 2016; Lachapelle, 2005; Lamoureux, 2010; Lee et Fernandez, 1998; Turcotte et Lindsay, 2013). Le lien qui unit mon projet de stage d'art action communautaire aux principes de l'action collective est celui d'une méthode déployée qui vise à faciliter l'expression des personnes et des groupes, en particulier des plus exclus, autrement que par les mots. Ces principes d'action permettent la prise de parole des personnes et des actions originales qui pourront toucher davantage les émotions du public et des personnes visées.

### 3.2.2 L'art action communautaire

L'art action communautaire (AAC), comme démontré à la figure 3.2, est un processus de groupe où des membres adultes d'un organisme communautaire, une intervenante de cet organisme et une artiste se mobilisent et se mettent en action autour d'un enjeu commun aux membres (des personnes directement concernées par une même situation injuste). Le processus vise à mettre de l'avant une revendication précise ayant un effet sur cette situation injuste en faisant appel à l'art à toutes les étapes et en favorisant la participation démocratique aux décisions nécessaires au projet (Engrenage Noir, 2018). En somme, l'art communautaire peut être considéré comme une forme d'action collective ou d'organisation communautaire, puisqu'il favorise la prise de parole publique, établit des rapports égalitaires et développe le pouvoir d'agir individuel et collectif. De plus, il favorise la visibilité et l'audibilité des personnes marginalisées et a un grand potentiel de transformation sociale.

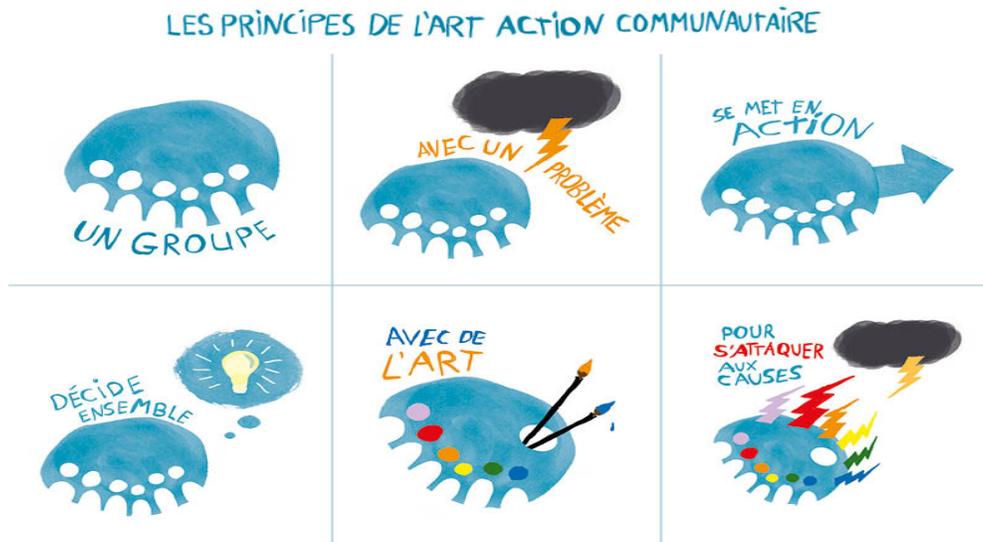


Figure 3.2 : Les principes de l'AAC. Source : Engrenage Noir (2018).

## CHAPITRE 4

### DESCRIPTION DU STAGE

Comme expliqué précédemment, le processus d'action collective se divise en quatre étapes distinctes. Ce chapitre abordera la méthodologie employée pour la réalisation de mon stage à l'OMHM. Cependant, dans le cadre de celui-ci, il ne m'a été possible que de réaliser les trois premières phases du processus avec le groupe de locataires. Selon moi, deux raisons expliquent ceci.

Premièrement, mon stage se déroulait à raison de quatorze heures par semaine pour une période de dix semaines. Mes heures hebdomadaires de stage étaient divisées en deux journées où la première était réservée à la préparation de la réunion à venir ainsi qu'à l'élaboration des outils. La deuxième journée était, quant à elle, consacrée à l'animation des rencontres. Dix semaines, c'est court pour effectuer un processus d'action collective complet quand on connaît l'ampleur de la tâche que cela demande. Il ne faut pas sous-estimer le temps qu'il faut pour expliquer, discuter, échanger, analyser et choisir. Il ne faut pas non plus sous-estimer le fait que parfois il est nécessaire de recommencer une étape qui a été mal comprise par le groupe. Donc, il s'agissait d'un processus transparent et franc qui demandait du temps afin que tout le monde comprenne bien où nous en étions et surtout un processus démocratique où tout le groupe devait être en accord avec ce qui est retenu avant de passer à la suite; un processus circulaire et vivant qui nous dictait une démarche lente, mais efficace, afin que tout le groupe soit en harmonie avec celui-ci.

Ensuite, il faut aussi dire que la planète était à l'arrêt en raison de la pandémie de COVID-19. Une pandémie avec des contraintes sévères où les réunions en « présentiel » étaient, au début du processus, interdites et où il fallait jouer de notre imagination pour le poursuivre. Avec la pandémie est venue l'annulation des premières rencontres de groupes certes, mais cela n'a rien changé au déroulement du processus d'action collective. Au contraire, l'arrêt des rencontres en présentiel a donné au groupe le moteur et l'énergie nécessaires qu'il fallait pour agir autrement : appels téléphoniques, courriels et porte-à-porte démontrent que toutes les manières de faire ont été mises en application afin que la première partie du processus d'action collective puisse se faire. Néanmoins, en agissant ainsi, nous avons effectivement rallongé de quelques semaines le processus.

4.1 : Étape 1 : La préparation de l'intervention ; l'exploration du milieu et l'analyse de la situation pour identifier une revendication.

#### 4.1.1 L'exploration du milieu

Situé en bordure du fleuve Saint-Laurent dans la partie sud-est de la ville de Montréal et enclavé par l'autoroute 25, le pont-tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine et le port de Montréal, l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve se divise en trois quartiers : Mercier-Est, Mercier-Ouest et Hochelaga-Maisonneuve (figure 4.1) (Centraide du grand Montréal, 2021). Répartie sur un territoire d'une superficie de 25,4 km carrés, la population de cet arrondissement se classe au 4e rang des 19 arrondissements pour sa taille et ses 136 024 habitants représentent 8 % de la population totale de la ville de Montréal.



Figure 4.1 : Carte de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve. Source : Ville de Montréal (2011).

Tout d'abord, entre 2011 et 2016, l'arrondissement a enregistré une croissance démographique de 3,5 %, alors qu'on y dénombrait 4 541 résidents de plus qu'il y a cinq ans. Cet apport de nouveaux citoyens s'est traduit par une densification de la population sur le territoire qui compte maintenant 5 353,2 habitants au kilomètre carré (Service de communication Ville de Montréal, 2016). Une augmentation de la population due, entre autres, par la construction de nouvelles copropriétés faites, en grande majorité, de condominiums. Effectivement, depuis quelques années, une nouvelle population vient s'y installer étant donné que les coûts pour l'accès à la propriété demeurent attractifs en ce qui concerne l'achat d'une première demeure située

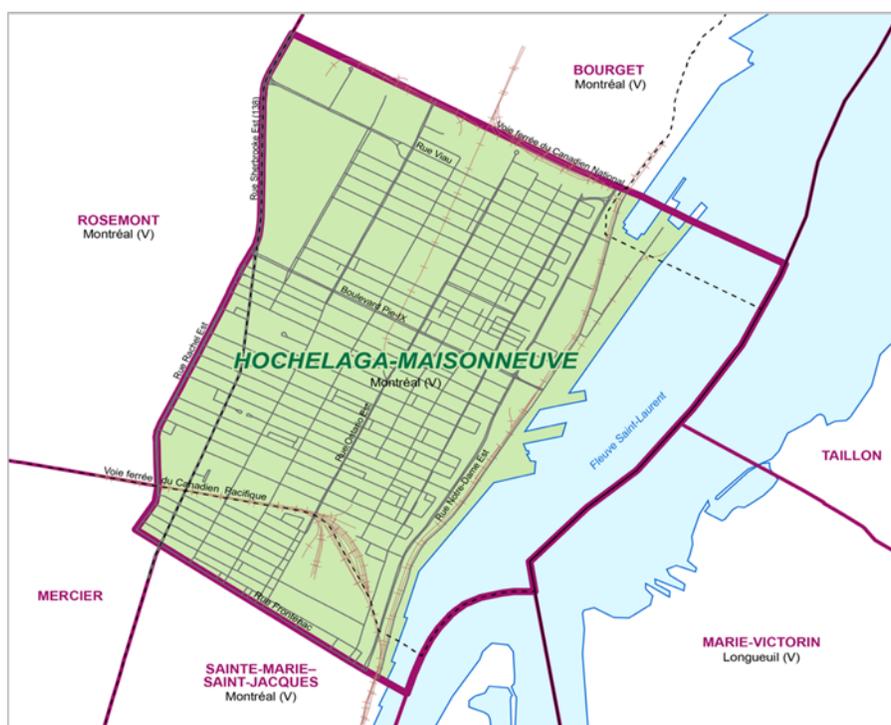


Figure 4.2 : Carte du quartier Hochelaga-Maisonneuve où est fait le processus d’AAC. Source : Ville de Montréal (2011).

sur l’île de Montréal (Nastase, 2020; Centraide du grand Montréal, 2021). Donc, pour cette raison, il m’apparaissait nécessaire et justifié d’intervenir dans cet arrondissement.

En effet, comme la problématique de la vermine est importante dans ce secteur de la ville, et ce autant chez les locataires que chez les propriétaires, il m’a semblé primordial de poser des actions afin que toutes les citoyennes aient les informations nécessaires concernant ce fâcheux problème de santé publique. Je voulais, avant tout, travailler avec un groupe de citoyennes vivant en HLM pour ensuite partager les résultats de notre processus d’action collective avec la population du quartier afin de la conscientiser sur la problématique et ainsi en diminuer les impacts négatifs.

Ensuite, selon Statistique Canada (2016) et Élection Québec (2016), 25 200 individus de l’arrondissement étaient dans une situation de faible revenu, soit une proportion de 19 % de la population. Parmi ces 25 200 personnes, on recensait une proportion de 17,5 % des 65 ans et plus qui était en situation de faible revenu, soit un total de 3 290 personnes parmi les 18 840 individus faisant partie de ce groupe d’âge. À l’échelle de l’arrondissement, seul le quartier Hochelaga-Maisonneuve présentait des taux de faible revenu supérieurs aux moyennes montréalaises pour la population totale et pour toutes les tranches d’âge. Cette réalité était encore plus frappante dans la portion sud-ouest (au sud de la rue Ontario Est et à l’ouest de la rue Pie-IX)

qui, à l'inverse du reste du quartier, ressentait moins pour le moment les signes de l'embourgeoisement (figure 4.2). La concentration d'aînés, âgés de 65 ans et plus, y était à peu près équivalente à la moyenne montréalaise. Les ménages privés recensés dans l'arrondissement en 2016 étaient, en moyenne, composés de 2,0 personnes. Ceux formés de personnes seules étaient cependant les plus fréquents. Ils représentaient 45 % des ménages privés, soit un peu plus de deux ménages sur cinq. Également, l'espérance de vie à la naissance dans Hochelaga-Maisonneuve était nettement inférieure à celle des quartiers environnants. En effet, en 2019, selon le portrait du quartier réalisé par la Table de quartier Mercier Hochelaga Maisonneuve, l'espérance de vie était de 76,7 ans dans le quartier et la moyenne montréalaise était de 82,8 ans, soit 6,1 années de plus. Les facteurs qui influent sur l'espérance de vie des citoyennes du quartier sont le lieu de résidence, les habitudes de vie et la situation socio-économique et en général, les femmes ont une espérance de vie supérieure à celle des hommes (Ville de Montréal, 2019).

De mon côté, avant même de débiter le stage, je savais que la population avec laquelle j'allais travailler était, pour la plupart, des personnes âgées qui étaient dans une situation financière précaire, qui avaient une santé fragile et qui vivaient seules. Cependant, le fait de connaître le portrait du quartier m'a permis de mieux préparer les rencontres afin de faciliter leur participation. Effectivement, préparer des réunions avec du matériel fourni, des collations et des cafés offerts, des billets d'autobus payés, des accompagnements en voiture et où les personnes n'avaient rien à déboursier était, pour moi, le minimum à offrir afin que les personnes puissent participer aux groupes sans contrainte. Aussi, comme plusieurs membres du groupe étaient à mobilité réduite en raison de leur âge ou d'une maladie, il était hors de question de faire les rencontres dans une salle difficile d'accès, éloignée de l'habitation ou sans ascenseur ou monte-charge pour y accéder. Le choix de la salle s'est donc fait de manière à limiter les déplacements et ainsi faciliter l'adhésion au projet pour toutes les personnes qui le désiraient. En définitive, demander à ces personnes âgées de faire partie du projet était une façon de briser les rouages de la pauvreté financière de leur milieu. Car, c'est en leur facilitant l'accès aux rencontres, en les intégrant de manière humaine et sans contraintes monétaires, en leur donnant le pouvoir et la parole et en travaillant avec de nouvelles manières d'apprendre qu'elles sont devenues des actrices du changement.

Également, savoir qu'il y avait autant de personnes âgées qui vivaient seules dans le quartier, m'a donné l'énergie nécessaire pour mettre en œuvre le projet. En effet, la création d'un groupe était certes nécessaire au processus d'action collective, mais elle servait avant tout à briser l'isolement, à valoriser le développement personnel et la socialisation avec l'autre, à favoriser le pouvoir d'agir de chaque membre du groupe et surtout à acquérir des connaissances et des habiletés nouvelles visant le changement d'une triste situation (Turcotte et Lindsay, 2013).

De plus, toujours selon le recensement de 2016 fait par Statistique Canada, le quartier Hochelaga-Maisonneuve était majoritairement francophone, avec 82 % des résidentes qui avaient le français comme langue maternelle. Bien que je me débrouille en anglais, j'étais nettement plus à l'aise de faire mon projet en français. Cependant, le français utilisé dans le quartier en est un aux accents colorés propres à celui-ci. Un joual où parfois les mots peuvent être durs et cruels pour exprimer une situation, mais où ils se font comprendre sans détour. Par exemple, comme me disait une locataire de l'habitation : « Chu ben icitte, mais les esti de punaises me font chier en ta! » (Danielle, septembre 2021). Un français populaire chanté avec des tournures de phrases délicieuses pour les oreilles. Une langue belle, forte et propre à ces personnes avec lesquelles j'allais travailler. Tout ceci m'a permis de comprendre qu'il m'allait être nécessaire de modifier mon langage dans mes interventions avec les personnes du groupe afin qu'un lien de confiance se crée entre elles et moi.

En ce qui concerne la population immigrante, elle demeurait largement en deçà de la moyenne de l'île, soit 16 % comparativement à 34 %. Cette statistique était représentative des personnes résidentes de l'habitation où le projet allait se dérouler. Pour ma part, c'était le seul bémol à ce projet puisqu'il aurait été bien d'avoir une diversité culturelle dans le groupe afin de connaître et comprendre d'autres réalités de vie.

Finalement, sur 43 935 ménages locataires de l'arrondissement, plus de 10 % vivaient dans un logement subventionné. L'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve qui connaissait un embourgeoisement accéléré depuis plus d'une dizaine d'années (Nastase, 2020) demeurait cependant un quartier avec un nombre considérable d'habitations de type HLM. Effectivement, Mercier-Hochelaga-Maisonneuve était le troisième arrondissement avec le plus de logements sociaux après Ville-Marie et le Sud-Ouest, selon une répartition réalisée en 2016 par la Ville de Montréal (Marceau, 2016). De son côté, l'OMHM gérait 2491 logements sur le territoire, dont 73 unités adaptées pour les personnes à mobilités réduites, 1038 logements réservés pour les personnes âgées et 1365 logements réservés pour les familles et les personnes seules. Outre cela, le parc d'habitation HLM existant dans l'arrondissement était un ensemble d'immeubles construits entre 1970 et 1994 (OMHM, 2019a) qui avait subi peu ou pas de rénovations majeures au cours des dernières décennies. Effectivement, depuis 1994, aucun nouveau HLM n'avait été construit ou rénové de manière significative, à la suite du retrait du gouvernement fédéral de ce programme (Fédération des locataires d'habitation à loyer modique du Québec, 2021). Aussi, il est à noter que les personnes qui demeurent dans les habitations de l'OMHM doivent déboursier 25% de leur revenu afin de payer la location du logement (SHQ, 2013). Toutefois, ce montant inclut les frais de chauffage.

Le portrait du quartier étant fait, il était temps pour moi d'aller à la rencontre des citoyennes de l'habitation pour expliquer le projet et ainsi les recruter pour une première rencontre. C'est en faisant du porte-à-porte

dans l'immeuble, sur une période de quatre journées complètes, que j'ai rencontré les personnes qui y demeuraient. Bien que plusieurs parmi celles-ci me connaissaient déjà, puisque j'y travaillais depuis quelque temps, ces visites m'ont donné l'occasion de rencontrer de nouveaux visages, de nouveaux visages qui étaient conscients de la problématique récurrente de la vermine, de nouveaux visages épuisés par celle-ci et qui voulaient participer à son changement. Des personnes âgées vulnérables qui en avaient beaucoup à dire sur le sujet et qui voulaient, peut-être, participer aux changements.

En fin de compte, le jeudi 15 octobre 2020 et le jeudi 5 novembre 2020 avaient lieu, dans le local communautaire de l'habitation, les premières rencontres avec les locataires. Le but de ces rencontres était de faire la création des liens entre toutes les personnes présentes et de s'exprimer sur la situation problème. À la fin de ces rencontres, un noyau de sept locataires était créé. Sept personnes voulant s'impliquer activement dans un processus d'AAC ayant pour but la diminution des infestations majeures de vermine dans leur immeuble. De plus, afin de se faire reconnaître, d'avoir une appartenance à une unité et avoir une identité propre, il fallait trouver un nom pour le groupe. Pour ce faire, j'ai demandé au groupe de trouver des idées. Les membres ont fait un vote secret. Le nom trouvé : *Les chevaliers de l'espoir* (figure 4.3).



Figure 4.3 : L'artiste en résidence qui présente le nom et le logo du groupe.

#### 4.1.2 L'analyse de la situation

Avant tout, il était essentiel que le groupe prenne le temps de se questionner pour identifier une revendication. Cependant, COVID-19 oblige, nous ne pouvions plus nous rencontrer dans la salle communautaire de l'immeuble, les règles de la Santé publique l'interdisant. Néanmoins, comme mon travail était considéré essentiel et que je travaillais à l'OMHM, cette tâche m'était revenue puisque j'étais la seule

personne autorisée à me promener dans l'immeuble. Pour réaliser cette partie, j'ai, le jeudi 21 janvier 2021, fait un porte-à-porte dans toute l'habitation avec l'arbre à problèmes. L'arbre à problème est un outil qui a comme objectif de schématiser pour mieux analyser une situation problématique. L'analyse des causes et des conséquences du problème affine la compréhension et permet d'envisager ce sur quoi il sera possible d'agir (Centre local de promotion de la santé de Brabant Wallon, 2021). Les résidentes devaient donc répondre à deux questions. Premièrement, les branches de l'arbre qui désignaient les conséquences d'avoir de la vermine chez soi étaient représentées par la question suivante : Qu'est-ce que ça fait quand il y a de la vermine chez moi? Ensuite, les racines de l'arbre qui correspondaient aux causes étaient évoquées par la question suivante : Pourquoi le problème de vermine est-il toujours présent dans notre habitation? Le tronc de l'arbre représentait la problématique de la vermine dans l'immeuble. À la suite de cette journée, nous avons été en mesure de faire un portrait global des causes et des conséquences des infestations pour l'ensemble des locataires de l'immeuble (figure 4.4).

Les conséquences associées à la problématique de vermine n'étaient pas négligeables dans la vie des résidentes. Par exemple, trois personnes m'avaient expliqué ne plus avoir droit à l'aide au ménage en raison de l'infestation de vermine qu'il y avait dans leur logement, cinq personnes s'étaient vues refuser l'accès à l'organisme communautaire qu'elles fréquentaient, six personnes avaient vécu avec un trouble du sommeil pendant la période d'infestation de leur logement, une personne avait parlé du retrait des services psychosociaux qu'elle avait à domicile, huit personnes avaient mentionné des maux physiques et psychologiques ressentis, quatre personnes n'avaient plus accès au transport adapté, une grande partie des résidentes avaient vécu de la stigmatisation et du rejet, et ce autant de leur famille que des autres locataires de l'immeuble, trois personnes avaient vécu de la solitude et la majorité des résidentes me disaient être nerveuses, paranoïaques et hypervigilantes depuis qu'elles connaissaient la problématique.

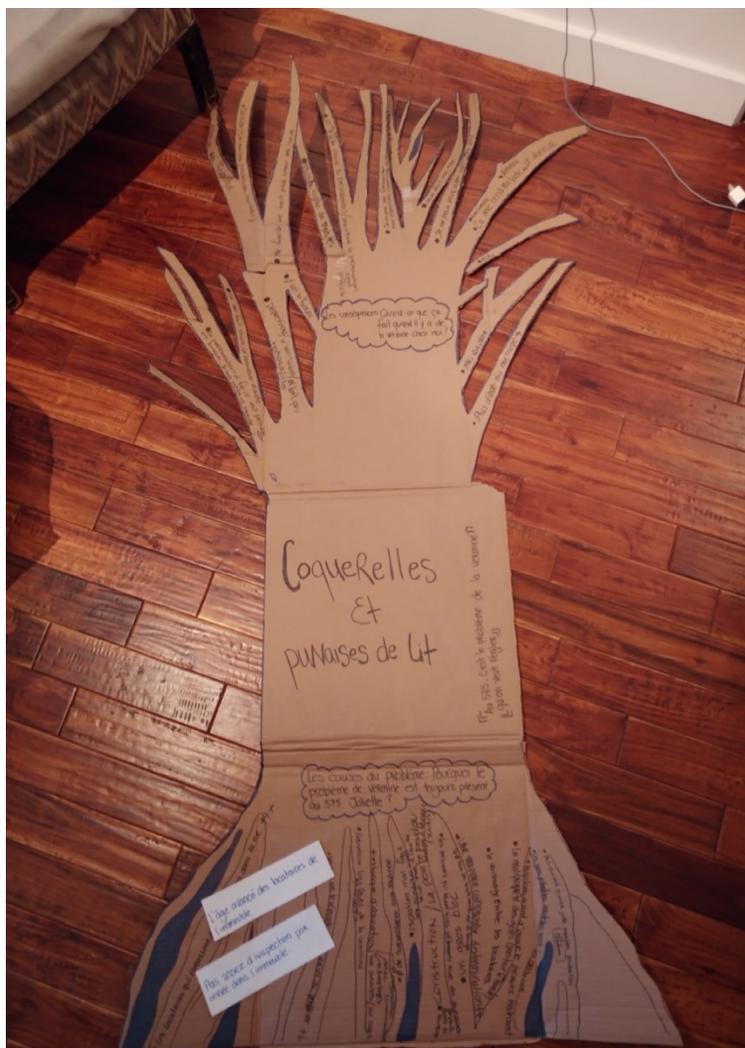


Figure 4.4 : L'arbre à problèmes après le porte-à-porte dans l'immeuble.

Les causes des problèmes de vermine énumérées par les résidentes ont été divisées en quatre catégories afin d'en faciliter la compréhension (Figure 4.5A). Premièrement, la catégorie concernant les *LOCATAIRES*. Par exemple, les locataires qui n'avaient pas l'OMHM lorsqu'il y avait un problème de vermine dans leur logement. La mauvaise compréhension de la marche à suivre pour recevoir le traitement ou des connaissances erronées sur la vermine que celles-ci avaient complétait la section. Ensuite venait la catégorie qui concernait l'OMHM. Par exemple, le manque d'éducation et de connaissances sur la vermine, données aux employés de l'OMHM, le manque de surveillance aux entrées des immeubles, les problèmes de structure de la bâtisse, les nouveaux locataires qui emménageaient avec de la vermine sans que l'OMHM fasse quelque chose et finalement le manque d'inspection régulière dans tous les logements de l'habitation. La troisième catégorie portait sur les *EXTERMINATEURS* engagés par l'OMHM. Il a été nommé qu'il se passait trop de journées avant que le premier traitement ait lieu, que les exterminateurs étaient peu

expérimentés et que les traitements se fessaient trop rapidement. Finalement, la dernière catégorie était celle qui impliquait les *AUTRES INSTANCES*. Par exemple, les compagnies d'aide-ménagère, le centre local de services communautaires, la Société de transport de Montréal et les groupes communautaires du milieu. Il a été dit que le manque d'éducation au sujet de la vermine faisait en sorte qu'il y avait souvent un retrait de la part des instances en question. Par exemple, une locataire m'a expliqué ceci :

J'ai des punaises de lit chez moi, ma travailleuse sociale ne veut pas venir, elle a peur d'en rapporter chez elle. Pour moi, c'est difficile de me déplacer jusqu'au CLSC. J'ai donc droit au transport adapté, mais celui-ci refuse de me voyager puisqu'il y a des punaises chez moi. Je fais quoi moi? Je n'ai pas d'argent pour prendre le taxi. En plus, mon aide au ménage ne vient plus chez moi à cause des punaises de lit. (Locataire, janvier 2021).

À la suite de ce porte-à-porte, le 28 janvier 2021, une visite chez chacune des membres du groupe pour expliquer les résultats et faire des ajouts s'est imposée. Riche de ces résultats, le groupe désirait maintenant trouver les solutions les plus propices pour régler ce problème. Pour ce faire, le 4 février 2021, nous nous sommes rencontrés, à tour de rôle, dans la salle communautaire de l'immeuble. Chaque membre du groupe recevait alors le dessin d'un arbre aux solutions vierge de texte (figure 4.5B). L'arbre aux solutions succède à l'arbre à problème. Il a comme objectif de transformer le problème en solution en reformulant positivement les conséquences et les causes inscrites sur l'arbre à problème. L'arbre aux solutions présenté aux locataires était un arbre composé de branches (les conséquences du problème sur notre vie), d'un tronc (le problème), de quatre racines (les quatre causes principales: *LOCATAIRES*, *OMHM*, *EXTERMINATEUR* et *AUTRES INSTANCES*) qui forment le problème et des racinettes représentant les raisons qui expliquent l'existence des quatre racines (causes principales).

Les explications étant faites, il ne restait plus qu'à remplir les arbres aux solutions. La problématique inscrite sur l'arbre à problèmes devenait, sur l'arbre aux solutions: Ne plus avoir de vermine dans l'immeuble. Premièrement, sur les branches, les membres devaient écrire le contraire (le positif) des conséquences trouvées par l'ensemble des locataires de l'immeuble. La question pour aider à y parvenir était : Qu'est-ce que cela ferait dans ma vie s'il n'y avait plus de vermine chez moi? Ensuite, comme déjà expliqué plus haut, les racines de l'arbre avaient été divisées en quatre grosses racines (causes principales) : *LOCATAIRES*, *OMHM*, *EXTERMINATEURS* et *AUTRES INSTANCES*. Les citoyennes du groupe devaient, avant tout, choisir deux des quatre grosses racines. Celles qui, selon elles, seraient les plus propices à parvenir à la situation souhaitée. Dans un troisième temps, les locataires devaient traduire en solution positive les racinettes de chacune des deux grosses racines choisies. Les racinettes représentaient les causes qui composaient les quatre grosses racines. Finalement, les locataires devaient désigner une racinette de chacune des deux grosses racines choisies en se posant la question suivante : Pourquoi je considère que cette solution positive est la plus propice à atteindre notre objectif ?

Voici un exemple afin de mieux comprendre le processus fait. Une locataire du groupe a choisi les racines (causes) représentant les LOCATAIRES et l'OMHM. Une des raisons (racinette) de la cause des LOCATAIRES était représentée par : les locataires qui ne contactaient pas l'OMHM lorsqu'il y avait des punaises dans leur logement. Cette racinette a été traduite en solution positive par la locataire de la façon suivante : les locataires contactent, sans attendre, l'OMHM lorsqu'il y a un doute ou un problème de vermine dans le logement. Une autre raison (racinette) concernant la cause des LOCATAIRES était représentée par la mauvaise compréhension de la marche à suivre pour recevoir le traitement et des connaissances erronées sur la vermine. Cette racinette a été traduite en solution positive comme suit : éduquer tous les locataires de l'OMHM au sujet de la vermine et des procédures à prendre en cas d'infestation. En ce qui concerne la racine qui représente la cause de l'OMHM une des raisons (racinette) était le manque d'éducation des employés de l'OMHM face à la problématique de la vermine. De manière positive, cette raison devenait : éduquer tous les employés de l'OMHM au sujet de la vermine. Ou encore, dans la même cause on pouvait aussi lire sur une des racinettes qu'il y avait un manque de surveillance aux entrées des immeubles de l'OMHM. La solution positive trouvée par cette même locataire a été que l'OMHM engage des gardiens pour surveiller les immeubles les plus à risque d'infestation afin d'en contrôler les entrées, etc. Finalement, la locataire a premièrement choisi comme solution, dans la racine concernant les LOCATAIRES, la racinette indiquant l'éducation à faire aux locataires au sujet de la vermine et dans la racine concernant l'OMHM la racinette évoquant l'éducation à faire aux employés de l'OMHM au sujet de la vermine puisque selon elle, ces solutions étaient réalisables et pouvaient se faire sur une courte période.

Finalement, après discussion, six solutions positives ont été choisies par l'ensemble du groupe. Premièrement, celle concernant l'éducation des locataires au sujet de la vermine a été choisie par l'ensemble des locataires. Ensuite, les solutions évoquant l'éducation faite à toutes les employés de l'OMHM au sujet de la vermine et celle stipulant que les exterminateurs devaient prendre le temps de bien effectuer les traitements ont été choisies. La quatrième solution qui a fait consensus était celle d'avoir des exterminateurs expérimentés pour effectuer les traitements. Suivait la solution mentionnant les inspections faites aux quatre mois dans l'immeuble et finalement celle d'éduquer les groupes communautaires au sujet de la vermine terminait le choix des solutions positives. Ne restait plus à choisir avec laquelle allait débiter notre action.

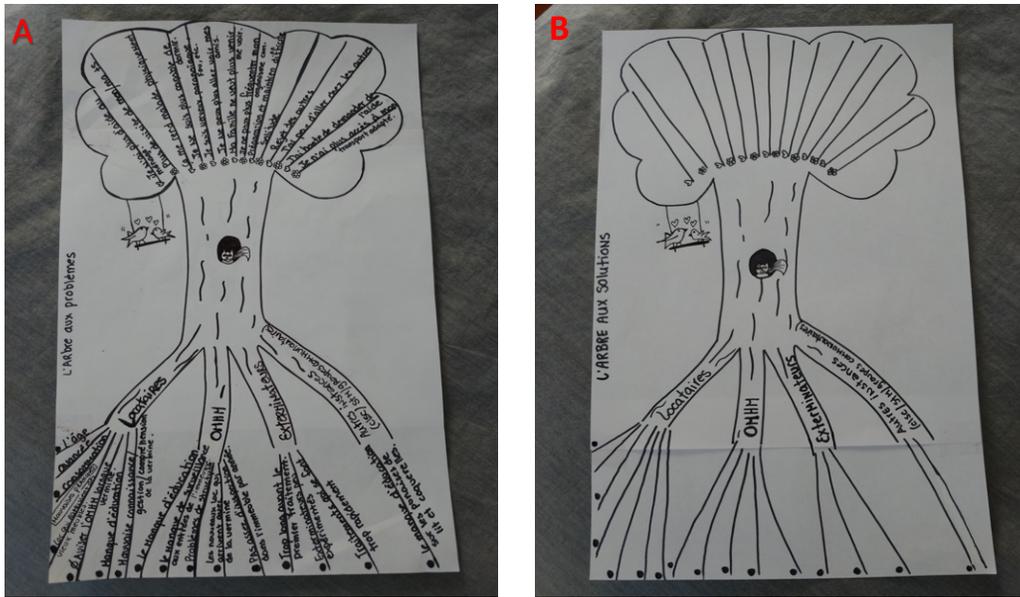


Figure 4.5 : L'arbre à problèmes recopié et l'arbre aux solutions à remplir par les membres du noyau.

Ayant eu l'autorisation de ma patronne de rencontrer l'ensemble du groupe dans la salle communautaire, nous avons, le 18 février 2021, organisé une réunion afin d'identifier une revendication. Un retour sur l'arbre à problèmes et l'arbre aux solutions a été fait suivi d'une période de discussion. À la suite de ce tour de paroles, j'ai remis un tableau d'analyse, format papier, à chacune des personnes (figure 4.6).

Tableau d'analyse: Pour choisir la solution. Pour choisir le clou à enfoncer. Pour mettre toutes les chances de notre côté!!!

SOLUTIONS		CRITÈRES	En ce moment, il y a une ouverture à l'OHMH.	S'il y a une ouverture d'autres locataires pourraient en profiter.	Je pense que c'est faisable! C'est gagnable!	mon choix
1	Eduquer les locataires au sujet de la vermine					
2	Eduquer tous les employés de l'OHMH au sujet de la vermine					
3	exterminateur prendre le temps de bien effectuer les traitements					
4	Exterminateur expérimenté pour faire les traitements.					
5	inspections aux 4 mois dans l'immeuble					
6	Groupes Communautaires Eduquer les groupes au sujet de la vermine					

Figure 4.6 : Tableau d'analyse remis qui comprend les six solutions positives choisies par les membres du noyau.

J'ai ensuite expliqué les critères de sélection inscrits sur le tableau (il y a une ouverture en ce moment, si nous gagnons d'autres locataires pourraient en profiter, je pense que c'est faisable/ gagnable). Ensuite, j'ai pris le temps de lire, avec le noyau, une solution à la fois. Solutions qui d'ailleurs avaient été trouvées par les locataires à la suite de la dernière rencontre. J'ai énoncé au groupe qu'il devait mettre un « x » dans la case si cette solution répondait aux critères nommés (figure 4.7A). Aussi, afin d'aider aux choix, à la lecture de chaque solution, j'ai relu les raisons pour lesquelles les locataires avaient choisi cette solution. Une fois que toutes les solutions ont été dites, les membres du noyau ont été invités à déplier le tableau pour découvrir la colonne « mon choix » (figure 4.7B). Chaque personne devait alors choisir qu'elle était la solution qui risquait le plus de régler notre problème afin d'arriver à notre solution rêvée. Attention, la solution choisie devait répondre à tous les critères inscrits dans le tableau.

**A**

SOLUTIONS		CRITÈRES		
1	Eduquer les locataires au sujet de la vermine	X	X	X
2	Eduquer tous les employés de l'OMHM au sujet de la vermine	X		X
3	exterminateur Prendre le temps de bien effectuer les traitements	X	X	X
4	Exterminateur-Expérimenté pour faire les traitements.	X	X	X
5	inspections tous 4 mois dans l'immeuble	X	X	X
6	Groupes communautaires Eduquer les groupes au sujet de la vermine	X	X	X

**B**

SOLUTIONS		CRITÈRES		
1	Eduquer les locataires au sujet de la vermine	X	X	X
2	Eduquer tous les employés de l'OMHM au sujet de la vermine	X	X	X
3	exterminateur Prendre le temps de bien effectuer les traitements	X	X	X
4	Exterminateur-Expérimenté pour faire les traitements.	X	X	X
5	inspections tous 4 mois dans l'immeuble	X	X	X
6	Groupes communautaires Eduquer les groupes au sujet de la vermine	X	X	X

Figure 4.7 : Exemples de tableau remplis par les participantes du groupe.

Ensuite, à tour de rôle et de manière anonyme, chacune des personnes devait venir coller, sur le gros tableau que j'avais fait, un « post-it » dans la case de la solution qu'elle avait choisie (figure 4.8). Une fois que toutes les personnes avaient mis leur collant, le dévoilement du choix a été fait. Le choix: éduquer les locataires au sujet de la vermine.

Il faut dire que plusieurs personnes trouvaient difficile de faire un choix puisque selon elles, toutes les solutions étaient bonnes. J'ai alors pris quelques minutes pour expliquer qu'effectivement toutes les solutions étaient bonnes puisque c'était elles-mêmes qui les avaient trouvées lors d'un processus d'analyse

Solutions	Plus d'infos, il y a une couleur	Si on a plus d'infos locataires pourrais en parler. 😊 😐 😞	Je pense que c'est applicable. Réalisable.	Mon choix
Éduquer les locataires au sujet de la VERMINES.				1
Éduquer les employés de l'AMM au sujet de la VERMINES.				
EXTERMINATEUR PRENDRE LE TEMPS DE BIEN FAIRE LES TRAITEMENTS.				2
EXTERMINATEUR EXPERIMENTE POUR FAIRE LES TRAITEMENTS.				1
INSPECTIONS AUX 4 MOIS DANS L'IMMEUBLE.				1
GROUPES CONSULTAIFS Éduquer les groupes au sujet de la VERMINES.				

Figure 4.8 : Gros tableau d'analyse affiché à l'avant.

rigoureux et démocratique. J'ai ensuite expliqué que le noyau devait débiter avec une revendication, mais que rien ne l'empêchait, une fois le projet terminé, de reprendre le processus avec les solutions restantes et ainsi choisir une nouvelle revendication.

Le 4 mars 2021, une autre rencontre a eu lieu avec le groupe dans la salle communautaire. À la suite de la rencontre du 18 février 2021, j'ai pris la décision de pousser plus loin la réflexion sur le choix de la solution. Effectivement, selon moi, le choix de la solution ne s'était pas fait de façon démocratique puisque seulement trois personnes sur sept l'avaient choisie, ce qui n'était pas la majorité. Avec l'accord du groupe, nous avons donc recommencé le processus. Alors, à ma demande, les locataires avaient apporté le tableau d'analyse qu'elles avaient rempli lors de la dernière rencontre. En groupe, nous avons repris le gros tableau d'analyse. J'ai demandé aux locataires de me dire si la solution mentionnée répondait à tous les critères. Si oui, j'ajoutais un « post-it » dans la colonne « mon choix » (figure 4.9). Les « post-it » représentaient le nombre de personnes pour qui la solution répondait aux trois critères. En réponse aux choix, les trois solutions les plus populaires ont été sélectionnées afin de continuer l'analyse.

Le grand groupe fut alors divisé en trois sous-groupes. Chacun devait trouver et écrire les avantages et les désavantages de la solution qui leur était attribuée. Par la suite, l'analyse de chacun des sous-groupes a été présentée à l'ensemble du noyau. Finalement, après les discussions et après deux votes dus à l'égalité de deux solutions, celle retenue a été celle d'avoir des exterminateurs expérimentés qui prennent le temps de bien effectuer les traitements (figure 4.10).

Solutions	En ce moment, il y a une ouverture	Si on ajoute d'autres locataires pourraient en profiter.	Je pense que c'est gagnable faisable.	Mon choix
Éduquer les locataires au sujet de la VERMINES.				7
Éduquer les employés de L'OMHM au sujet de la VERMINES.				3
EXTERMINATEUR PRENDRE LE TEMPS de bien faire les traitements	ENSEMBLE			5
EXTERMINATEUR EXPERIMENTÉ pour faire les traitements.				4
INSPECTIONS aux 4 MOIS dans l'immeuble.				6
GROUPES COMMUNICATIVES Éduquer les GROUPES au sujet de la VERMINES.				4

Figure 4.9 : Gros tableau d'analyse affiché à l'avant et rempli par les locataires.

Solutions	OUI	NSP	NON
Éduquer les locataires Danièle et Claudette	6	0	1
INSPECTIONS aux 4 MOIS Luc, Hélène, Jeanne	7 1	0	0
EXTERMINATEURS Jc et Danièle	7 6	0	0

Figure 4.10 : Tableau de vote.

#### 4.2 Étape 2 : La préparation de l'intervention, planifier et organiser l'action

Afin d'aider les personnes du groupe à avoir une meilleure idée de ce que pouvait être une action collective artistique, l'artiste qui travaillait avec nous a fait la présentation d'un PowerPoint lors de la rencontre du jeudi 18 mars 2021. Ce document visuel expliquait et démontrait ce à quoi pouvait ressembler l'art engagé. À la suite de cette présentation, une tempête d'idées était au programme afin de trouver qu'elles étaient les qualités qu'un exterminateur devrait posséder pour travailler dans les habitations de l'OMHM (figure 4.11). Il a été mentionné qu'un exterminateur devait être à l'écoute des personnes, consciencieux, professionnel, respectueux des horaires, avoir une bonne communication, être rassurant et avoir de la compassion, être poli et diplomate et surtout respecter les biens des locataires.

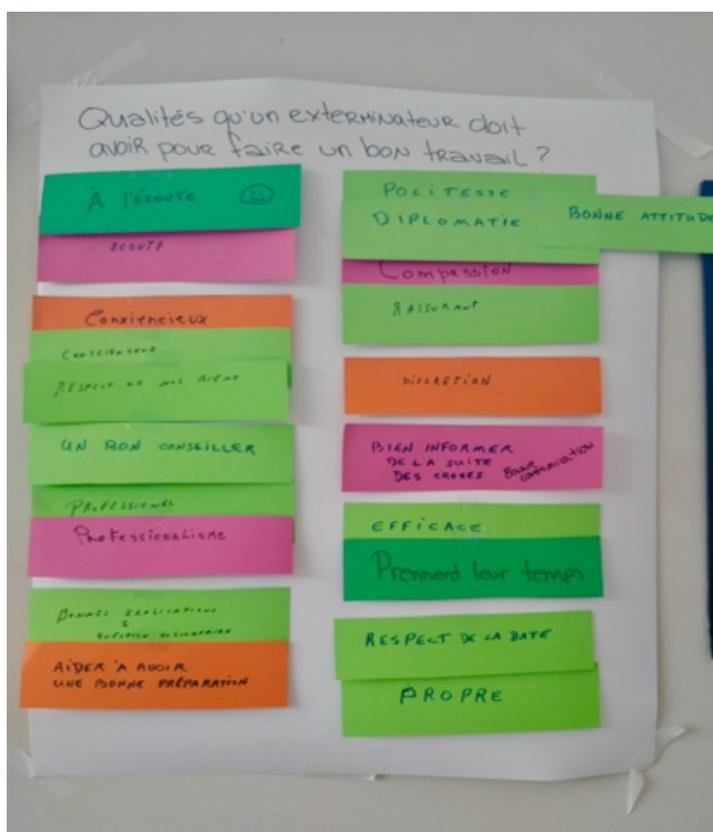


Figure 4.11 : Tableau des qualités que doit avoir un exterminateur.

Finalement, avec les locataires nous avons réalisé une autre tempête d'idées afin de répondre à la question suivante : Quels seraient les acteurs (cibles) qui auraient du pouvoir sur la problématique de la vermine et qui pourraient nous aider dans l'application de la revendication choisie par le groupe ? Les cibles trouvées par le groupe sont : la famille, la mairesse de la ville de Montréal, les autres citoyennes de l'immeuble, les

journalistes, les directions de OMHM, les députés, le ministre de l'environnement, le ministre des personnes âgées, les exterminateurs, la direction de la santé publique et finalement, les groupes communautaires du quartier. (Figure 4.12)

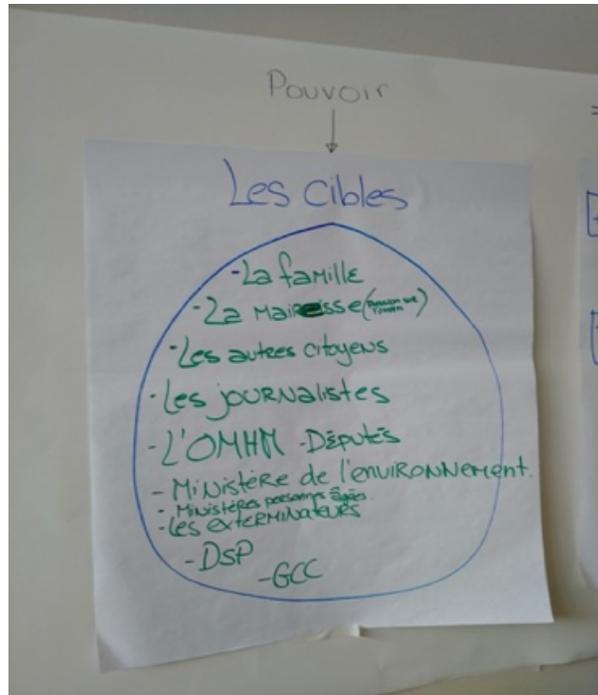


Figure 4.12 : Tempête d'idées évoquant les cibles.

Le 22 avril 2021, j'animais ma dernière rencontre avec le groupe. L'objectif de cette réunion était de trouver les bonnes cibles. Pour ce faire, j'avais numéroté des cartons d'un à neuf et où le nom d'une cible était inscrit derrière chacun d'eux (figure 4.13). Cibles qui, par ailleurs, ont été trouvées par les locataires lors de la rencontre précédente.



Figure 4.13 : Les cibles trouvées par le noyau.

À tour de rôle, les membres du groupe devaient choisir un numéro. Pour que la cible soit retenue, elle devait passer dans l'entonnoir en obtenant une réponse positive aux trois questions suivantes (figure 4.14) :

- 1- Est-ce que tous les membres du groupe sont capables de se représenter cette cible (c'est quoi, ça fait quoi) ?
- 2- Cette cible a-t-elle un pouvoir direct sur notre demande ?
- 3- Cette cible est-elle susceptible de pouvoir nous aider rapidement ?

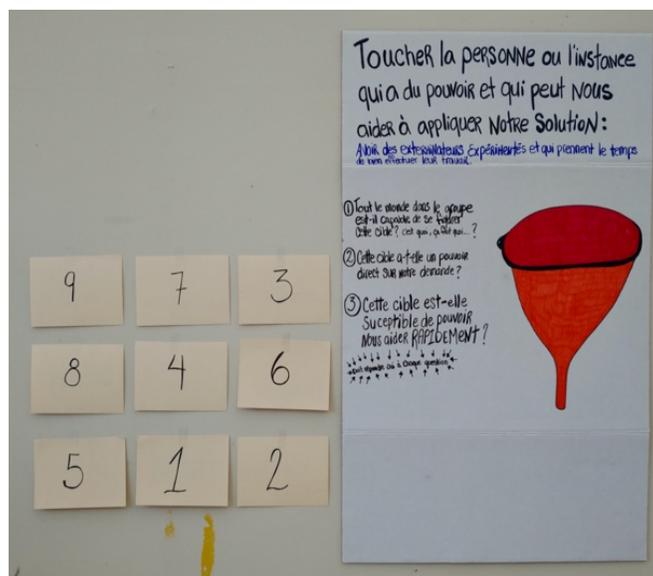


Figure 4.14 : Les cibles numérotées et l'entonnoir.

« Trois cibles ont été sélectionnées ».

- 1- Les exterminateurs.
- 2- Les journalistes.
- 3- L'OMHM.

Pour faire un choix éclairé et démocratique, le noyau a été divisé en trois sous-groupes. Chacun des groupes devait trouver les avantages et les inconvénients d'une des trois cibles. Après un plaidoyer, c'est finalement l'OMHM qui a été élu comme cible principale. Effectivement, il a été mentionné que c'était l'OMHM qui engageait les compagnies, donc c'était elle qui avait le pouvoir décisionnel, qu'elle pouvait voir rapidement aux changements, qu'elle pouvait demander des comptes aux compagnies d'exterminations et qu'elle pouvait prendre en considération les demandes des locataires. L'OMHM pouvait être non seulement une alliée, mais devait absolument être visé afin de pouvoir aider à réaliser la revendication choisie par le groupe.

Mon stage était donc terminé. Cependant, je suis demeurée en contact avec l'artiste invitée et les membres du noyau. Le groupe et l'artiste ont continué le processus d'AAC en choisissant la première action à faire. Le choix s'est arrêté sur la fabrication de cartes postales. Il faut dire que cette action permettait, premièrement, de présenter le groupe et de le rendre visible. Deuxièmement, elle servait à trouver des alliés notoires pour mener à bien la revendication choisie par le groupe et finalement, elle démontrait le sérieux de la démarche faite jusqu'à présent afin de régler la problématique.

L'artiste et le groupe ont, par la suite, planifié une journée de prise de photos. Il faut dire que les membres du groupe ont décidé qu'elles seraient les personnes affichées sur les cartes postales. Elles ne voulaient pas être en retrait. Au contraire, elles désiraient représenter la réalité, ce qu'elles subissaient depuis plusieurs années. Elles ne souhaitaient pas être anonymes. Montrer les visages des personnes qui vivaient les souffrances d'habiter dans un milieu où la vermine ne cessait de faire rage était pour elles une façon de prendre le pouvoir sur la situation. Avec les images, seraient aussi inscrites trois phrases différentes sur chacune des cartes. Des phrases dites lors des rencontres précédentes. Des énoncés bouleversants certes, mais qui, encore une fois, représentaient bien la réalité vécue par ces femmes.

#### 4.3 Étape 3 : La réalisation de l'action : sensibilisation et mobilisation

Pour appuyer l'action et pour qu'elle soit la plus évocatrice possible, le groupe et l'artiste ont pris la décision de mobiliser les autres locataires de l'immeuble. Pour aider et ce même si mon stage était terminé, j'ai, avec quelques membres du noyau, fait une tournée des logements de l'immeuble. En deux jours, nous avons expliqué toute la démarche faite, la solution trouvée et la première action choisie. Encore une fois, énormément de locataires avaient un témoignage à nous faire concernant un problème de vermine rencontré dans leur logement. C'est en faisant référence à leur réalité et à leur expérience concrète que plusieurs locataires de l'immeuble ont mis la main à la pâte. Effectivement, curieuses et désireuses de s'impliquer afin que la première revendication se réalise, elles ont aidé le groupe en écrivant des messages personnalisés au dos des cartes postales.

Finalement, il était primordial pour le groupe d'alerter les instances sur la situation problématique que vivaient des milliers de locataires à l'OMHM. Pour ce faire, entre juin et septembre 2021, le groupe a envoyé à la direction des multiples services de l'OMHM, au maire de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, Pierre Lessard-Blais, ainsi qu'à la mairesse de la ville de Montréal, Valérie Plante, un total de 300 cartes postales signées des mains des locataires de l'immeuble (figures 4.15 et 4.16).

L'objectif de cet envoi massif avait pour but d'organiser une rencontre entre le noyau de citoyennes et les instances, entre septembre ou octobre 2021, afin de discuter de la revendication choisie par le groupe

porteur, soit celle que l'OMHM engage des exterminateurs expérimentés qui prennent le temps de bien effectuer les traitements.



Figure 4.15 : Face des cartes postales envoyées.

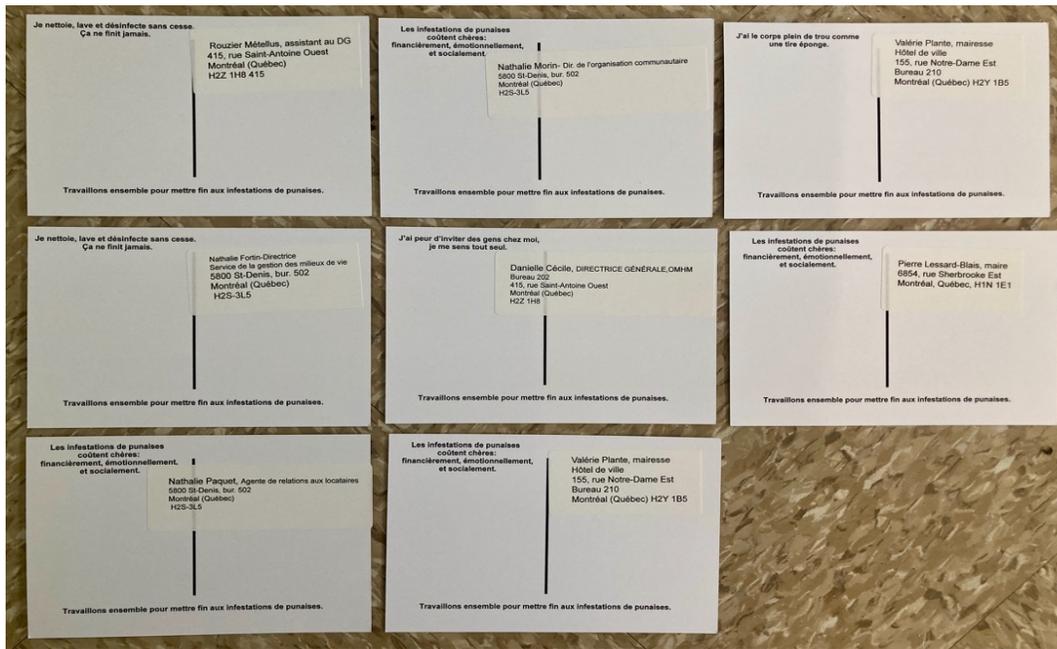


Figure 4.16 : L'endos des cartes postales envoyées.



## CHAPITRE 5

### ANALYSE DE LA PRATIQUE

Le stage d'intervention étant terminé, je dois maintenant analyser le processus d'art action communautaire réalisé par, pour et avec le groupe de locataires, l'artiste invitée et moi-même. Je dois mentionner que le choix des sujets qui composent cette partie de l'analyse s'est fait à la suite de discussions avec ma superviseuse de stage. Effectivement, avec elle, nous avons remarqué que pendant le déroulement du processus, des sujets plus significatifs revenaient régulièrement dans nos conversations. Ces sujets me poussaient à des questionnements permanents concernant, entre autres, l'utilité des outils à employer pour être en mesure de poursuivre mon stage en temps de pandémie COVID-19, ou encore, le travail en collaboration avec l'artiste qui demeurait fragile. Ce premier chapitre d'analyse se penchera sur ces trois aspects pratique de mon stage.

#### 5.1 L'art action communautaire en temps de pandémie COVID-19

Il me serait bien difficile, dans le cadre de cette analyse critique, de ne pas évoquer la pandémie qui transforme nos vies depuis mars 2020 et qui, évidemment, influencé les conditions de réalisation de mon stage. Une pandémie qui a tout bouleversé et où les conditions de travail ont été revues et corrigées au rythme où celle-ci prenait de l'ampleur. La COVID-19 n'a pas pour autant empêché les chevaliers de l'espoir d'accomplir les trois premières étapes du processus d'AAC, et ce, même s'il a fallu modifier la manière de faire avec de l'ingéniosité et beaucoup de volonté. Par exemple, lorsque le premier vaccin est arrivé, des conditions très strictes à respecter ont été imposées afin de permettre au groupe de se rencontrer. Effectivement, après la première dose de vaccin, j'ai eu l'autorisation de la direction de l'OMHM de convier les locataires dans la salle communautaire de l'immeuble afin que les rencontres puissent se faire en présentiel (Institut national de santé publique du Québec - INSPQ, 2020). Cependant, les personnes devaient porter leur masque en tout temps, faire obligatoirement le lavage des mains à leur arrivée, avoir des places assises et distancées de deux mètres et désinfecter tables et chaises après chacune des rencontres. Voilà quelques-unes des règles auxquelles nous devons nous conformer si nous voulions être ensemble à nouveau pour continuer le processus d'AAC.

Dans cette partie, seront analysés trois points où la COVID-19 a joué un rôle significatif dans l'évolution du processus d'AAC. Premièrement, le déroulement de l'analyse de la situation de notre processus d'AAC sera mis de l'avant dans cette analyse critique. De quelles façons avons-nous fait l'analyse du problème sans que les règles sanitaires imposées par les instances publiques ne soient transgressées et surtout sans que le

processus en soit amputé? Qu'est-ce que le changement dans le processus dû à la COVID-19 a apporté à l'action collective, à son noyau et aux citoyennes de l'immeuble? Ensuite, nous le savons, la COVID-19 a, dans sa première vague, attaqué de front les personnes âgées. Alors pourquoi choisir de continuer le processus avec les citoyennes vieillissantes et vulnérables habitant dans le HLM ciblé? Était-il avisé de réaliser le processus en temps de pandémie, si oui pour qui et pourquoi? Et Finalement, seront exposées les aptitudes et les forces qu'il faut démontrer lors du processus d'AAC.

Comme mentionné plus haut, un processus d'action collective impose une démarche sérieuse. Présenté ici sous forme linéaire, il faut cependant rappeler que notre démarche représente un modèle dynamique et circulaire, composé d'interactions et d'actions-réaction entre les membres. (Engrenage Noir, 2018; Lavoie, 2014). Favoriser l'agir-ensemble et les échanges afin de trouver des solutions à notre problème, voilà la première partie du processus qu'il fallait faire en groupe. Mais, comment y parvenir lorsque tout s'arrête pour cause de pandémie ? Comment mettre en œuvre un processus d'AAC quand Montréal est classé « zone rouge » et mise en alerte maximale ? Alors que les rassemblements sont interdits, sauf pour les personnes seules qui peuvent recevoir la visite d'une seule personne et où le confinement volontaire est maintenu ? (INSPQ, 2020; Passeport santé, 2022b). Il fallait trouver le moyen de s'adapter à la nouvelle situation, sans quoi le projet prenait fin.

Il va sans dire que quelques semaines avant la fermeture des salles communautaires, il nous avait été possible de nous rencontrer, à deux reprises, avec les locataires dans la salle de l'habitation. Rencontres organisées pour discuter de la problématique, pour ventiler sur celle-ci, pour échanger sur notre malheur et pour créer des liens significatifs avec les autres personnes présentes. Ces rencontres ont galvanisé le groupe de personnes présentes qui étaient maintenant prêtes à se mobiliser et à agir pour régler la situation problématique. Cependant, quelques heures après cette rencontre, nous avons reçu l'ordre de ne plus utiliser les salles communautaires de l'OMHM. Qu'à cela ne tienne, il fallait trouver une solution puisque l'énergie dégagée lors des deux premières rencontres démontrait bien que le moment était venu et qu'il ne fallait pas laisser passer ce désir d'agir. Alors, afin d'analyser la situation problème, nous avons décidé de mettre à profit les expériences de toutes les résidentes de l'habitation. Comme tout était fermé et que le mois de février 2021 était froid et humide en ville, la majorité des locataires restaient dans leur logement (Historique météo, 2021), chose qui, à l'habitude, était rare. Alors, pourquoi ne pas en profiter et aller à leur rencontre pour discuter de leurs expériences de vie dans l'immeuble, parler du problème de vermine et avoir leurs opinions sur le sujet? C'est donc armée de l'arbre à problèmes géant que j'ai fait le tour des 82 logements de l'immeuble.

### 5.1.1 La solidarité citoyenne

Tout d'abord, en élargissant l'analyse à toute la population de l'immeuble, l'action collective a été bonifiée par la formation de liens de solidarité entre les citoyennes du bloc. Cette solidarité nouvelle a fait en sorte de solidifier la raison d'être du projet. Selon le RQIIAC : « La solidarité désigne la cohésion assurée par l'identification des intérêts communs, et la mutualisation des efforts pour les faire connaître socialement. La solidarité s'exprime par l'entraide, la coopération et la concertation plutôt que la compétition. Elle est un puissant moteur de transformation sociale » (RQIIAC, 2020, p. 37). Effectivement, faire l'analyse du problème avec l'ensemble des locataires a démontré que le problème de la vermine touchait une majorité de personnes certes, mais aussi une volonté collective à assurer la pérennité du projet. Ce n'était plus un problème individuel, mais un problème général dont la résolution devait passer par une démarche collective. Les résidentes ont profité de ma visite pour s'indigner de la situation problématique, pour parler de leurs expériences, pour répondre à mes questions et, surtout, pour encourager le projet. Comme l'affirme René, Panet-Raymond et Lavoie : « En menant des recherches centrées sur le savoir des citoyennes et des usagères, on se retrouve à accroître la capacité des groupes à défendre leur utilité et leur pertinence sociale » (Lavoie et Raymond-Panet, 2014). Finalement, à la suite du porte-à-porte, des locataires de l'immeuble s'intéressaient au processus en cours et à sa suite. Le groupe prenait de l'importance et sa raison d'être était encouragée par l'ensemble des locataires de l'immeuble.

Ensuite, trouver des alternatives différentes pour réaliser l'AAC a permis de resserrer les liens qui unissaient l'OC au groupe porteur. Effectivement, les citoyennes du groupe ont vite compris que même si la pandémie était présente et nous mettait des bâtons dans les roues, j'allais tout faire pour que le projet puisse se réaliser. Le fait d'avoir pris le temps de trouver des solutions pour faire autrement a démontré au groupe porteur que je voulais véritablement m'investir. Cette démonstration de solidarité entre le groupe porteur et moi, l'OC, confirmait que je prenais mon rôle à cœur et que je croyais au projet et à sa portée. Comme écrit dans le RQIIAC : « En ce sens, les organisatrices communautaires cherchent à renforcer le sentiment de former un véritable « nous » exclusif au sein des communautés, tout en manifestant un appui et en donnant la parole à ceux qui ont moins de voix, de manière à ce que chacun ait le sentiment d'y occuper une place à part entière » (RQIIAC, 2020).

Finalement, faire l'analyse du problème différemment a, premièrement, permis de créer des liens sociaux forts et solides avec de nouvelles personnes de l'immeuble. De plus, en agissant ainsi le processus en cours a été bonifié grâce aux expériences d'une population plus « effacée » habitant dans l'immeuble. Finalement, ces visites à domicile ont servi de levier pour venir en aide à quelques locataires de l'immeuble qui le désiraient. Effectivement, comme plusieurs résidentes m'ont invitée à entrer dans leur logement pour

discuter, j'ai constaté que quelques-unes vivaient dans des logements insalubres, encombrés et dangereux. Avec l'accord de celles-ci, j'ai fait des références à la travailleuse sociale de l'OMHM. Cette situation me démontrait un problème bien réel dans l'immeuble, celui de l'isolement social et de la solitude. Selon l'INSPQ, l'isolement social se réfère aux situations où les contacts sont rares (en nombre, en durée, en fréquence) et de faible qualité (en termes d'exercice de rôles sociaux ou d'échanges mutuels). Quant à elle, la solitude réfère à la perception d'un écart marqué entre la quantité et la qualité des relations qu'une personne a par rapport à ce qu'elle souhaiterait avoir. Une personne peut ainsi avoir peu de contacts et être isolée socialement, mais ne pas souffrir de solitude, alors qu'une autre peut avoir beaucoup de contacts sociaux et ne pas être isolée socialement, mais souffrir de solitude (INSPQ, 2020). Les principes de l'organisation communautaire sous-tendent qu'en tenant compte de toutes les personnes susceptibles d'être touchées par une problématique, l'OC n'a d'autre choix que d'investiguer davantage en allant directement à la rencontre de ces personnes. Ceci souligne bien toute l'importance, lorsqu'une OC s'engage dans un processus d'AAC, de sortir de son lieu de travail (de son bureau) en allant sur le terrain, surtout lorsqu'il est temps de faire l'exploration du milieu et l'analyse de la situation problème. L'OC ne doit pas demeurer immobile et impassible. Au contraire, elle doit se mettre en action pour se faire connaître, pour mieux comprendre la population desservie, pour parler du processus en cours aux personnes, pour poser des questions, etc. Elle doit se montrer intéressée et curieuse en étant toujours à l'affût. L'OC doit, de plus, être en mesure de rejoindre les personnes « invisibles » qui ne sortent jamais ou très rarement de leur logement, qui ne participent pas aux rencontres, comités ou associations et qui ne parlent pratiquement à personne. Ces citoyennes sont importantes puisque leurs paroles comptent autant que celles des autres. De plus, leurs commentaires, souvent très pertinents et justes, permettent une diversité de pensées qui pousse les membres du noyau à analyser et à réfléchir davantage au sujet de la situation problématique. Aussi, il faut retenir que dans un processus d'AAC, le temps doit être considéré comme un allié. Vouloir faire trop rapidement équivaut à tourner les coins ronds, donc à négliger certaines étapes du processus. Effectivement, avoir pris le temps de bien faire l'étape de l'analyse a bonifié le processus en cours en augmentant significativement le nombre de répondantes, mais aussi en favorisant la création de liens sociaux solides et significatifs entre l'OC et tous les locataires de l'immeuble. Finalement, en rencontrant directement les personnes à leur domicile afin de discuter avec elles de la problématique, j'ai pu aussi, comme mentionner plus haut, observer l'état de leur habitation. Évidemment, le savoir-être et le savoir-faire de l'intervenante jouent grandement pour que ces rencontres se passent bien. Cela dit, sans la pandémie qui nous a forcés à agir autrement pour compléter l'analyse du processus, je n'aurais jamais eu accès à ces logements et jamais je n'aurais été en mesure d'aider ces personnes dans le besoin.

### 5.1.2 L'isolement social et la solitude

Les motifs qui ont poussé à poursuivre le projet d'AAC malgré la crise sanitaire sont liés aux faits que la pandémie transformait le quotidien et les conditions de vie des personnes âgées en les mettant encore plus en situation d'isolement social et de solitude. Selon l'INSPQ, les interactions sociales des personnes âgées sont fondamentales pour leur santé et leur bien-être. Effectivement, en temps normal ou en temps de crise, deux finalités doivent être poursuivies pour soutenir les personnes âgées soit : lutter contre l'isolement social et la solitude et la mise en place des conditions favorables au maintien ou à la création d'interactions sociales (INSPQ, 2020). Dans ce contexte, le groupe a manifesté son désir de poursuivre le processus alors j'ai, pour des raisons de santé et de bien-être, pris la décision de le continuer avec des moyens créatifs, innovants et sécuritaires.

Pour ce faire, la parole a été donnée aux locataires de l'immeuble afin de favoriser la mise en commun de leurs efforts, de leurs expertises et de leurs connaissances sur le sujet. Que ce soit par téléphone, lors d'un porte-à-porte ou dans la salle communautaire, je suis allée à la rencontre des personnes de l'immeuble. Le but premier était certes de les faire participer au projet, mais aussi et surtout, de briser l'isolement et la solitude en l'espace de quelques minutes ou de quelques heures. Finalement, comme le souligne l'INSPQ : « Les interventions individuelles ou de groupes permettent le développement d'aptitudes personnelles et de bonnes habitudes de vie, en particulier l'activité physique, une saine alimentation, la stimulation cognitive, la prévention des chutes, une bonne utilisation des médicaments et la participation sociale » (INSPQ, 2020).

### 5.1.3 La capacité d'adaptation

Avant tout, il faut savoir qu'un processus d'AAC demande beaucoup de temps et d'énergie, et ce, autant pour l'OC que pour les membres du groupe. Il est évident que de prendre le temps nécessaire pour mettre en œuvre cette pratique n'est pas populaire surtout dans un monde où l'individualité est de plus en plus la norme et où tout doit aller le plus rapidement possible (Duval *et al.*, 2011). Dans ce contexte, auquel s'ajoutait la pandémie, notre processus d'AAC aurait pu mourir avant même d'avoir commencé. Cependant, avec le confinement, du temps il y en avait beaucoup pour mettre en œuvre les étapes du processus. De plus, comme j'étais convaincue de la force du groupe et du pouvoir qu'il avait d'apporter des changements face au problème de vermine dans l'immeuble, j'ai foncé. Je dois dire que mon travail comme agente d'intervention à la salubrité m'avait bien entraîné pour agir dans des situations extrêmes. Ce travail m'a forgée, avec les années de pratique, une carapace face aux dangers que l'on peut retrouver dans des habitations (vermine, maladies, insalubrité, encombrement, etc.). Sans être insensible à ces dangers, je sais cependant qu'il y a un savoir-faire et un savoir-être qui ne s'acquiert que sur le terrain. Désormais, je sais

comment agir devant une multitude de situations et réagir rapidement quand il le faut. Voilà pourquoi visiter des personnes dans leur logement ou organiser des rencontres dans la salle communautaire en temps de pandémie n'était pas un frein pour moi. Cependant, je dois mentionner que ma sécurité physique demeurait prioritaire et que jamais je ne me serais mise en danger pour continuer le projet.

En conclusion, il faut retenir que même en temps de pandémie, il est possible de faire un processus d'AAC sans compromettre celui-ci. En effet, la pandémie a été un défi de taille pour l'organisation communautaire, mais il a été démontré qu'elle s'avérait une pratique malléable pouvant, avec de la volonté et de l'imagination, se renouveler et se réinventer dans le but de garder vivant le processus en cours, mais aussi dans le but de contrer l'isolement et la solitude des personnes touchées par la problématique. Cela démontre néanmoins, que lorsqu'une OC s'engage dans un processus d'AAC, elle doit être prête à toute éventualité et faire preuve d'une capacité d'adaptation si elle veut faire en sorte que le projet puisse continuer à avancer, et ce, même si tout est à l'arrêt.

## 5.2 Les outils visuels créés pour la réalisation du processus d'art action communautaire

Avant tout, je dois mentionner qu'après plusieurs recherches, une seule source pertinente a été trouvée concernant les différents rôles que peuvent jouer les outils visuels dans un processus d'AAC. Cette source est le site internet d'Engrenage Noir. Cependant, dans plusieurs ouvrages il est question d'exemples d'outils utilisés pour chacune des étapes du processus. Par exemple, dans le livre *La pratique de l'action communautaire*, les auteures mettent à la disposition des lectrices plusieurs sources et outils aidant à la mise en place d'une action collective. Il en va de même pour le livre *Théorie et pratique de conscientisation au Québec* de Gisèle Ampleman, Linda Denis et Jean-Yves Desgagnés. Aussi, dans le livre *Pratiques d'organisation communautaire dans les établissements de santé et de services sociaux au Québec*, il est aussi question de l'importance des outils dans le rôle d'analyste que doit jouer l'OC avec quelques exemples d'outils dépersonnalisés et difficiles à comprendre (RQIIAC, 2020).

Pourtant, les outils visuels utilisés dans le cadre du processus d'AAC ont eu un impact considérable dans la réalisation du projet. Ils ont certes été aidants pour la planification et l'animation, mais ont surtout servi de fil conducteur permettant l'intégration de toutes les étapes du processus de manière démocratique pour les participantes. Dans la prochaine section, les impacts positifs de l'utilisation d'outils visuels adaptés et originaux tout au long du processus sont analysés. Pour ce faire, je vais premièrement discuter des apports significatifs des outils visuels dans ma démarche en tant qu'OC. Ensuite, seront décrites les raisons pour lesquelles les outils visuels ont joué un rôle stratégique dans la continuation du projet en temps de pandémie COVID-19. En troisième lieu, je parlerai de la visée démocratique des outils visuels et du lien entre cette visée et le renforcement des compétences individuelles et collectives (savoir-être, savoir-faire et savoir) lors

d'un processus d'AAC. Finalement, j'expliquerai pourquoi l'utilisation d'un outil visuel en particulier a permis l'explication du processus aux autres locataires de l'immeuble tout en se portant garant de la mémoire collective.

### 5.2.1 Les outils visuels et les compétences de l'organisatrice communautaire

Il existe déjà une banque d'outils visuels prêts à l'emploi sur le site d'Engrenage Noir afin de nous aider dans la planification et l'animation d'un processus d'AAC. Sur le site internet de l'organisme, les outils artistiques, d'intervention collective, de réchauffements, etc., sont classés en deux catégories : « artistiques » ou « intervention ». Cependant, tout comme le mentionne Engrenage Noir, je suis d'avis que ces outils, bien que classés de manières distinctes pour en différencier leurs créatrices (artistes ou intervenantes), peuvent être considérés comme « mixtes ». Donc, ces outils sont devenus, pour moi, des sources d'inspiration m'aidant autant dans le volet artistique de la démarche que dans l'animation de celle-ci. De plus, je suis d'avis qu'il est préférable, à partir de nos connaissances sur le milieu où l'on intervient, de modifier les outils déjà existants ou de s'en inspirer pour en créer de nouveau afin de rendre le processus d'AAC plus personnel au groupe, plus proche des réalités vécues du milieu et ainsi plus dynamique. Les outils visuels que j'ai fabriqués tout au long de notre projet devaient donc être accessibles pour l'ensemble des participantes, mais aussi pour l'ensemble des locataires de l'immeuble. Chose certaine, les outils visuels doivent être faits en harmonie avec le milieu dans lequel on intervient. Comme ils sont des éléments précieux pour tout le processus d'AAC, je suis d'avis qu'il ne faut pas se gêner pour améliorer, changer, modifier ou même refaire un outil déjà existant dans le but de pouvoir intégrer toutes les personnes pouvant participer au changement.

Comme plusieurs autres l'ont déjà mentionné (Duval *et al.*, 2011), réaliser un processus d'action collective demande un temps considérable. À cela, s'il faut ajouter la fabrication d'outils visuels, plusieurs organisatrices communautaires seront peut-être découragées de s'inscrire dans une telle démarche. Effectivement, la réflexion et la fabrication d'outils visuels demandent un temps substantiel, un petit budget et beaucoup de créativité. Par exemple, c'est en moyenne entre quatre et cinq heures par semaine que je devais prendre pour réaliser cette partie. Cependant, se donner les moyens pour réaliser ses propres outils ou modifier ceux déjà existants demeure, à mon avis, une des parties du processus d'AAC les plus pertinentes pour arriver à nos fins. Effectivement, la fabrication d'outils visuels donne, premièrement, l'occasion d'intégrer de manière différente le processus en cours. Les moments de réflexion et de fabrication permettent de réfléchir plus en profondeur sur la problématique et ses enjeux. De plus, ils donnent l'occasion de se questionner sur les meilleurs moyens à prendre pour aider les membres du groupe à assimiler toute la démarche en cours de manière démocratique et pour intégrer les autres locataires de l'immeuble dans

l'action. Le temps pris pour la réalisation d'outils visuels, quoique long et demandant, n'était alors pas du temps perdu, au contraire. Il s'avère que la fabrication d'outils est un élément formateur. Elle a offert des moments créateurs où les valeurs en tant qu'OC étaient en concordance avec mes propres valeurs. Je parle ici de la justice sociale, du respect des autres (l'inclusion), de l'autonomie des savoirs, de la démocratie dans le processus et de la solidarité (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). Je me sentais en communion avec le groupe, je faisais et voulais faire partie du mouvement en ne laissant personne de côté. Il y avait un sens à faire tout ce travail. J'y ai développé une nouvelle forme de savoir-faire, de savoir-être et surtout d'un grand sentiment de fierté.

### 5.2.2 Les outils visuels comme moyen stratégique

Comment faire en sorte que les locataires puissent continuer le processus d'AAC sans aller à l'encontre des restrictions imposées par le gouvernement du Québec ? Bien que plusieurs personnes m'aient encouragée à faire des rencontres « zoom » avec les locataires du groupe, une autre stratégie a été convenue, puisque les faibles capacités technologiques et la non-possession d'outils numériques par les personnes âgées de l'immeuble ne permettaient de tenir des rencontres à distance. Le groupe aurait pu avoir une subvention de la ville pour l'obtention de tablettes électroniques, mais aucune des huit locataires n'en désiraient. Comme l'a mentionné une citoyenne du groupe lors d'un entretien téléphonique : « J'ai de la misère à comprendre comment fonctionne mon four micro-ondes, imagine une tablette astuce ! ». Finalement, les rencontres téléphoniques n'étaient pas possibles. Effectivement, comme le processus d'AAC comprenait des outils visuels, les membres du groupe devaient être présentes pour que les explications et la réalisation de ces outils puissent se faire.

Comme je pouvais circuler librement dans l'immeuble, puisque j'étais une travailleuse essentielle, nous avons convenu, ma superviseure de stage et moi, qu'il était possible de réaliser le premier point de la phase de l'analyse (s'exprimer) et d'entamer le deuxième point de cette même phase (se questionner) en impliquant toutes les locataires de l'immeuble dans la démarche. Pour y parvenir, j'allais effectuer une tournée de porte-à-porte dans l'habitation. Effectivement, les locataires pourraient, lors de mon passage, s'exprimer sur la présence de vermine dans l'immeuble, sur leur souffrance face à cet enjeu, etc. et se questionner sur les causes et les conséquences de la problématique de la vermine. Cependant, pour que la démarche puisse être fructueuse, je devais fabriquer un outil visuel qui allait attirer l'attention des locataires. Après un temps de recherches, l'arbre aux problèmes géant s'est avéré l'outil idéal qui répondait à toutes les attentes. Un outil encombrant, mais ludique et facile à saisir. Un outil visuel qui a permis aux locataires de s'ouvrir sur le sujet avec une personne, en chair et en os, pour les écouter et noter leurs points.

Si je prends le temps d'écrire ici mes démarches, c'est pour démontrer qu'il est possible de faire de l'action collective de manière démocratique même si le groupe n'est pas ressemblé. Cependant, le faire seule demande un temps considérable de préparation et de mise en application. Garder le processus en activité équivalait à maintenir en vie le tison du feu. Avec l'aide d'un outil visuel intéressant, j'ai démontré que je croyais au projet d'AAC et que j'accordais de l'importance aux drames que vivaient les personnes aux prises avec le problème. Le fait de continuer le processus de manière différente a illustré que j'étais solidaire de la cause et que je désirais continuer, avec elles, même dans la tempête. Finalement, cette façon de faire a démontré qu'il était possible d'agir autrement, et ce, sans négliger l'aspect démocratique si important à l'action collective. Avec ce moyen stratégique et technique, beaucoup plus de personnes ont participé à l'analyse.

### 5.2.3 Les outils visuels comme moyen de renforcement des compétences individuelles et collectives

Il n'est pas rare d'avoir dans un groupe d'action collective, des personnes qui prennent plus d'espace que les autres. Des participantes volubiles, qui ont de la verve, qui parlent fort, etc. Le groupe des chevaliers de l'espoir n'y faisait pas exception. C'est lors de notre première rencontre, où l'on créait des liens entre nous en parlant de la problématique de la vermine, que j'ai compris. Le groupe n'était pas égal. Certaines personnes monopolisaient l'attention en émettant ouvertement de manière forte, claire et précise leurs opinions. Cependant, quoique souvent très pertinentes, ces membres empêchaient les autres locataires de commenter la situation et d'émettre leurs propres opinions par peur de contredire ou de se faire contredire. Devant ce constat, je me suis demandée comment faire pour que le projet soit véritablement démocratique. Après une discussion avec ma superviseure de stage, j'ai compris que si j'utilisais les bons outils visuels, il serait plus facile de faire participer, de manière équitable, toutes les personnes du groupe. Comme fait mention Esther Filion : « Dans une visée et une volonté démocratique, l'utilité principale des outils visuels dans un processus d'AAC est l'égalisation (équilibrer, unifier) du pouvoir des membres entre eux, tout en réduisant le pouvoir de l'[OC] » (Engrenage Noir, 2021). De plus, j'ai remarqué qu'avec l'égalisation du pouvoir qu'apportaient les outils, venait aussi l'acquisition de nouvelles compétences individuelles et collectives.

Dès le début du projet, il est rapidement devenu évident que les outils visuels seraient des alliés et des guides pertinents favorisant les compétences individuelles (savoir-faire, savoir-être et savoir) des membres du groupe et ce tout en réduisant mon pouvoir en tant qu'OC. Avec les outils, l'égalisation du pouvoir des membres s'est faite de façon simple et créative tout en épaulant les membres dans l'expression de leurs idées. Effectivement, pour plusieurs citoyennes, les outils visuels ont premièrement permis de faciliter la compréhension du déroulement du processus en cours. Pour elles, ils leur permettaient de se souvenir plus

facilement de tout ce qui avait été fait (Engrenage Noir, 2021). Nous n'avons qu'à parler des outils visuels utilisés pour une des étapes du processus en cours et, comme par magie, le déclic se faisait et les souvenirs remontaient en surface. Donc, en plus d'apporter de nouvelles idées, et de nouveaux savoirs, les outils ont aussi fait office de nouveaux chemins facilitateurs permettant aux locataires du groupe de s'approprier un processus qui peut parfois s'avérer ardu à comprendre.

Les outils utilisés ont, de plus, réduit l'influence des leaders, de celles qui avaient la parole facile, qui avaient plus confiance en elles ou qui étaient plus articulées (Engrenage Noir, 2021). Effectivement, avec les outils visuels, je me suis assurée que chacune des personnes était à la même place, au même moment, dans le processus. Pas question de passer à l'autre étape du processus sans qu'une personne du groupe ait donné son opinion, ses idées et ses commentaires. Les outils permettaient de mettre en valeur la contribution de chacune. Ils ont permis à toutes les membres du groupe de prendre position et d'assimiler les arguments de chaque personne impliquée. Chacune voyait ainsi la même chose, comprenait pourquoi une idée était retenue ou pas (Engrenage Noir, 2021). Les outils imposaient un rythme de croisière où l'équité entre les membres faisait avancer le navire. C'est notamment grâce aux outils visuels que la distance possible entre les locataires a été réduite (Engrenage Noir, 2021). Ce n'était donc pas celles qui « comprenaient » le plus vite ou moi en tant qu'OC qui menaient la parade, mais bien la compréhension commune de toutes les locataires du groupe.

D'un autre côté, les outils visuels ont donné l'occasion aux citoyennes de mener des débats instructifs puisque des désaccords entre les membres du groupe se sont produits lors du processus. Il y a eu des prises de paroles et de positions divergentes qui ont permis aux locataires de renforcer, une fois de plus, leurs compétences individuelles. Puisque les outils permettaient ces périodes d'échanges où le respect de l'autre était primordial pour l'avancement du projet, toutes les formes de savoirs des locataires (savoir-faire, savoir-être et savoir) ont ainsi été mises à contribution. Il faut nommer que pour certaines personnes ces savoirs ont été acquis en cours de processus. Par exemple, les outils ont permis, pour certaines locataires du groupe, de favoriser leurs compétences techniques et théoriques du processus en cours (savoir-faire). De plus, la majorité des locataires ont fait preuve d'une écoute active significative (savoir-être) en respectant les autres dans leur prise de parole, en évitant les jugements, en gardant le silence et en se montrant disponible et ouvertes aux nouvelles idées. Ensuite, j'ai pu constater que plus le processus avançait et plus les citoyennes prenaient un temps de réflexion avant de prendre la parole. Elles se donnaient maintenant le droit et le temps de réfléchir. Aussi, en explorant de manière différente la problématique de la vermine, grâce aux outils visuels, certaines citoyennes ont donné leur opinion en public pour la première fois de leur vie (savoir-faire). Elles réalisaient qu'elles pouvaient désormais prendre la parole puisqu'elles étaient écoutées, comprises et soutenues par leurs paires et l'OC. Elles étaient en mesure de le faire et elles en avaient les capacités. Les

outils visuels avaient nourri leur estime personnelle. Cela démontrait certes le lien de confiance et de respect présent au sein du groupe, mais cela démontrait surtout que ces personnes avaient acquis, au fil des rencontres, des savoirs nouveaux leur permettant de s'exprimer de façon différente et ainsi surmonter les obstacles à une réelle cogestion du projet.

Finalement, comment les outils visuels ont-ils permis l'augmentation des compétences collectives du groupe? Avant tout, les compétences collectives peuvent se définir comme l'ensemble des savoir-faire émergents d'un groupe de travail qui utilise les ressources de chacune des membres et celles de leurs environnements de manière à créer de nouvelles synergies générant des combinaisons inédites de compétence (Piret, 2017). L'auteure suggère que pour développer les compétences collectives d'un groupe, il faut, avant tout, apprendre à vivre et à travailler ensemble, avoir des relations respectueuses, un espace où la médiation est possible et souhaitable, que les contributions individuelles soient visibles et reconnues de toutes et qu'une culture d'équipe saine soit établie dans le milieu. En somme, le développement des compétences collectives c'est avant tout une coopération dans la résolution des problèmes et un apprentissage nouveau dans et par le groupe de travail. Voilà à quoi ont servi les outils visuels utilisés pour le projet. Par exemple, nous avons été en mesure de régler un désaccord entre les membres du groupe lorsqu'il est venu le temps d'identifier la revendication/solution qui allait définir la première action (phase 1 du processus). Pour ce faire, j'avais donné à chaque locataire du groupe une petite reproduction du grand tableau des solutions et des critères que j'avais fait (figure 5.1). Un outil facile à comprendre pour toutes les membres. Chaque personne devait ensuite identifier les solutions qui, selon elle, répondaient à tous les critères énumérés sur le tableau. Une fois leur tableau personnel complété, les personnes devaient, à tour de rôle et de manière anonyme, placer sur le grand tableau une pastille de couleurs confirmant ainsi le résultat de sa réflexion.

Comme il y avait désaccord dans le choix de la solution, le groupe a décidé de refaire l'exercice de façon plus poussée à la réunion suivante. Les membres ont donc repris le processus en ajoutant à celui-ci un débat d'idées. Finalement, la solution a été trouvée après six heures de débat, d'argumentations, de travail en dyade et en triade, etc., le tout fait dans le respect, l'écoute et la coopération. Donc oui, les outils visuels utilisés lors du processus d'AAC ont permis au groupe d'augmenter ses compétences collectives. Ils ont permis un débat constructif, dans un environnement respectueux et attentif donnant une place à toutes les personnes impliquées. Les outils ont donné l'occasion au groupe de faire front commun pour développer une intelligence collective servant, avant tout, à faire avancer le projet.

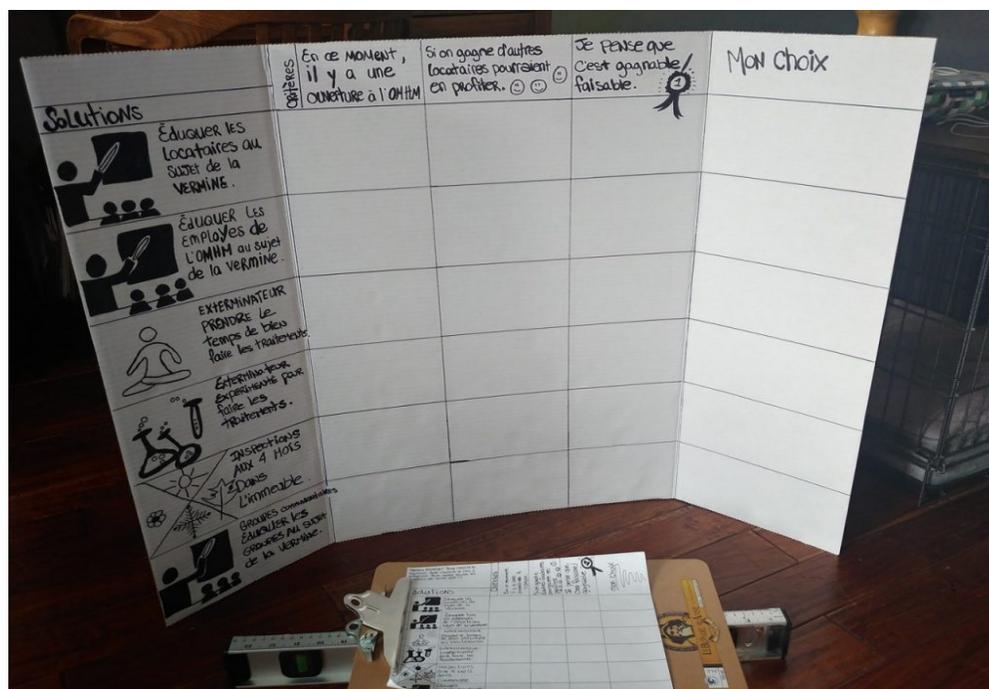


Figure 5.1 : Le grand tableau et le petit tableau qui ont été utilisés lors du processus. Outils qui ont aussi servi à démontrer que des compétences collectives ont été acquises par le groupe lors du processus d'AAC.

#### 5.2.4 Les outils visuels comme les traces d'une démarche faite

Ma réflexion sur les outils visuels m'a finalement permis de constater qu'ils pouvaient aussi être des « gardiens du processus d'AAC ». Effectivement, comme remarqué déjà auparavant, les outils visuels utilisés lors du projet servaient, entre autres, à aider les locataires à se souvenir du processus parcouru jusqu'à maintenant, à se le raconter, à se le mettre en tête et en bouche. Comment alors, expliquer le parcours réalisé lorsque les autres citoyennes de l'immeuble prenaient des nouvelles de la démarche en cours et que les membres du groupe n'avaient pas les outils visuels sous les yeux pour les aider ? Pour éviter des situations délicates entre les locataires de l'immeuble et les membres du groupe et pour diminuer les moments de stress que pouvaient générer ces situations, j'ai décidé de créer un cartable ressource décrivant, en photo et avec des petits textes, les étapes réalisées par le groupe (figure 5.2). Tout comme un procès-verbal, ce cartable servirait de compte rendu officiel pour toutes les personnes se questionnant sur le processus encouru. Cet outil, qui à lui seul, justifie, explique et décortique toutes les étapes était aussi facilement accessible puisqu'il était laissé dans la salle communautaire de l'habitation. Le groupe n'a eu que de bons mots pour ce cartable.



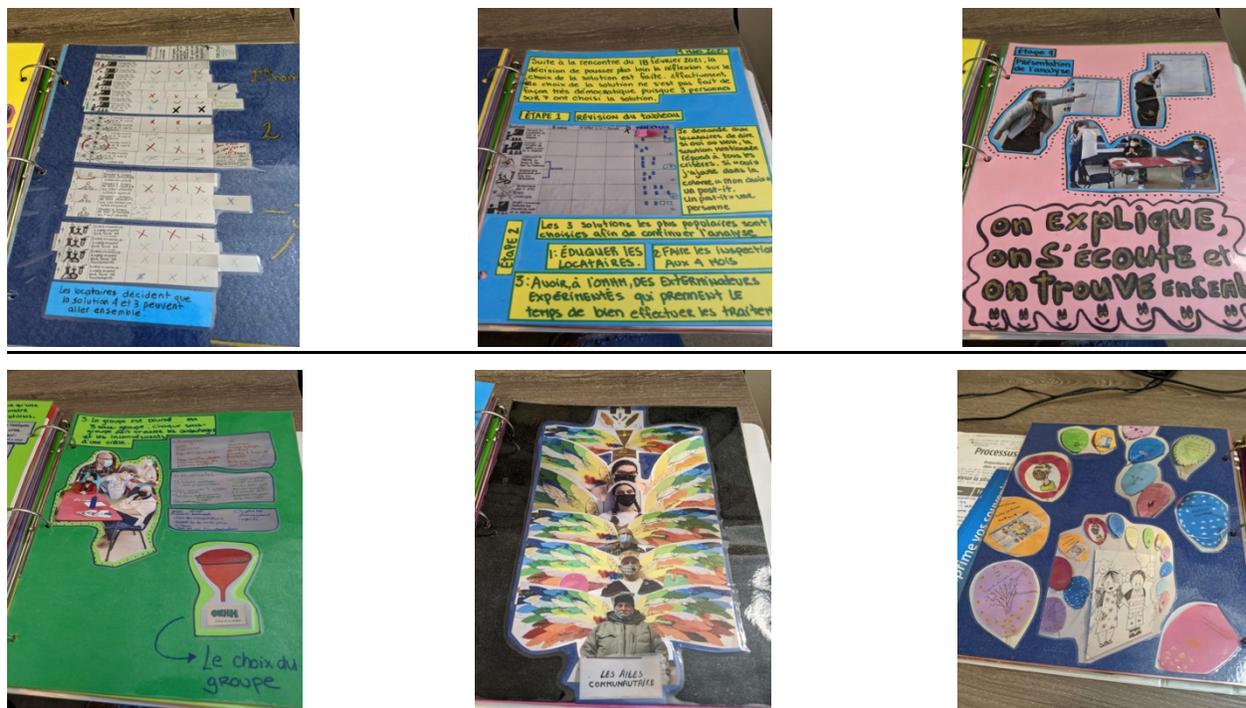


Figure 5.2 : Quelques photos tirées des pages du cartable ressource.

### 5.3 Le travail en collaboration avec l'artiste

Dans un projet d'art communautaire, l'artiste reçoit le double statut d'artiste et d'animatrice. Communément appelée artiste-facilitatrice (Blais, 2016), celle-ci joue d'abord un rôle artistique lié à l'accompagnement et à la facilitation d'un projet artistique, au soutien dans la création collective, au partage d'outils artistiques ou à la médiation artistique et à la co-création des œuvres (Lamoureux, 2007, cité dans Blais, 2016). D'autre part, elle joue également un rôle d'animatrice de groupe. Une animatrice qui doit contrôler la prise de parole des membres, les débats, les prises de décision, etc. L'artiste facilitatrice doit aussi être en mesure de faire de la « relation d'aide » entre autres en se montrant ouverte, en écoutant les histoires et les expériences personnelles des participantes, en faisant preuve de sensibilité et parfois en référant à d'autres professionnelles (Lamoureux, 2010, cité dans Blais, 2016). Toutefois, ce ne sont pas toutes les artistes-facilitatrices qui sont outillées par rapport à une telle relation d'aide (Blais, 2016). Effectivement, ces actions peuvent renvoyer à des éléments de base de la pratique de relation d'aide qui demandent un savoir-faire acquis en milieu académique (Lamoureux, 2010, cité dans Blais, 2016). Afin de résoudre ce problème et éviter que l'artiste ait une double tâche, et contrairement à l'art communautaire, le modèle d'intervention d'art action communautaire proposé par Engrenage noir demande qu'une intervenante (OC) de l'organisme accueillant le projet y participe activement afin de prendre en charge la portion de relation d'aide et aussi

celle d'accompagnatrice pour aider à la compréhension du processus d'art action communautaire par les personnes qui s'y sont engagées (Blais, 2016). Toutefois, bien que l'intervenante, l'artiste et les citoyennes doivent travailler ensemble pour atteindre un but commun, il s'avère que des enjeux structurels concernant la compréhension du déroulement du processus, des enjeux sociaux concernant la réalité vécue par les locataires de l'immeuble et des enjeux artistiques concernant le travail de l'artiste, peuvent ressortir de cette collaboration. Des enjeux pouvant, entre autres, provoquer de la confusion et des mésententes entre les membres du groupe. Dans cette partie seront analysés ces enjeux rencontrés lors de notre processus entre l'artiste, les membres du groupe et l'OC. Premièrement, je décrirai comment l'OC pourrait faire pour que l'artiste s'approprie, le plus rapidement possible, les phases du processus d'art action communautaire. Deuxièmement, j'expliquerai les raisons pour lesquelles il était nécessaire pour l'artiste d'impliquer activement les locataires dans le choix des œuvres à réaliser. Finalement, je mettrai de l'avant les moyens utilisés par l'artiste afin de garder un équilibre et une logique entre les œuvres et le processus d'art action communautaire en cours et ce sans dénaturer son travail ni sans aller à l'encontre des demandes des locataires.

### 5.3.1 Le travail entre l'artiste et l'organisatrice communautaire

Avant tout, il est nécessaire pour l'artiste et pour l'OC attirée au projet de comprendre qu'elles ont des rôles et des tâches différentes dans le processus d'AAC. Connaître ces différentes fonctions permet non seulement que le travail puisse se réaliser conformément au processus, mais aussi d'éviter des situations pouvant nuire à la compréhension du groupe.

Sur son site internet, Engrenage noir donne la définition des rôles et des tâches à effectuer par l'artiste et l'intervenante. En ce qui concerne l'artiste, celle-ci possède une expertise en créativité et en arts. Elle sait stimuler la créativité et connaît des techniques liées aux procédés artistiques. Elle permet aux locataires de s'exprimer et d'agir différemment en accompagnant le groupe dans sa création collective. L'artiste influence le processus artistique et la co-création des œuvres finales. De son côté, l'intervenante ou l'OC est celle qui veille au processus d'action collective. Elle connaît des techniques d'animation et connaît les membres. Elle assure le bon fonctionnement du groupe, l'accompagne à travers la planification du processus d'action collective et s'assure que les membres expriment leurs opinions et décident de façon démocratique. Finalement, elle influence le processus d'action collective à travers la planification et les outils d'animation qu'elle aura élaborés. (Engrenage noir, 2018) L'artiste et l'OC ont des positions différentes qui peuvent entrer en conflit si les rôles ne sont pas établis entre elles dès le début du processus. En réalité, suite à une discussion avec Esther Filion, coordonnatrice d'Engrenage noir :

L'artiste est dans un flottement, un temps d'arrêt qui lui permet une liberté créative tandis que de son côté, l'[OC] est dans le concret. Elle planifie les rencontres, organise le matériel nécessaire au processus d'action collective, fabrique les outils pour une participation démocratique, etc. (Filion, 2021).

Malheureusement, bien que j'aie pris le temps, en début de parcours, de clarifier avec les locataires membres du noyau les rôles de chacune (artiste, OC et locataires), j'ai omis de le faire avec l'artiste. Un oubli fâcheux qui a fait en sorte que l'artiste invitée a voulu quitter le processus en cours de route étant donné qu'elle ne se sentait pas intégrée et qu'elle avait aussi de la difficulté à comprendre les phases du processus. Finalement, une fois que les rôles et que le processus lui ont été clairement expliqués, elle a décidé de rester avec nous. De cette situation, deux opérations fondamentales sont à faire avec l'artiste invitée avant et pendant un processus d'art action communautaire afin de permettre un travail harmonieux servant, avant tout, à faire avancer la cause des locataires. Et comme le mentionne Engrenage noir : « Bien sûr, la répartition des rôles n'est pas immuable. D'ailleurs, nous encourageons le partage de connaissances ainsi que le développement d'expertises chez les membres de chacune des entités. Cela se fera néanmoins à travers le soutien des personnes qui possèdent l'expertise sur la base de laquelle elles participent au projet. » (Engrenage noir, 2018).

Premièrement, il faut savoir que notre projet était une expérience nouvelle pour l'artiste. Celle-ci savait un peu ce qu'était un processus d'art action communautaire, mais n'avait jamais fait un tel exercice auparavant.

Pour une artiste ne maîtrisant pas les codes d'un processus d'AAC et afin qu'elle puisse les intégrer, il faut qu'elle s'assoie aux mêmes tables que les citoyennes et qu'elle participe activement aux premières phases du processus. Ainsi, elle vivra l'expérience de près. Effectivement, notre artiste était présente à toutes les rencontres, mais restait en retrait du groupe. Cela démontre bien, lorsqu'on s'engage dans un processus d'AAC, qu'il est important pour l'OC de s'assurer que l'artiste s'intègre au groupe dès le début du processus. Cela lui permet d'assimiler le processus de manière ludique, et ce tout en favorisant la création d'un lien encore plus fort avec le groupe. Finalement, en agissant ainsi, le « je » propre à l'artiste serait devenu plus facilement le « nous » propre au groupe et recherché dans un processus d'AAC.

Finalement, je crois aussi que si nous avions, l'artiste et moi, dès le départ statué sur l'importance capitale de se rencontrer toutes les semaines nous aurions été en mesure de développer des liens favorisant un travail d'équipe fort, encourageant ainsi l'implication de l'artiste dans toutes les étapes de préparation en lien avec le processus. Il est évident que pour les prochaines fois, les rencontres hebdomadaires avec l'artiste seront obligatoirement mises à l'agenda. Ainsi, le processus d'AAC sera encore plus fort puisque toutes les membres de l'équipe seront en mesure de l'expliquer et ainsi mieux le défendre.

### 5.3.2 Une lutte à la hauteur des citoyennes concernées

Lors de la première rencontre avec les locataires de l'immeuble, l'artiste a dit aux locataires présentes que notre projet d'AAC allait « brasser la cage » de l'OMHM et que les actions choisies devaient être éclatantes afin qu'elles ne passent pas inaperçues. À la suite de cette même rencontre, une locataire est venue me voir pour me parler de son angoisse face à ce que l'artiste venait de dire. La locataire me disait avoir peur. Peur de perdre son logement si elle osait critiquer l'OMHM. Peur de se faire pointer du doigt par les employées de l'OMHM qui travaillaient dans son habitation ou par les autres locataires de l'immeuble. À cause de ces raisons, elle ne voulait plus faire partie du groupe.

Une longue réflexion a été entamée quant à la manière d'éviter que d'autres locataires du groupe ne veuillent quitter le projet par peur ou méfiance envers les moyens artistiques qui seront utilisés pour revendiquer. Alors, en début de processus, l'artiste a été rencontrée pour lui faire part de questionnements soulevés par diverses résidentes du groupe. Pour elle, il était évident que le noyau devait concevoir une œuvre dérangeante pouvant mobiliser les instances sur le problème récurrent de la punaise de lit rencontré dans l'immeuble. Elle avait déjà des idées d'œuvres qu'elle voulait faire en ce sens. Cependant, j'ai dû lui rapporter ce que la locataire m'avait mentionné et aussi mes craintes. Ainsi, il a été expliqué à l'artiste que son travail n'était pas de faire « pour » les locataires, mais bien de faire « avec » les locataires (Lavoie *et al.*, 2014). L'artiste devait, de manière démocratique, choisir avec le groupe, le meilleur moyen à utiliser pour capter l'attention des instances décisionnelles pouvant nous aider. Tel que mentionné à l'artiste, il fallait faire attention. Cette lutte, bien que nous travaillions directement avec les personnes qui sont touchées par le problème de la vermine, n'était pas la nôtre. Nous, elle et moi, n'habitions pas cet immeuble. Ce sont celles qui devaient y rester après les rencontres qui étaient à risque de se faire critiquer, interroger, mettre de côté, etc. Il était impératif de les protéger tout en menant à bien notre lutte. L'artiste avait compris. Elle devait absolument donner le choix de l'action aux locataires du groupe, et ce, tout en gardant une expertise artistique dans la démarche et dans l'œuvre. Il fallait créer une œuvre efficace, mais surtout une œuvre qui allait faire en sorte que les locataires n'aient pas peur des représailles, qu'elles se sentent en sécurité et surtout qu'elles soient fières de faire partie de ce groupe. Il fallait faire vivre une victoire aux locataires, faire avancer la cause et non le contraire. Finalement, dans le même ordre d'idées, Mona Trudel, professeure à l'École des arts visuels et médiatiques de la Faculté des arts de l'Université du Québec à Montréal qui s'intéresse, entre autres, à l'enseignement des arts dans la communauté explique :

L'engagement actif dans un projet de création et de co-création permet aux personnes de découvrir de nouveaux intérêts, de développer des capacités insoupçonnées et de renouer avec l'apprentissage. Ça permet aussi aux artistes de les voir sous un autre angle. C'est important

pour les participantes d'avoir un endroit pour actualiser leur potentiel, mais de façon sécuritaire pour elles. (Trudel dans Harton, 2020)

Ceci démontre bien que lorsque l'on fait un processus d'AAC, il est primordial d'être attentive aux sentiments et aux insécurités démontrés par des citoyennes qui veulent s'impliquer. Prendre le temps de les écouter, de reconnaître leurs peurs et angoisses et trouver des solutions en démontrant une ouverture fait aussi partie de la démarche. De plus, ceci démontre qu'il est nécessaire, lors d'un processus d'AAC, d'accorder une importance particulière aux commentaires constructifs des autres membres du groupe face à nos dires ou nos idées, en faisant preuve d'ouverture. Encore une fois, l'AAC est un travail d'équipe qui doit se concrétiser dans le respect et la sécurité avant tout.

### 5.3.3 L'équilibre entre les limites du groupe et l'expertise artistique

Comment respecter les limites des membres et mettre en valeur leur revendication principale et leur culture artistique tout en faisant en sorte que l'expertise de l'artiste transparaisse dans la co-crédation? Autrement dit, comment faire pour que l'artiste puisse aller plus loin que le simple bricolage avec les locataires? Effectivement, comme l'explique Engrenage noir, les artistes peuvent se trouver dans une position inconfortable en voulant être à l'écoute des membres tout en souhaitant intervenir dans le respect de leur propre démarche artistique. Elles croient en l'importance de l'aspect démocratique des projets, mais ne savent pas comment créer un équilibre entre leur apport comme artiste et les goûts des participantes. Voilà l'un des principaux défis des artistes communautaires (Engrenage noir, 2018). Dans ce qui suit, je décrirai et j'analyserai comment l'artiste est parvenue à une co-crédation réalisant un équilibre entre les intérêts des locataires participantes et le respect d'une démarche artistique propre à elle-même.

Premièrement, afin de parvenir à un tel équilibre, l'artiste invitée devait, avant tout, apprendre à connaître les locataires du groupe. Ceci démontre bien toute l'importance à accorder à la création de liens forts entre toutes les membres du groupe lors d'un processus d'AAC. Ces liens permettent une synergie unique au groupe qui le pousse à aller de l'avant pour la réalisation des actions choisies. Pour ce faire, dès le début du processus, l'artiste a téléphoné aux membres du noyau une fois par semaine pendant toute la durée du processus afin de leur poser cette simple question : « Comment ça va ? ». Une question somme toute banale, mais qui a fait en sorte que, tranquillement, les locataires se sont ouvertes à elle. Elles lui parlaient de leur vécu, de leurs expériences de vie, de leurs goûts artistiques, de leurs peurs et limites concernant l'œuvre à faire, de ce qu'elles voulaient exprimer face à la problématique, etc. Ainsi, l'artiste a été en mesure de créer une banque de techniques artistiques reflétant les goûts des femmes, mais pouvant lui permettre de mettre de l'avant ses propres compétences artistiques. De plus, l'artiste me disait trouver intéressant de procéder

ainsi puisqu'elle avait l'impression que les femmes s'ouvraient davantage à elle au téléphone qu'en présentiel. Une manière d'agir qui a finalement servi à explorer de nouvelles avenues possibles.

Ensuite, toujours dans le but de favoriser une démarche co-créative, l'artiste a eu l'idée, lorsque le temps était venu de choisir l'action, de partager avec les locataires un PowerPoint montrant différentes œuvres réalisées par des artistes et des citoyennes dans le cadre d'actions collectives passées. En procédant ainsi, l'artiste a démontré qu'il existait différentes formes d'expressions artistiques pouvant aider le groupe dans sa démarche. Montrer des alternatives artistiques a donné l'opportunité aux locataires de réfléchir davantage au processus créatif entourant une démarche d'AAC. Cela a aussi permis de constater qu'il leur était possible de réaliser de véritables œuvres tout en favorisant une démarche artistique rigoureuse, démarche chère à l'artiste. De plus, toujours lors de cette rencontre, l'artiste et les membres du groupe ont discuté de l'effet que la première œuvre devrait produire. Ainsi, l'œuvre devait emprunter des éléments de surprise pour capter l'attention du public cible. Aussi, l'œuvre devait communiquer de façon claire le message à passer par le groupe. Finalement, l'œuvre devait offrir une bonne qualité esthétique et être réaliste en termes de temps et de ressources. Au final, il a été décidé qu'avant de dévoiler l'œuvre, le groupe devait être fier de celle-ci et l'artiste, de son côté, devait sentir que le projet nourrissait sa création et sa démarche artistique (Engrenage noir, 2018).

Enfin, voulant bonifier la culture artistique des membres du groupe, valoriser l'estime des participantes et initier la population de l'immeuble au processus en cours, l'artiste n'a pas attendu à la toute fin du projet avant de rendre publiques les œuvres créées par le groupe. En fait, comme le fait mention Engrenage noir : « Ce n'est pas seulement la revendication qui mérite d'être rendue publique. Vous pouvez profiter de plusieurs phases du processus pour apprivoiser tranquillement le public, apprendre de vos expériences, oser de plus en plus, rendre visible le problème, etc. » (Engrenage noir, 2018). Effectivement, dès le début du processus, l'artiste a eu l'idée de faire réaliser des œuvres collectives aux membres du groupe. Elle m'a expliqué qu'en faisant ainsi, elle souhaitait susciter l'intérêt des autres locataires à la problématique de la punaise de lit et ainsi trouver des alliées. L'artiste a alors démontré qu'il était possible de faire vivre des petites victoires aux membres du groupe, avant même la fin du processus. Ceci démontre l'importance d'accorder, lors d'un processus d'AAC, du temps pour l'exploration. Explorer en faisant autrement a permis aux locataires du groupe d'assimiler la démarche d'une façon artistique et de faire connaître les revendications à l'ensemble de la population de l'immeuble. Les œuvres affichées à l'entrée de l'immeuble ont effectivement suscité beaucoup d'intérêts. Celles-ci ont été très appréciées. Par exemple, l'œuvre réalisée en tout début de notre processus d'AAC, *Les ailes communautaires* (figure 5.3), représente la force du travail de groupe. Réalisée par les membres du noyau, chaque plume de l'œuvre évoque une couleur, un mot ou une phrase, représentant ce qu'est un collectif ou le travail de groupe pour les membres du comité. Seule, la plume ne peut pas faire

énormément de différence, mais mise en groupe, elles forment des ailes. Des ailes pouvant aider le groupe à prendre son envol et faire de lui une entité prête à aller de l'avant pour revendiquer des changements.



Figure 5.3 : Œuvre *Les ailes du communautaire* (2020).

L'œuvre *Les infestations de punaises sont lourdes* (figure 5.4) fait en début de processus par les membres a eu un impact significatif. En effet, celles-ci y ont inscrit les résultats négatifs d'avoir des punaises de lit dans leur logement, ce qui a permis au groupe de confirmer son utilité puisque l'œuvre a suscité un nombre extraordinaire de commentaires au sujet de la vermine retrouvée dans l'immeuble. Cette œuvre a donné un véritable sentiment de pouvoir et d'appartenance aux citoyennes qui formaient le groupe. Une petite victoire qui a galvanisé la troupe.

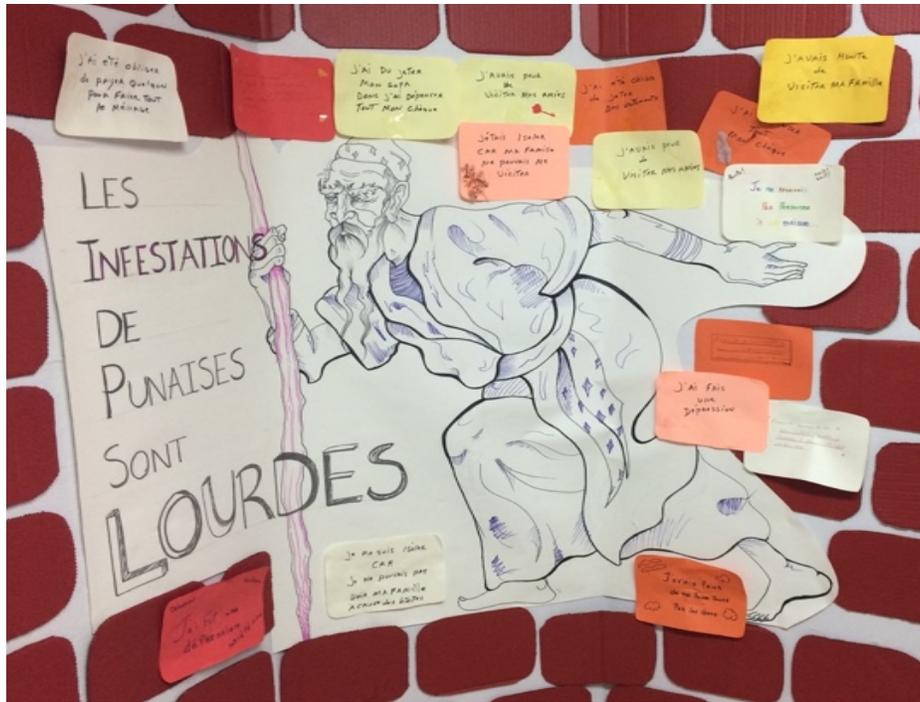


Figure 5.4 : Œuvre *Les infestations de punaises sont lourdes* (2021).

De surcroît, l'œuvre *Le bon voisinage* (figure 5.5) faite dans la phase de l'analyse a permis d'éveiller les autres locataires de l'immeuble à une réflexion sur le « vivre ensemble ». Une œuvre ludique, mais qui a fait beaucoup réfléchir et jaser. Je cite une locataire qui regardait l'œuvre : « J'espère que toutes les personnes de l'immeuble vont regarder ça. Parce que moi, j'ai un voisin qui crie à longueur de journée. Je n'ose pas lui dire, il me fait peur » (Locataire, 2021). Ou bien : « C'est vraiment une bonne idée de mettre ça. Ça risque de faire du bien à tous les locataires de l'immeuble, pis en plus, ça l'embellit le bloc. Pas facile de vivre dans une mixité sociale » (Employée de l'OMHM, 2021).



Figure 5.5 : Œuvre *Le bon voisinage* (2021)

## CHAPITRE 6

### ANALYSE DU MODÈLE THÉORIQUE

La deuxième partie de l'analyse se penchera sur les principes et le modèle sur lesquels s'est appuyé mon projet d'AAC. Premièrement sera analysée la démocratie dans l'ensemble du processus. Les raisons qui ont justifiée l'analyse de ce thème sont sans contredit liées au fait que la démocratie demeure très souvent négligée par les organisatrices communautaires lors des animations et qu'elle a, pour cette raison, représenté une préoccupation, parfois même un défi, de tous les instants au cours de mon stage. Voulant comprendre les raisons d'un tel manquement, je me suis penchée sur la question en misant justement sur l'importance de l'aspect démocratique à toutes les étapes de notre processus. Finalement sera analysée l'action collective en milieu institutionnel. Le choix de cet autre thème résulte quant à lui d'un constat fait lors de mon séjour à l'OMHM. Effectivement, j'ai remarqué que les organisatrices communautaires de l'OMHM n'utilisaient pas l'action collective comme approche avec les locataires, alors qu'elle en est aux fondements. Je me demandais pourquoi elles avaient le titre d'organisatrices communautaires si la base même de l'organisation communautaire était négligée.

#### 6.1 La démocratie et le pouvoir lors d'un processus d'art action communautaire

Normand Baillargeon, philosophe et ancien professeur en science de l'éducation de l'Université du Québec à Montréal prenait la parole, en 2018, sur l'album thématique que Richard Séguin a écrit en hommage à Henry David Thoreau (1817-1862), père de la désobéissance civile. La dernière partie de son allocution m'a fait réfléchir à la valeur de la démocratie en organisation communautaire, de sa véritable portée dans le contexte social actuel et sur la manière dont j'allais faire pour que cette valeur demeure au centre de mes interventions avec les citoyennes. En voici l'extrait :

Je pense qu'au Québec comme ailleurs la croissance des inégalités est une chose dramatique. La stagnation des salaires des gens depuis 40 ans est grave. Les coupes qu'on s'appête à faire partout, le démantèlement auquel on assiste : tout ça fait qu'on devrait être beaucoup plus révoltés et indignés que nous le sommes.

Malgré ce qu'on voudrait parfois nous inciter à croire, une démocratie ce n'est pas un régime de spectatrices. C'est une organisation politique de citoyennes qui se tiennent informées, qui se parlent et qui agissent ensemble. Notre salut collectif passe par l'action collective. Je le répète : on devrait être beaucoup plus révoltées et indignées que nous le sommes. (Baillargeon, cité dans Séguin, 2018).

### 6.1.1 Le choix d'une démocratie directe

Après mes lectures au sujet des différents styles de démocratie, j'avais de forts penchants pour la démocratie directe. Elle était, selon moi, la forme de démocratie qui s'accordait le mieux à mes techniques d'animation et, surtout, à mes propres valeurs. Cependant, avant de débiter mon stage, je me suis demandée si la démocratie directe devait absolument se retrouver à chacune des étapes d'un processus d'AAC. Le groupe devait-il tout choisir et décider par lui-même, et ce, à toutes les étapes du processus d'AAC ? Engrenage noir explique sur son site :

[...] le principe d'égalité peut être interprété par une volonté de soumettre chaque action et décision à la volonté du groupe. Cet idéal est problématique, car il peut s'avérer contreproductif. Le temps consacré à chaque décision finit par avoir un impact sur le passage à l'action. La démarche est ralentie au point de mener à un immobilisme et à une démobilisation des membres. (Engrenage noir, 2018).

Cependant, l'organisme trouve incontournable que l'analyse de la situation problème, la recherche des solutions (revendications) et la planification de l'action (cible et objectif, choix de l'action) soient réalisées de manière démocratique et consensuelle par le groupe. Le reste est, selon Engrenage noir, variable et dépendra des objectifs d'animation que l'OC se fixera (Engrenage noir, 2018).

Finalement, à la suite de ces lectures, mon adhésion à la démocratie directe allait de soi pour qu'un pouvoir horizontal se crée au sein du groupe. De plus, elle allait être la réponse aux doutes et angoisses que plusieurs locataires avaient avant le début du processus d'AAC. Effectivement, des citoyennes me disaient ne pas vouloir participer au comité, puisqu'elles pensaient ne pas être assez « intelligentes » pour comprendre tout le processus. Elles se demandaient comment elles y arriveraient alors qu'elles savaient à peine lire et écrire ou s'exprimaient mal, selon elles. J'ai alors compris que plusieurs personnes avaient vécu des expériences désastreuses pour leur estime personnelle à la suite de leur participation à des comités. Elles étaient échaudées et frustrées de s'être senties humiliées à cause de leurs différences. Elles avaient peur d'être un fardeau pour le groupe, peur de le ralentir, peur de ne pas être écoutées, peur de ne pas être capables de s'exprimer, etc. Pour donner du poids à ma constatation, une citoyenne de l'immeuble me disait en début de projet qu'elle avait participé à plusieurs comités et associations de locataires à l'OMHM. Cependant, depuis quelques années, son implication avec l'OMHM était terminée puisqu'elle constatait que les associations et les comités de locataires n'étaient pas représentatifs des personnes habitant en HLM. Selon ses dires, c'était toujours le même genre de personne qui y participaient, des personnes scolarisées, qui savaient comment un comité fonctionnait et qui ne prenaient pas le temps d'écouter les nouveaux. Résultat : les nouvelles personnes partaient frustrées puisqu'elles ne se sentaient pas entendues. Une autre locataire m'expliquait que les associations ne faisaient rien pour régler les vrais problèmes. Selon elle, ce qui était

important pour les associations étaient l'organisation de BINGO ou des soupers de Noël. Pour une autre citoyenne de l'immeuble, les associations de locataires étaient composées de personnes qui disaient toujours les mêmes rengaines. Cependant, cette même locataire me disait qu'elle aimerait provoquer des changements. Selon elle, il était nécessaire de donner la chance à tout le monde et pas seulement aux personnes qui comprenaient du premier coup. Elle ajoute que si tout le monde pouvait participer, de nouveaux problèmes se feraient entendre et d'autres réalités de vie seraient découvertes.

À la suite de ces commentaires et afin que les locataires dites « marginalisées » participent au comité sans crainte de se sentir rejetées, je me devais de sortir des sentiers battus que les organisatrices communautaires de l'OMHM avaient l'habitude d'emprunter. Comme disait Gandhi (1869-1948): « La démocratie devrait donner aux plus faibles les mêmes chances qu'aux plus forts » (Gandhi cité dans Bourque, *et al.*, 2007, p.10). Il fallait faire autrement pour y arriver. Comment rendre le projet d'AAC accessible à toutes les personnes de l'immeuble et pas seulement aux plus « dégourdies » d'entre elles ? Comment rendre le projet d'AAC véritablement démocratique afin de redonner le pouvoir aux citoyennes?

#### 6.1.2 Les techniques et les stratégies d'animation utilisées pour favoriser une démocratie directe et un pouvoir horizontal

Les habiletés utilisées en animation de groupe se définissent comme un ensemble de gestes posés avec doigté dans l'intention d'aider le groupe à progresser vers la satisfaction de ses besoins socioémotifs et à la réalisation de sa cible commune. (Bertheau, 2006, dans Turcotte et Lindsay, 2013). Quelles sont donc les conditions nécessaires à une pratique démocratique directe ? Pour Lavoie et Panet-Raymond, ces conditions sont le respect des libertés et des droits fondamentaux de la personne, du sentiment d'appartenance à une communauté ou un peuple, de même que l'existence de lieux de délibérations ouverts et respectueux (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). Cette partie portera donc sur l'analyse des techniques et des stratégies d'animation utilisées lors de notre processus d'AAC afin de favoriser l'émergence d'une démocratie directe et l'obtention de rapports horizontaux contribuant à diminuer les rapports de pouvoir entre toutes les personnes du groupe. Comment et de quelles manières le groupe fut-il en mesure de franchir les étapes du processus en étant maître des décisions prises ? De quelle manière mon animation a-t-elle permis de donner la place à toutes les participantes du groupe afin d'aller plus loin dans leur réflexion ? Sur son site internet, l'organisme Engrenage noir donne plusieurs trucs et conseils afin de mettre de l'avant la valeur de la démocratie dans les étapes du processus d'AAC. Certes, il y a eu l'utilisation des outils visuels mentionnés dans le précédent chapitre, mais d'autres techniques d'animation y ont aussi contribué. De plus le livre *L'intervention sociale auprès des groupe* (3e éd.) de Turcotte et Lindsay (2013) m'a guidé dans mes animations afin que celles-ci soient le plus en concordance possible avec mes valeurs et convictions.

### 6.1.2.1 Connaître les personnes avec lesquelles j'allais intervenir

Premièrement, pour qu'un processus d'AAC soit démocratique, accessible et ouvert il est important que l'OC associée au projet soit attentive à la réalité de vie des personnes désireuses d'y participer. Pour ce faire, j'avais, avant de débiter mon stage, eu l'idée d'effectuer une recherche sur la population de l'habitation. Avec l'aide de l'intervenante de l'organisme Groupe communautaire contre la violence qui connaissait très bien les résidentes de l'immeuble et des données fournies par l'OMHM, j'ai été en mesure de faire un bref portrait de la population. Aussi, je connaissais déjà une bonne partie des locataires de l'immeuble. Cependant, en répondant à des questions ouvertes sur le style de vie, la moyenne d'âge, la scolarisation et la situation familiale de la population de l'immeuble, j'ai été en mesure de mieux préparer la première rencontre en modifiant mon animation en regard des réponses obtenues. Toutefois, je dois dire que je demeure toujours dans le général en ce qui concerne les informations recueillies, puisque je crois, avant tout, aux rencontres et aux échanges directs pour apprendre à connaître davantage les personnes. Effectivement, les recherches m'ont aidée à comprendre la dynamique d'une majorité des citoyennes habitant l'immeuble, mais je suis consciente que ces recherches ne décrivent pas une personne en particulier. Par exemple, lors de notre première rencontre avec les locataires de l'immeuble, il était hors de question que je parle de la problématique des punaises de lit à l'aide des chiffres, statistiques, tableaux et publications de l'OMHM sachant que la majorité des locataires présentes étaient analphabètes. Cela aurait été un non-sens puisqu'en agissant ainsi j'aurai perdu l'intérêt de plus de la moitié des participantes et la chance de les voir participer au groupe. À la place, j'ai demandé aux personnes de nous parler de leur réalité de vie avec la punaise de lit. Leurs paroles ont été formatrices et révélatrices d'une grande souffrance. De plus, leurs dires concordaient parfaitement avec les textes, statistiques et autres documents professionnels que j'avais lus. Cela dit, j'ai quand même nommé, pour les personnes qui seraient intéressées, que j'avais en ma possession de la documentation complémentaire à ce qui venait d'être dit. Finalement, ceci montre bien toute l'importance d'être attentive à la réalité de vie des personnes avec lesquelles nous travaillons lorsqu'on s'engage dans un processus d'AAC. En agissant ainsi, l'OC fait preuve de respect envers les personnes marginalisées, en mettant de l'avant leur capacité de compréhension, leurs savoirs et leur autonomie dans la démarche.

### 6.1.2.2 Favoriser la constitution d'un groupe fort

Pour l'AAC, favoriser la constitution d'une entité forte c'est accorder une attention particulière à toutes les membres en encourageant leur participation et en faisant ressortir l'importance de chacune aux yeux des autres. Il s'agit de démontrer, avec doigté, que toutes les personnes présentes sont des actrices du changement et qu'elles sont essentielles pour que le processus fonctionne. Dans le cadre de mon animation,

il s'agissait, par exemple, de reconnaître et d'encourager le talent d'écriture d'une personne en lui suggérant de distribuer aux autres locataires de l'immeuble le RAP qu'elle avait écrit sur le sujet de la punaise de lit (figure 6.1). Une distribution qui n'a laissé personne indifférente et qui a surtout fait augmenter l'estime de cette participante.

Favoriser l'unité lors d'un processus d'AAC c'est aussi prendre le temps de s'installer confortablement, de bien regarder toutes les participantes dans les yeux et de les saluer convenablement. C'est faire un tour de table pour que toutes les membres du groupe puissent s'exprimer sur ce qu'elles vivent en ce moment. Par exemple, le fameux « Bonjour, comment ça va ? » ou « le jeu brise-glace » populaire en début de rencontre, pouvait parfois sembler lourd et superflu, mais nous avons été en mesure de démontrer que le temps pris pour effectuer cette partie permettait de mieux connaître et reconnaître nos partenaires de travail et, ainsi, nous ajuster à elles en cours de route. Ce temps n'était pas perdu, bien au contraire. Ce vingt, à trente minutes d'échanges permettait, par exemple, aux plus timides de s'ouvrir aux autres, de se raconter tout en se sentant encouragées et en sécurité pour le faire. Ce moment donnait aussi la chance aux plus volubiles de travailler leur écoute et leur patience puisqu'elles devaient laisser la chance aux autres de s'exprimer.

Finalement, favoriser la constitution d'un groupe fort c'est aussi considérer le groupe comme une entité. Effectivement, pour favoriser la cohésion lors d'un processus d'AAC, il faut s'adresser à l'ensemble du groupe en utilisant le « nous ». Faire ainsi démontre au groupe que nous sommes un ensemble, que les titres n'existent pas. Lors de mon stage, je n'étais pas qu'une OC, au contraire, j'étais avant tout une co-citoyenne qui voulait participer activement à la résolution du problème.

Je suis obligé de raper pour vous raconter  
 Mon histoire  
 Moi, je suis bien tanné des punaises  
 Vous comprendrez  
 Aujourd'hui je vais vous parler comment on est  
 Mal amancher  
 À l'avenir c'est mieux de changer  
 Parce que je suis bien tanné  
 De me faire manger  
 Ça vous dérange j'en suis bien aiser  
 J'ai hâte que vous bouger  
 Je vais arrêter de me faire manger  
 Je ne peu pas dormir  
 Je suis bien fatigué  
 Sa me coûte cher  
 Avez-vous une idée  
 Faut que je change mes meubles  
 Pi c'est pas donner  
 Je ne peu pas faire de ménage  
 C'est trop encombré  
 Pour s'en débarrasser  
 Ça prend une éternité !

Figure 6.1 : RAP d'une locataire membre du groupe (2021).

On constate, à la lumière des dernières observations, qu'il est nécessaire, lors d'un processus d'AAC, de prendre le temps d'apprendre à se connaître et à reconnaître les forces des autres. Dans un processus d'AAC, toutes les participantes gagnent à se faire connaître. Elles sont des « leaders » puisqu'elles ont toutes des capacités et des forces différentes pouvant aider dans l'avancement du processus. Comme mentionné dans le cadre de référence du RQIAC : « la démocratie dans la pratique de l'organisation communautaire s'illustre en œuvrant dans une perspective de leadership partagé » (RQIAC, 2020, p. 39).

### 6.1.2.3 Mettre en place les paramètres de fonctionnement du groupe

Lorsqu'une OC prend en charge un processus d'AAC, il est primordial qu'elle s'assure d'offrir un milieu sécurisant où les personnes sont à l'aise de réfléchir et de délibérer. Il faut donc s'assurer d'offrir un climat positif, où les participantes se sentent en confiance de nommer leurs limites, leurs besoins et leurs forces. Pour ce faire, j'avais, avant de commencer des questionnements concernant la situation problématique, pris le temps de discuter de certaines normes servant à protéger et à faciliter une communication ouverte, directe et respectueuse entre toutes les membres du groupe. Étant donné que le sujet de la vermine était un sujet

particulièrement émotif pour la majorité des personnes du groupe, des violences verbales, de la colère et de l'agressivité pouvaient surgir à tous moments lors des rencontres. J'ai, de manière à ce que les personnes du groupe le comprennent bien, mentionné qu'aucune violence verbale, physique ou menace ne seraient tolérées dans notre groupe. Advenant une telle situation, la personne serait exclue le temps qu'une mise au point et qu'une réflexion se fassent. Hors de question cependant de pénaliser, en excluant la personne du groupe définitivement, puisque je comprenais très bien que certaines locataires pouvaient avoir des comportements impulsifs. Le manque de sommeil, l'anxiété, la détresse, les douleurs physiques et la pandémie pouvaient effectivement faire en sorte de modifier le comportement des personnes. De plus, j'ai mentionné au groupe l'importance de garder dans le groupe ce qui était exprimé par les membres lors des rencontres. En faisant ainsi, les personnes du groupe sont beaucoup plus en confiance de parler de leur vécu sans craindre des représailles des autres locataires de l'immeuble par exemple. Finalement, ces normes, une fois établies, ont sécurisé toutes les citoyennes du groupe et elles pouvaient s'exprimer librement et en confiance.

Ensuite, en début de parcours, l'OC doit donner l'occasion aux membres de nommer leurs attentes face au processus d'AAC. Cette clarification permet de connaître les attentes de toutes les membres et ainsi les mettre en commun afin qu'une direction soit proposée à l'artiste invitée. De plus, l'OC doit, avec les membres, clarifier les rôles de chacune des personnes du groupe. Ici, en distribuant l'affiche qu'avait fait l'organisme Engrenage noir à ce sujet (figure 6.2), nous avons pris le temps de bien comprendre le rôle des membres du groupe, de l'artiste et de l'intervenante. Un cadre clair était désormais en place pour que l'on puisse débiter notre processus d'action communautaire.

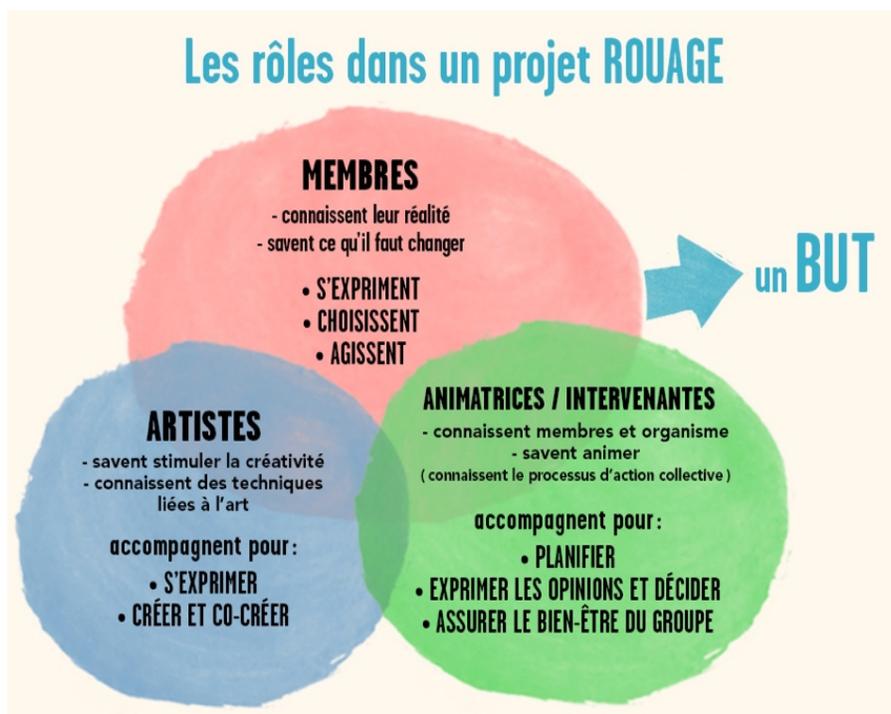


Figure 6.2 : Les rôles dans un projet ROUAGE. Source : Engrenage noir (2021).

Finalement, cette partie démontre bien toute l'importance, lors d'un processus d'AAC, de mettre en place des paramètres de fonctionnement du groupe clairs et compréhensibles afin de pouvoir accéder à une démocratie directe lors du projet. Ces petits gestes et interventions assez simples à réaliser par l'OC sauront garantir un équilibre démocratique pendant tout le processus.

#### 6.1.2.4 Favoriser un climat positif

Premièrement, afin de favoriser un climat positif, nous avons organisé les rencontres dans la salle communautaire de l'immeuble. Il s'agissait de notre seule option si l'on voulait que les locataires se rencontrent en présentiel. Placer la salle de manière à ce que toutes les personnes du groupe puissent se voir et s'entendre sans que l'éloignement imposé par les restrictions sanitaires nuise trop à la proximité c'est avéré la première chose à faire. Certes, ce n'était pas l'endroit le plus convivial, mais il nous permettait de briser l'isolement. De plus, nous avons essayé de favoriser une ambiance feutrée en tamisant les lumières afin de créer une atmosphère sécurisante ayant des aires de cocon chaleureux, et ce, malgré la grandeur de la salle. À noter que le contexte pandémique qui nous imposait une distanciation sociale de deux mètres et des règles strictes concernant la boisson et la nourriture ne nous permettait malheureusement pas de servir des collations aux membres du groupe. Cependant, en temps normal, il est suggéré de toujours avoir

nourriture et boisson lors des rencontres. On le sait, la nourriture est un puissant vecteur de socialisation (Dupuis et Poulin, 2008).

Favoriser un climat positif, c'est aussi permettre aux membres de se détendre. Pour ce faire, il faut offrir des temps de pause. Pausés où la musique, les chansons et l'humour peuvent être au rendez-vous puisque ces moyens permettent un certain lâcher-prise qui détend automatiquement l'atmosphère et qui permet de voir d'autres facettes insoupçonnées de certaines personnes du groupe. Le neurologue Henri Rubinstein atteste que l'humour peut libérer la personne du stress et de l'anxiété qu'elle vit, qu'il diminue la douleur en « anesthésiant » les souffrances chroniques, qu'il accélère la digestion par une meilleure production de sucs gastriques et d'enzymes, qu'il diminue les maladies cardiovasculaires et respiratoires, qu'il augmente l'espérance de vie d'au moins 20 %, qu'il lutte contre l'insomnie en sécrétant de la mélatonine, qu'il fait baisser le cholestérol, qu'il génère une perte de poids, et surtout, qu'il favorise la joie, l'acceptation, la compréhension et la détente (Rubinstein, 2017).

De plus, un climat positif offre un soutien aux membres du groupe en les aidant à s'exprimer sans crainte et en reconnaissant les efforts qu'elles font (Turcotte et Lindsay, 2013). Faire un processus d'AAC est un travail exigeant qui demande temps, concentration et énergie. Ainsi, afin de favoriser l'émergence d'une dynamique d'aide mutuelle entre les membres, l'OC doit toujours encourager les citoyennes à prendre des risques en s'exprimant davantage en grand groupe concernant la situation problème qui unit les personnes. Par exemple, pour promouvoir la prise de parole, je sollicitais leurs opinions ou expériences à l'aide d'outils que j'avais confectionnés, de jeux, de questions ouvertes, etc. De plus, former des dyades ou des triades avec des membres qui se connaissent moins permet l'émergence de nouvelles amitiés certes, mais aussi l'émergence de nouvelles idées. Aussi, afin d'appuyer les personnes, il faut que l'OC nomme les efforts que chacune fait. Par exemple, je félicitais certaines d'avoir été en mesure d'exprimer leurs idées en grand groupe tandis que je nommais les efforts que d'autres déployaient pour écrire leurs idées sur le tableau. Bref, le travail d'une OC lors d'un processus d'AAC est aussi d'encourager avec bienveillance les participantes, pour qu'elles voient et comprennent ce qu'elles sont en mesure d'accomplir. Faire reconnaître aux citoyennes leurs capacités à s'entraider, à s'écouter et à collaborer ensemble, c'est favoriser un climat positif permettant l'émergence d'une démocratie directe. Pour l'organisme Engrenage noir : « Un processus collectif, c'est aussi l'apprentissage de la collaboration et de l'entraide, pas seulement tenir compte de particularités individuelles. On doit favoriser le passage de l'individuel au collectif en s'appuyant sur la force du groupe » (Engrange Noir, 2018).

Finalement, toujours dans le but de favoriser un climat positif, après chacune des rencontres, il est suggéré que l'OC encourage les membres du groupe à émettre leurs opinions concernant le déroulement et

l'animation de la rencontre en les invitant à préciser ce qu'elles ont aimé ou pas. En faisant ainsi, l'OC démontre sa transparence et son ouverture pour que des changements à l'animation et au déroulement des rencontres puissent être apportés.

#### 6.1.2.5 Dynamiser la réalisation des étapes du processus et des tâches à accomplir

Comme le groupe ne se voyait pas souvent, il fallait que nos rencontres soient des plus efficaces, mais toujours en demeurant le plus démocratique possible. Premièrement, j'ai constaté que l'OC doit prendre l'habitude de faire, en amont des rencontres, les préparatifs qui serviront à la réalisation du processus. Elle doit, de plus, évaluer l'emploi du temps en fonction de l'étape à laquelle le groupe est rendu, préparer les ateliers ou les outils qui permettront de franchir une étape, etc. Cela servira, avant tout, à démontrer aux locataires que le processus est sérieux, prend un temps de préparation considérable et démontre aussi l'importance d'une certaine méthode de travail pour parvenir à faire en sorte que le processus soit démocratique. De plus, réaliser un échéancier et l'afficher dans la salle communautaire avant chacune des réunions (figure 6.3) permet aux membres de visualiser les étapes à venir certes, mais c'est aussi une façon additionnelle d'aider à l'appropriation intellectuelle du processus.

Pour notre projet, l'ordre du jour se résumait, pour la plupart du temps, ainsi :

<b><u>Ordre du jour</u></b>
1 : Bonjour comment ça va !
2 : Partager l'objectif de l'activité de la journée.
3 : Organiser les participantes (placer, regrouper).
4 : Résumé le processus de l'activité.
5 : Spécifier les règles.
6 : Spécifier le temps imparti
7 : Retour en grand groupe pour prendre une décision.
8 : Faire le point sur le chemin parcouru (résumé).
9 : Évaluation de la rencontre.
10 : Remise de la pochette artistique
11 : Fin de la rencontre.

Figure 6.3 : Ordre du jour. Inspiré d'Engrenage noir (2018).

Cependant, rien de rigide ne doit s'y trouver, puisqu'il y a toujours place à des changements de dernière minute. Par exemple, il nous aura fallu deux rencontres pour finalement trouver la bonne revendication.

Aussi, à deux reprises, les locataires m'ont demandé de changer, dans l'ordre du jour affiché, la séquence des thèmes à aborder.

De plus, comme je l'ai déjà mentionné, faire un processus d'AAC s'avère complexe pour la plupart des personnes qui utilisent ce modèle d'intervention pour la première fois. Un processus composé de quatre phases et comprenant plusieurs étapes pour chacune d'elle peut s'avérer déstabilisant pour plusieurs. Pour l'OC, avoir une attitude démocratique consiste à s'assurer que les locataires puissent s'appropriier le processus sans trop de mal. Pour ce faire, elle doit utiliser un vocabulaire accessible ayant la même signification pour toutes. En faisant ainsi, elle favorise une cohésion du projet dans la continuité, mais fait aussi en sorte que les locataires s'approprient plus facilement le processus. Elle doit demeurer à l'écoute des locataires en utilisant leur vocabulaire et leurs références. Par exemple, le schéma utilisé pour décrire le processus d'action collective présenté par Engrenage noir était mélangeant pour les membres. Avec les citoyennes, nous avons pris la décision de le revoir ensemble afin de mieux le comprendre. À la suite de notre réflexion, les étapes de l'analyse de la situation problème avaient changé de titre. Par exemple, s'exprimer devenait « dire ce qu'on a vécu », se questionner devenait « l'arbre aux problèmes et l'arbre aux solutions » et l'identification d'une revendication devenait « trouver la bonne solution ». Rien de bien compliqué comme changement, mais ceux-ci facilitaient grandement la compréhension des toutes participantes.

Aussi, à quelques reprises durant les rencontres du début j'ai dû rediriger l'attention sur les objectifs de la journée et ce qu'il restait à faire. Effectivement, le groupe avait une propension à s'éloigner du travail en changeant de sujet ou en démontrant certains signes de frustration par exemple, parler plus fort, sacrer plus qu'à l'habitude ou bien se traiter elle-même de « nounoune » parce qu'elle ne comprenait pas ce qui venait d'être dit. J'ai demandé aux membres du groupe pourquoi il leur était difficile de garder leur concentration lors des rencontres. Une locataire m'a expliqué que si je permettais de faire deux pauses, il serait plus facile pour elles d'être concentrées et ainsi éviter des frustrations. Cette locataire me disait que lorsqu'elle était fatiguée son cerveau n'entendait plus rien et cela la frustrait beaucoup puisqu'elle n'était plus en mesure de suivre ce que je disais. Effectivement, elle avait raison. Pour la majorité des personnes, il n'est pas optimal de s'attarder trop longtemps à un sujet, puisqu'une grande fatigue peut s'en suivre. Cette fatigue nuit donc aux échanges démocratiques et constructifs du groupe. Ainsi, en faisant deux pauses, nous avons été en mesure de couvrir l'ensemble des points proposés lors des rencontres, mais aussi rétablir un climat harmonieux favorisant une démocratie plus juste. Ceci confirme l'importance pour une OC, lorsqu'elle anime une rencontre, d'être à l'écoute des participantes afin de pouvoir s'adapter à leur réalité. Ce n'est pas au groupe de s'ajuster à l'OC, mais bien à celle-ci de se modeler à lui. En agissant ainsi, elle s'assure, tout

d'abord, que toutes les personnes se sentent comprises, mais aussi que le processus demeure démocratique puisque le respect de l'autre est à la base d'une démocratie directe.

Finalement, avant la fin de chacune des rencontres, nous faisons le point sur le chemin parcouru. Nous résumions, ensemble, les points importants qui avaient été discutés, analysés et choisis lors de la rencontre. Cette manière de faire a permis au groupe de donner son opinion, de discuter de nouvelles pistes à prendre et d'échanger des idées pour les réunions futures. À noter qu'il est intéressant que la fin des rencontres soit animée par les participantes elles-mêmes.

#### 6.1.2.6 Enrichir la communication

Enrichir la communication entre les membres du groupe c'est leur laisser prendre la parole le plus possible afin de faire émerger des idées et des opinions divergentes pour qu'un consensus puisse se réaliser de manière démocratique. Pour y parvenir j'ai remarqué, lors de mes animations, qu'il était utile de stimuler, encourager et susciter cette prise de parole grâce à des questions ouvertes où les membres devaient répondre par autre chose que par oui ou non. Questionner les membres restait un moyen très efficace pour qu'une communication enrichissante se crée entre toutes les personnes. De ces questions ressortaient souvent des points de vue différents. Aussi, toujours lors de mes animations, j'ai constaté que les divergences d'opinions étaient des occasions où l'attention de toutes était palpable. Par exemple, il fallait encourager le débat de manière respectueuse en reformulant et en utilisant d'autres termes pour exprimer ce qui venait d'être dit. Il était, de plus utile et souhaitable que je valide les opinions de toutes ou en dépersonnaliser le contenu lorsque les propos devenaient trop émotifs, la finalité étant de passer du « je » au « nous ». La tâche d'animation consistait ainsi à vérifier, reconnaître et verbaliser les tensions dans le but de les diminuer, sans pour autant arrêter le débat. Dans le respect et l'écoute, les locataires ont démontré qu'elles étaient en mesure de s'exprimer de manière à être entendu et comprise par toutes.

J'ai aussi constaté, lors des rencontres que j'animais que la communication signifiait aussi de respecter le silence de certaines participantes. En tenant compte des messages non verbaux (posture, gestes, le ton, le timbre de la voix, le toucher ou le regard), j'étais en mesure de déceler lorsqu'une personne ne désirait pas s'exprimer. J'ai appris, grâce à mes expériences d'animations lors de ce stage, à respecter ce souhait puisque cela ne servait à rien de presser une personne qui ne désirait pas s'exprimer en grand groupe. Cependant, j'en prenais note pour qu'un retour avec la personne concernée puisse se faire.

### 6.1.2.7 Le savoir -faire de l'organisatrice communautaire

Au cours de ses années d'expérience, l'OC développera différentes techniques d'animation de groupe comme mentionné dans les précédents paragraphes, mais développera aussi des attitudes comportementales positives (savoir-être) permettant, entre autres, de promouvoir la valeur de la démocratie, valeur qui est au cœur de la pratique d'organisation communautaire.

Premièrement, au cours de mes animations dans le cadre de mon stage, j'ai constaté qu'il était un atout pour moi de reconnaître les biais cognitifs pouvant nuire à ma pensée rationnelle. Ces biais se définissent comme étant des formes de pensées qui dévient de la pensée logique ou rationnelle et qui ont tendance à être systématiquement utilisées dans diverses situations (Psychomédia, 2015). Savoir reconnaître les biais cognitifs qui peuvent nuire à la pensée rationnelle c'est éviter de porter des jugements de façon rapide et intuitive ou de prendre des décisions qui sont moins laborieuses qu'un raisonnement analytique qui tient compte de toutes les informations pertinentes. Savoir reconnaître de tels biais équivaut aussi à faire preuve d'ouverture et de souplesse tout au long du processus. Ne pas être en mesure de reconnaître ses propres particularités, forces et faiblesses, c'est ne pas être en mesure d'animer convenablement les rencontres et ainsi utiliser la démocratie directe, bien au contraire. Je pense que c'est une grande force de se connaître en tant que personne lorsqu'une OC travaille avec les autres.

Deuxièmement, lors d'un processus d'AAC, j'ai remarqué qu'il pouvait être très utile pour l'OC d'être en mesure de pouvoir reconnaître ses erreurs, les nommer et s'excuser auprès des personnes concernées. Une qualité considérée comme fondamentale pour qu'une intervention soit la plus franche et la plus vraie possible. Savoir reconnaître ses torts, c'est avant tout vouloir repartir du bon pied et mieux faire les choses pour le futur. C'est aussi reconnaître que les personnes valent autant que n'importe quelle autre, qu'elles ont droit à notre respect. Lors de mon stage, j'ai aussi observé que savoir assumer ses oublis et se montrer vulnérable comme OC durant un processus d'AAC, c'est démontrer aux personnes que nous sommes humaines avant tout. Il faut avoir un certain lâcher-prise pour être une bonne OC. J'ai pris conscience qu'il ne fallait pas tenir à avoir raison sur tout et essayer de tout contrôler lors de d'un processus d'AAC, bien au contraire. Bref, la transparence et la sincérité que peut faire preuve une OC sont des valeurs appréciées par les personnes.

Finalement, j'ai fait le constat que le mot « perfection » ne devait pas faire partie du vocabulaire d'une OC. Pour plusieurs personnes, la pression imposée par ce mot est un frein instantané à la création. Les OC ont le devoir de revendiquer le droit aux défauts et imperfections, et ce, autant pour elles-mêmes que pour les personnes avec lesquelles elles sont en relation. Cette manière de penser se transpose dans les interventions avec les autres. Pour ma part, être une OC se résume globalement à être à l'écoute des autres et à ne pas

juger, rester humble devant l'inconnu et être en mesure de reconnaître la détresse chez autrui. Elle doit aussi faire preuve de patience, d'humour, de « gros bon sens ». Ces qualités feront d'elle une intervenante empathique qui saura soutenir convenablement les personnes dans une démarche sincère.

Alors, le savoir-être pour une OC c'est se connaître en tant que personne, mais c'est surtout être en mesure de s'ouvrir et s'intéresser aux autres sans rechercher la perfection à tout prix. Au fil des rencontres que j'ai animées, j'ai remarqué qu'en agissant de manière transparente et inclusive avec les membres du groupe, qu'une démocratie directe est facile à mettre en œuvre, même si cela implique un travail constant de la part de toutes les personnes participantes. Finalement, avec une approche démocratique directe, encadrante et structurée, mais non autoritaire, j'ai démontré que j'étais en mesure de faire circuler le pouvoir dans le groupe.

## 6.2 L'action collective en milieu institutionnel

La conclusion d'un article publié en 2018 de Jean-François Vachon et ses collaborateurs concernant la participation des locataires dans les offices municipaux d'habitation de la province mentionne que malgré les bonnes intentions des dirigeants des offices, les pratiques de participation des locataires ne sont pas toujours efficaces. Ils affirment: « En fait, ce n'est pas parce qu'un [office d'habitation] a une approche en faveur de la participation et que des structures de consultation comme les CCR sont en place que les résidentes ont automatiquement plus de pouvoir et un impact significatif sur leur habitation » (Vachon *et al.*, 2018, p. 32). Par exemple, bien qu'il soit responsable de plusieurs réalisations au bénéfice des locataires, le CCR de l'OMHM comporte des limites et défis. Une entrevue réalisée avec une employée de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) concernant la participation des locataires au sein des divers comités de l'OMHM démontre que la consultation ne se fait pas d'égal à égal. Elle mentionne : « L'Office, quand ils amènent une proposition, ils ont [...] dix professionnels qui ont travaillé dessus. On présente ça aux locataires et ils demandent « qu'en pensez-vous? » [...] Tu as un organisme [...] versus du monde qui sont ben pauvre [...] c'est un combat un peu inégal [...] (FLHLMQ, 2014b, cité dans Vachon *et al.*, 2018, p. 32). Les résidentes doivent avoir suffisamment de temps, de soutien et de ressources pour être en mesure d'étudier les dossiers sur lesquels ils sont consultés (Vachon *et al.*, 2018). De plus, à la question « Dans quelle mesure le bailleur (OMHM) est-il enclin à engager les ressources nécessaires afin de supporter des processus et des structures favorisant véritablement la participation des locataires ? », Paul Morin et ses collaborateurs de l'Université de Sherbrooke en sont venus à la conclusion que les trois comités de secteurs, compte tenu leur caractère consultatif et de leur nombre très restreint, ne peuvent être considérés comme ayant le potentiel d'établir un équilibre avec la gestion centralisée de l'OMHM (Morin *et al.*, 2010).

Ces deux énoncés ont renforcé ma conviction que l'organisation communautaire, pratiquée comme elle se doit, peut déplacer des montagnes et donner de l'espoir à celles qui n'en ont plus. Effectivement, notre processus d'action communautaire a été un bon moyen de démontrer que les citoyennes du groupe étaient en mesure d'avoir un impact sur leur milieu de vie, d'augmenter leur pouvoir d'agir et surtout, d'augmenter leur estime d'elles-mêmes. Cependant, je suis d'avis qu'il serait prioritaire que l'OMHM se questionne sur les réels impacts et retombées que procure l'organisation communautaire, telle que pratiquée jusqu'à ce jour sur les résidentes et leurs milieux de vie.

La première question à se poser pour les dirigeantes de l'OMHM serait de savoir pourquoi, à aucun endroit dans le *Cadre de référence en organisation communautaire* de l'OMHM, il n'est mentionné que l'organisation communautaire est une pratique professionnelle d'intervention collective, c'est-à-dire qu'elle implique une professionnalisation et qu'elle s'appuie sur un bagage de connaissances, d'approches et de méthodes qui lui sont propres (Lavoie et Panet Raymond, 2014) et que l'organisation communautaire est une intervention en soutien à un processus planifié par lequel les individus, les groupes et les communautés participent ou s'engagent dans la préparation, la réalisation et l'évaluation d'une action collective (Comeau, Bourque et Lachapelle, 2018 in RQIIAC, 2020)?

Après réflexion, deux points méritent d'être discutés afin de comprendre pourquoi l'action collective n'est pas un modèle d'intervention retenu et utilisé par les organisatrices communautaires au sein de l'OMHM. Pour ce faire, je décrirai, premièrement, les raisons pour lesquelles les approches qui sont utilisées par l'organisation communautaire de l'OMHM (sociocommunautaire et socio-institutionnelle technocratique) sont en contradiction avec sa double mission, soit celle d'améliorer les conditions de vie des familles et des personnes à faible revenu en offrant des logements de qualité, tout en favorisant leur pouvoir d'influence et d'action (OMHM, 2020). Finalement, j'établirai de quelle manière l'approche socio-institutionnelle participative utilisée dans le cadre de mon stage a provoqué, pour sa part, des conditions favorables à un processus d'AAC et ainsi qu'à une plus grande participation et une prise de pouvoir des locataires.

#### 6.2.1 Les approches de l'organisation communautaire préconisées au module du développement social et communautaire de l'OMHM

Les intervenantes du groupe communautaire GCC la violence qui travaillent déjà avec les locataires de l'immeuble, les intervenantes de milieu de l'OMHM, la directrice d'habitation, la préposée aux relations avec les locataires semblaient impressionnées lorsque je leur parlais du processus d'AAC dans lequel les locataires, l'artiste et moi étions engagées. De plus, les locataires de l'habitation et d'autres locataires, toutes aussi enthousiastes devant mes explications, me demandaient pourquoi j'intervenais ainsi puisque, selon elles, il n'était pas courant de voir les OC de l'OMHM s'impliquer autant auprès d'un comité. Face à ces

interrogations, je dois avouer que je suis demeurée perplexe. Pour que l'on m'explique pourquoi tant de personnes se questionnaient sur ma manière de faire, j'ai décidé d'aller à la rencontre de la directrice du département social et communautaire de l'OMHM. Ce fut un entretien très court. Après lui avoir parlé de notre projet, de l'approche utilisée et de la méthode retenue pour sa réalisation, elle m'a simplement répondu: « Les organisatrices communautaires de l'OMHM n'ont pas le temps de faire ce que tu fais, elles sont trop débordées » (Directrice de département communautaire de l'OMHM, 2021). J'ai alors décidé de rencontrer trois OC de l'OMHM pour discuter avec elles de mon projet. « Ce n'est pas dans nos tâches de faire des projets comme tu fais et en plus nous n'avons pas le temps de faire ça », m'avait répondu l'une d'entre elles (Organisatrices communautaires de l'OMHM, 2021). Aussi, j'étais étonnée de constater que sur les trois, une seule OC était en mesure de me décrire correctement ce qu'était l'organisation communautaire et ce qu'était un processus d'action collective. Cependant, il faut dire que les deux autres n'avaient pas étudié en travail social, formation où l'on apprend ce qu'est l'organisation communautaire. J'étais préoccupée, puisque je faisais justement le travail qu'une OC devait faire tel que défini dans les livres *La pratique de l'action communautaire* de Lavoie et Panet-Raymond (2014), *L'organisation communautaire, fondements, approches et champs de pratique* de Bourque, Comeau, Favreau et Fréchette (2008) et *Pratiques d'organisation communautaire dans les établissements de santé et de services sociaux au Québec* du RQIIAC (2020).

Essayant de trouver des écrits ou des traces du fait que des processus d'action collective avaient déjà été réalisés à l'OMHM, je suis demeurée sur ma faim puisque je n'ai trouvé aucun écrit ou registre comptabilisant les actions collectives qui auraient pu être menées au fil des années. L'idée n'est pas ici de faire le procès des OC de l'OMHM, mais bien de saisir pourquoi ces professionnelles se font qualifier d'OC sans qu'elles n'aient à réaliser des actions collectives. Afin de mieux comprendre, j'ai pris le temps de bien analyser le *Cadre de référence en organisation communautaire* de l'OMHM (2013).

Je trouve important ici de mentionner que le *Cadre de référence en organisation communautaire* de l'OMHM (2013) utilise la définition de l'organisation communautaire proposée dans la première mouture du Cadre de référence du RQIIAC de 2003, mais que cette définition a été révisée en 2010 pour sa nouvelle version. Pourquoi l'OMHM n'a alors pas jugé bon de pousser plus loin les recherches et de prendre la dernière version afin de peaufiner ses écritures ? Toujours est-il que la définition que donne l'OMHM pour décrire l'organisation communautaire (p.22) ne parle pas d'action collective ni du caractère nécessairement démocratique de cette pratique. Le fait de ne pas parler « d'action collective » semble révélateur de l'orientation que l'OMHM veut donner à l'organisation communautaire. En nuançant subtilement la définition de l'organisation communautaire dans son cadre de référence, l'OMHM n'est-il pas en train de créer une distinction là où, autrefois, il n'y en avait pas entre organisation communautaire et action

collective? Donc, bien que les OC de l'OMHM accomplissent des tâches pour aider les locataires dans les associations et autres comités, les OC ont plutôt des rôles de « gestionnaires » et d'« accompagnatrices ». Effectivement, les organisatrices communautaires de l'OMHM n'ont pas le mandat de faire des processus d'action collective avec les locataires. Leurs rôles et responsabilités consistent, avant tout, à soutenir les résidentes dans les processus de vie collective, notamment les associations et les comités de locataires, à faciliter la mise en place, la réalisation et la consolidation de projets et d'activités communautaires, à veiller à l'application des mandats internes à l'OMHM et à favoriser et développer le réseautage, le maillage, la concertation, et les partenariats. (*Cadre de référence en organisation communautaire* de l'OMHM, 2013).

Après lectures et analyses des approches de l'organisation communautaire préconisées par l'OMHM, soit l'approche socio-institutionnelle technocratique et l'approche sociocommunautaire, j'en suis venue à penser que ces deux approches, utilisées comme l'OMHM le fait, instrumentalisent les locataires afin de pouvoir répondre de manière superficielle au mandat confié par la SHQ. En n'impliquant pas l'ensemble des locataires dans de véritables processus décisionnels participatifs et démocratiques, l'OMHM démontre qu'il y a des failles dans son module du développement social et communautaire. Entre autres, en procédant à un encadrement rigide, hiérarchisé et non démocratique, non seulement l'OMHM limite le pouvoir décisionnel des associations ou autres comités de locataires, mais s'assure ainsi d'une uniformité au sein de ces mêmes instances participatives. Par exemple, les outils donnés aux associations et aux comités font en sorte de cantonner les locataires à des rôles de consultantes, entre autres, via des structures lourdes de représentations déjà établies et incompréhensibles pour une majorité de citoyennes des habitations. Le problème avec ces documents relève surtout du fait qu'ils passent à côté du caractère « par et pour » pourtant au cœur de l'organisation communautaire.

Prenons l'exemple du *Guide des associations de locataires des Offices d'habitation du Québec ; Ensemble pour agir*. Ce guide conçu en 2006 par la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ), l'Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM) et le regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), compte plus de cent pages. Dans ce document, il est inscrit que les membres des comités de locataires peuvent le consulter pour comprendre les objectifs et le fonctionnement d'une association, comprendre les objectifs et le fonctionnement d'un comité consultatif des résidentes et d'un comité de secteur, connaître les droits et les devoirs des membres et profiter des conseils pratiques pour l'organisation d'activités (FLMHLMQ, OMHM et ROHQ, 2006). Cependant, plusieurs locataires membres d'associations m'ont dit ne pas le consulter puisqu'elles n'y comprenaient rien (Locataires, 2021). Selon plusieurs, ce guide renferme beaucoup trop d'informations difficiles à saisir pour elles. Une locataire qui a lu ce guide m'a dit le trouver trop encadrant et rigide. Selon elle, l'OMHM veut contrôler en ne laissant aucune place à l'originalité. Tout dans le guide, qu'elle considère trop formel, est pensé pour que rien ne

dépasse. Elle ajoute qu'il est même inscrit dans celui-ci quelle attitude doivent avoir les membres du comité de locataires. Aussi, ces mêmes locataires m'ont expliqué que la calligraphie de ces guides nuisait grandement à leur compréhension. Écrites en petits caractères, ces femmes peinaient à bien lire les phrases qui les composaient. L'histoire se répète en ce qui concerne la trousse d'accompagnement des participantes aux comités de secteurs de l'OMHM distribuée depuis 2016. Un autre outil qui, en apparence, peut s'avérer pratique, mais qui, dans les faits, est très défavorable pour soutenir une participation active et dynamique souhaitant l'acquisition de compétences personnelles, la confiance en soi et la conscience critique.

De plus, je me suis demandée si l'OMHM voulait s'assurer de garder un certain contrôle sur ce qui est fait par les locataires dans les instances qu'elle chapeaute? Effectivement, la majorité des locataires avec lesquelles j'ai discuté me disaient passer directement par les OC pour obtenir les réponses à leurs questions, demander de l'aide ou savoir si la manière dont elles fonctionnaient était correcte pour l'OMHM (Locataires, 2021). Pourquoi fournir aux locataires des outils rigides, trop encadrants et difficiles à comprendre? Pourquoi placer les locataires qui veulent participer aux changements en position de vulnérabilité et de dépendance envers les employées de l'OMHM ?

Finalement, le fait de revisiter le *Cadre de référence en organisation communautaire* de l'OMHM (2013) m'a permis de mieux comprendre la principale raison pour laquelle la pratique de l'action collective n'est pas courante à l'OMHM. Effectivement, comme l'action collective n'est pas une approche d'intervention retenue à l'OMHM, il est tout à fait compréhensible que les OC n'y aient pas recours. Il serait donc, à mon avis, nécessaire et prioritaire que les dirigeantes de l'OMHM revoient la définition de l'organisation communautaire, ses fondements, les approches utilisées, ses méthodes d'application ainsi que les responsabilités et les rôles des organisatrices communautaires de l'OMHM décrits dans ces pages. Cependant, la question se pose à savoir s'il y a une volonté de la part des dirigeantes de l'OMHM pour remanier le cadre? Je demeure optimiste pour la suite. Comme plusieurs personnes se questionnent sur le rôle que joue les OC de l'OMHM, j'y vois là une belle occasion pour aller de l'avant. Cependant, pour ce faire, il faudrait que d'autres personnes de l'externe comprenant l'organisation communautaire ainsi que des locataires habitant en HLM, puissent participer à ce remaniement, question d'être le plus transparent possible dans la démarche. Effectivement, comme la pratique de l'organisation communautaire ne cesse d'évoluer, le savoir-faire méthodologique et technique de la pratique de l'action communautaire s'est enrichi et renouvelé avec les années (Bourque et al., 2008., Engrenage noir, 2018., Lavoie et Panet-Raymond, 2014., RQIIAC, 2020). Je reste ainsi persuadée qu'une relecture du cadre servant à redéfinir le travail des organisatrices communautaires redonnerait un véritable pouvoir aux citoyennes habitant à l'OMHM. Et si les OC de l'OMHM se concentraient à faire principalement des actions collectives avec les locataires concernant des problématiques retrouvées dans leur habitation, se pourrait-il qu'un impact réellement

significatif se produise concernant le pouvoir d'influence et d'action des locataires sur leur milieu de vie et sur leur vie ? Cette méthode d'intervention pourrait-elle faire en sorte de réduire considérablement le nombre de problèmes récurrents présents à l'OMHM, dont celui de la vermine ? Je suis persuadée que oui. Les chevaliers de l'espoir ont démontré qu'il était possible de favoriser une plus grande participation des locataires et une prise de pouvoir ayant un impact significatif dans leur habitation et sur leur vie grâce au processus d'AAC.

### 6.2.2 L'approche socio-institutionnelle participative et la prise de pouvoir des locataires sur la problématique de la vermine

Comme mentionné précédemment, j'ai choisi de recourir à l'« approche socio-institutionnelle participative » dans laquelle j'ai introduit une dimension d'art action communautaire. Cette approche se définit comme une pratique professionnelle qui regroupe les initiatives en provenance des institutions (publiques, semi-publiques ou même privées) qui, en fonction de leur mission, décident d'agir sur une problématique ou une réalité collective au moyen de réponses (programmes, services, coordinations et concertation des ressources, etc.) s'appuyant en tout ou en partie sur l'action communautaire (Bourque *et al.*, 2007). Alors, en quoi l'approche socio-institutionnelle participative a donc permis une véritable prise de pouvoir des locataires face à aux problèmes récurrents de punaises de lit qu'il y avait dans leur immeuble? En utilisant cette approche conjointement avec la méthode d'art action communautaire j'ai été en mesure de démontrer que cette approche avait tout à fait sa place à l'OMHM. En voici les raisons.

Premièrement, l'utilisation de l'approche socio-institutionnelle participative a permis de faire entendre de nouvelles voix. Effectivement, j'ai rencontré des locataires qui ne s'exprimaient pas ou très peu, mais qui à travers l'art action communautaire ont pu trouver de nouveaux moyens sécuritaires pour le faire. Des citoyennes qui disaient ne pas se reconnaître dans les associations de locataires ou dans les autres comités ont été en mesure de participer à un processus d'art action communautaire afin de se faire entendre et exprimer ce qu'elles vivaient à cause des infestations répétées de punaises de lit. Cette démarche a ainsi permis à des locataires de s'exprimer davantage et autrement que par l'utilisation du langage dominant et des mots utilisés à l'OMHM.

Deuxièmement, l'approche socio-institutionnelle participative a démontré être une approche différente facilitant une nouvelle manière d'agir et de faire pour s'attaquer aux problèmes répétés de la vermine. Par exemple, nous avons tenté de trouver les causes et les conséquences du problème plutôt que de nous attaquer directement aux comportements, habitudes et connaissances des locataires. Procéder de cette façon a permis d'obtenir des gains différents favorisant de nouveaux savoirs chez les locataires et ainsi permettre une réflexion différente et nouvelle tout en évitant les jugements envers les autres locataires. La punaise de lit

n'est pas un problème unique à chaque personne, au contraire. La punaise de lit est un problème social, un problème de santé publique qui touche l'ensemble de la population.

Ensuite, cette approche fournit un cadre pour réaliser un véritable travail d'organisation communautaire mettant l'accent sur la résolution des problèmes vécus par, pour et avec les locataires concernées. Sans définir à nouveau le modèle d'intervention d'art action communautaire, puisque décrit plus haut, nous avons été en mesure de faire un processus de groupe mobilisateur, démocratique et artistique. Un groupe composé de locataires qui se met en action durant plusieurs semaines autour de la problématique récurrente des punaises de lit dans leur immeuble afin de mettre de l'avant des revendications précises ayant un effet sur cette situation non désirée.

De plus, comme démontré, l'approche socio-institutionnelle participative a mobilisé toutes les actrices pertinentes à la question en jeu et que le choix de celles-ci s'est fait dans un but stratégique pouvant aider à la résolution du problème. Les citoyennes ont démontré être les expertes de la situation au même titre que les dirigeantes de l'OMHM. J'ai été en mesure d'établir que les citoyennes étaient à même d'être, avec un soutien constant de ma part, des actrices du changement. Ce processus participatif a permis de réduire les inégalités de pouvoir entre moi, les dirigeantes de l'OMHM et les locataires. Les locataires ont fait intégralement partie de la solution puisque c'est seulement avec et grâce à elles que le problème pouvait se régler.

Aussi, en utilisant l'approche socio-institutionnelle participative, le problème s'est fait rapidement entendre. Effectivement, à la fin de mon parcours avec les locataires, trois cents cartes postales avaient été envoyées à différentes actrices pouvant être interpellées par la problématique vécue par les locataires de l'habitation. En l'espace de deux semaines, la directrice du développement social et communautaire de l'OMHM, la directrice du département de la salubrité ainsi que le maire de l'arrondissement m'ont contacté. Il était clair que les cartes postales avaient produit leur effet, celui d'interpeller les principales instances pouvant aider le groupe dans sa mobilisation. Ces personnes se montraient ouvertes à rencontrer le groupe afin d'écouter ce qu'il avait fait jusqu'à maintenant et ses revendications.

Finalement, comme l'intervention en milieux institutionnels s'accompagne de contraintes et d'exigences provenant « d'en haut » et que celles-ci sont moins présentes dans les organismes communautaires où se pratique également l'action collective, l'approche socio-institutionnelle participative m'apparaissait la plus propice à la réalisation d'un projet d'AAC en milieu institutionnelle. Effectivement, les exigences venant « d'en haut » concernant une résolution imminente de la problématique de la vermine reconnue dans cet immeuble ont fait en sorte que l'OMHM appuie rapidement mon projet de stage. Donc, cette approche qui propose de concilier le « top down » et le « bottom up » est de loin celle qui est le plus proche de

l'organisation communautaire. Avec le groupe des chevaliers de l'espoir, nous avons été en mesure de démontrer qu'avec l'approche socio-institutionnelle participative, utilisée conjointement avec la méthode d'AAC, il était tout à fait possible de faire en sorte que les locataires puissent participer activement au processus sans toujours être à la merci de l'OC ou d'un cadre imposé par l'OMHM, même si l'idée ou le projet émanait de l'organisation. Cette approche dépasse donc la logique qui considère les locataires comme des usagères, des clientes ou bénéficiaires pour en faire des personnes concernées par un problème social ayant la capacité d'apporter une contribution significative. Et comme le cite Bourque et ses collaborateurs :

L'intervenante cherche alors à avoir des contacts directs avec les gens affectés par les programmes non pas au moyen de sondages ou autres techniques d'analyse de besoins, mais à travers un dialogue et un processus d'apprentissage mutuel qui aide les personnes et les actrices concernées à augmenter leur pouvoir.  
(Bourque *et al.*, 2008, p. 109).

## CONCLUSION

Ma recherche-action avait pour but de démontrer comment, avec un groupe de locataires habitant un immeuble de l'OMHM, il était possible mener un processus d'action collective ayant comme objectif la diminution des impacts psychosociaux qu'engendraient des infestations répétées de vermine telles que la punaise de lit et les coquerelles ? Pour y parvenir, l'utilisation de l'approche socio-institutionnelle participative allait de soi puisque mon stage se déroulait dans mon milieu de travail et que celui-ci était une institution publique. Alors, les locataires de l'immeuble, une artiste invitée et moi (OC) avons réalisé un projet d'intervention collective en s'inspirant des principes de l'organisation communautaire et de l'AAC. Suite à la réalisation de notre processus s'en est suivi l'analyse des cinq points suivants : l'AAC en temps de pandémie COVID-19, les outils visuels créés pour la réalisation du processus, le travail en collaboration avec l'artiste, la démocratie directe et le pouvoir et finalement, l'action collective en milieu institutionnel. En voici donc les faits saillants.

Dans un premier temps, je pense que la pandémie de COVID-19 a étonnamment été une alliée dans l'accomplissement de notre processus d'AAC. Premièrement, elle a permis l'émergence d'une solidarité entre les locataires de l'immeuble et le groupe porteur, entre le groupe porteur et moi et finalement entre moi et les locataires de l'immeuble. Deuxièmement, prendre la décision de poursuivre le projet lorsque toute la province était en confinement a été un bon choix puisque continuer le processus a permis de briser l'isolement et la solitude que vivaient les citoyennes membres du groupe. En dernier lieu, la pandémie COVID-19 a permis de constater qu'avec certaines capacités d'adaptation, du savoir-être et du savoir-faire les organisatrices communautaires de l'OMHM auraient été en mesure d'exercer leurs fonctions même en temps de crise.

Tel que démontré, les outils visuels ont ensuite été des alliés considérables dans tout ce processus d'AAC. Des alliés pour l'OC, des alliés pour le processus, pour chacune des membres du noyau, pour le groupe et pour toutes les autres locataires de l'immeuble. Les outils ont servi à donner une direction au projet, c'est-à-dire qu'ils ont permis d'intégrer de manière différente le processus en cours. Ensuite, ils ont joué un rôle stratégique dans le commencement du projet en temps de pandémie de COVID-19 en permettant au groupe de poursuivre le projet et ainsi d'éviter des épisodes d'isolement pour la plupart des membres du noyau et pour l'ensemble des locataires de l'immeuble. En troisième lieu, dans une visée démocratique les outils visuels ont permis le renforcement des compétences individuelles et collectives (savoir-faire, savoir-être et savoir) lors d'un processus d'AAC.

Pour faciliter le travail entre l'artiste, les membres du groupe et l'OC, il est aussi important que chaque partie fasse preuve d'ouverture et de transparence les unes envers les autres. Pour ce faire, j'ai dû m'assurer d'intégrer l'artiste dès le début du processus. Faire ainsi facilite la compréhension du processus en cours et favoriser la création des liens entre elle et les participantes. Ensuite, reconnaître qu'il faut faire « avec » et non « pour » permet à l'artiste de choisir et de concevoir avec le groupe des actions mobilisatrices qui conviendront aux deux parties. Finalement, afin de reconnaître le travail artistique de l'artiste dans les actions mobilisatrices, l'artiste doit démontrer un savoir-faire favorisant des échanges réguliers et constructifs avec les membres. Des échanges ayant pour mission de trouver un équilibre entre les limites artistiques du groupe et l'expertise artistique de l'artiste et permettant aussi aux membres de vivre des petites victoires dès le début du processus, tout en favorisant des découvertes artistiques et l'inclusion de celles-ci dans le processus en cours.

Dans un quatrième temps, c'est en insistant sur la nécessité des débats et des dialogues respectueux et constructifs dans un environnement sécuritaire et chaleureux que la démocratie directe peut prendre véritablement forme. Pour ce faire, les techniques et stratégies d'animation de l'OC ont joué un rôle majeur pour parvenir à ce style de démocratie. Effectuer un travail de reconnaissance avant le début du processus, favoriser la constitution d'un groupe fort, mettre en place les paramètres de fonctionnement du groupe, favoriser un climat positif, dynamiser la réalisation des étapes du processus et des tâches à accomplir, enrichir la communication ainsi que le savoir-être de l'OC sont les sept techniques d'animation utilisées par l'OC qui ont permis de démontrer qu'il était tout à fait possible de faire un processus d'AAC 100 % démocratique.

Finalement, comment faire un véritable travail d'OC sans utiliser l'action collective comme modèle d'intervention ? Suite à l'analyse du Cadre de référence en organisation communautaire, je recommande aux dirigeantes de l'OMHM de le revoir. Faire ainsi serait, selon moi, prioritaire si l'OMHM veut pouvoir répondre à sa double mission, celle d'améliorer les conditions de vie des familles et des personnes à faible revenu en offrant des logements et des services de qualité, tout en favorisant leur pouvoir d'influence et d'action (OMHM, 2021). De plus, je me demande si les instances créées à l'OMHM dans le but de favoriser la prise de parole des locataires et leur pouvoir d'agir sont les meilleures? Peut-être faudrait-il envisager d'autres manières de faire afin d'aller chercher un plus grand nombre de locataires. Chose certaine, avec le groupe des chevaliers de l'espoir, nous avons été en mesure de démontrer qu'avec l'approche socio-institutionnelle participative, utilisée conjointement avec la méthode d'AAC, il était tout à fait possible de faire en sorte que les locataires puissent participer activement au processus même si l'idée ou le projet émanait de l'organisation.

## BIBLIOGRAPHIE

- Action terroriste socialement acceptable (ATSA). (2020, 20 juin). *Quand l'art passe à l'action*. <https://atsa.qc.ca/>
- Begin, A. (2016). *La punaise de lit : un parasite en pleine recrudescence*. [Thèse de doctorat, Université de Lorraine] HAL archives-ouvertes, Archive de publications électroniques scientifiques publiques et privées. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01734443>
- Berthiaume, A. (2016). *La gouvernance néolibérale et les organismes communautaires québécois. Étude de la fondation Lucie et André Chagnon*. [Mémoire de maîtrise non publié, Université du Québec à Montréal].
- Blais, C. (2016). *Le rôle des artistes en art communautaire et le processus d'empowerment: étude auprès des artistes et participantes au Québec*. [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <https://archipel.uqam.ca/9368/1/M14779.pdf>
- Bourque, D., Comeau, Y., Favreau, L. et Fréchette, L. [dir] (2007). *L'organisation communautaire : fondements, approches et champs de pratique*, Les presses de l'Université du Québec.
- Calvé-Thibault, M. (2012). *La création comme levier de changement : Le projet Wapikoni Mobile à Opitciwan*. [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. <https://core.ac.uk/download/pdf/9541367.pdf>
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. (2017). *Rapport d'évaluation : soutien à la préparation des logements de personnes vulnérables aux prises avec une infestation de punaises de lit* [Rapport d'évaluation]. Gouvernement du Québec. <https://santemontreal.qc.ca/professionnels/drsp/publications/publication-description/publication/soutien-a-la-preparation-des-logements-de-personnes-vulnerables-aux-prises-avec-une-infestation-de-p/>
- Centraide du grand Montréal. (2021). *Analyse territoriale 2019-2020 : Mercier -Est, Mercier-Ouest et Hochelaga Maisonneuve*. <https://www.centraide-mtl.org/wp-content/uploads/2021/01/Portrait-Montreal-Mercier-Est-Mercier-Ouest-Hochelaga-Maisonneuve-2019-2020.pdf>
- Centre local de promotion de la santé de Brabant Wallon. (2021). *Description de l'arbre aux problèmes*. <https://www.cpls-bw.be/publications/productions/larbre-a-probleme#:~:text=L'arbre%20%C3%A0%20probl%C3%A8me%20est,il%20sera%20possible%20d'agir.>
- Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles. (2020, 13 mai). *Historique de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles*. <https://ccpsc.qc.ca/fr/historique>
- Deslauriers, J-P. et Hurtubise, Y. [dir] (2010). *Introduction au travail social* (2<sup>e</sup> éd). Presses de l'Université Laval.
- Direction régionale de santé publique de Montréal (DRSP). (2015). *Pour des logements salubres et abordables. Rapport du directeur de santé publique de Montréal 2015*. Gouvernement du Québec. <https://santemontreal.qc.ca/professionnels/drsp/publications/publication->

[description/publication/pour-des-logements-salubres-et-abordables-rapport-du-directeur-de-sante-publique-de-montreal-2015-1/](#)

Dictionnaire Français (2022) : *Assemblée générale*.

<https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/assemblee-generale/>

Dupuy, A., Poulain, J.-P. (2008). Le plaisir dans la socialisation alimentaire. *Enfance*, 60(3) dupuy <https://www.cairn.info/revue-enfance1-2008-3-page-261.htm>

Duval, M., Filion, E. et Fournier, P. (2011). Intervenir pour favoriser l'agir ensemble. *Nouvelles pratiques sociales*, 23(2). <https://doi.org/10.7202/1006127ar>

Élection Québec. (2016). *Portrait socioéconomique de 2016 : Hochelaga- Maisonneuve*. <https://www.electionsquebec.qc.ca/francais/provincial/carte-electorale/portraits-socioeconomiques.php?circ=352>

Engrenage noir. (2018). *Rouage, art action communautaire*. <http://engrenagenoir.ca/rouage/>

Fédération des locataires à loyer modique du Québec. (2021). *Fédération des locataires à loyer modique du Québec. La voix des locataires de HML*. <https://flhlmq.com/fr>

Fédération des locataires à loyer modique du Québec., Office municipal de l'habitation de Montréal., Regroupement des offices d'habitation du Québec. (2006). *Ensemble pour agir. Le guide des associations de locataires des offices d'habitation du Québec*. Montréal

Filion, E. (2011). Vers une amélioration des pratiques démocratiques en alphabétisation populaire. *Nouvelle pratiques sociales*, 23(2). <https://www.erudit.org/fr/revues/nps/2011-v23-n2-nps1821357/1006128ar/>

Frémont, C. (2018, 1 mai). Punaises de lit, détresse psychologique et financier. *Radio-Canada, La Facture*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1097743/punaises-de-lit-detresse-psychologique-stress-financier>

Gouriou, J. (1976). *Manuel de l'animateur social, une action directe non violente*. Édition du Seuil.

Gouvernement du Canada (2016). Portrait socioéconomique Hochelaga-Maisonneuve. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=FED&Code1=24028&Geo2=PR&Code2=24&SearchText=Hochelaga&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=All&GeoLevel=PR&GeoCode=24028&TABID=1&type=0>

Gouvernement du Québec. (2020). *Organisateur communautaire*. Avenir en santé. <http://avenirensante.gouv.qc.ca/carrieres/organisateur-communautaire>

Hamelin, G. et Perron, S. (2017). Rapport d'évaluation : Soutien à la préparation des logements des personnes vulnérables aux prises avec une infestation de punaises de lit. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-L'Île-de-Montréal. [https://santemontreal.qc.ca/fileadmin/fichiers/professionnels/DRSP/sujets-a-z/Logement/Punaises\\_de\\_lit/Rapport\\_preparation\\_logements\\_punaises\\_31janv](https://santemontreal.qc.ca/fileadmin/fichiers/professionnels/DRSP/sujets-a-z/Logement/Punaises_de_lit/Rapport_preparation_logements_punaises_31janv)

- Harton, C. (2020). Conjuguer art, recherche et mieux-être : Entrevue avec Mona Trudel, professeure à l'École des arts visuels et médiatiques de l'Université du Québec à Montréal et titulaire de la Chaire de recherche UQAM pour le développement de pratiques innovantes en art, culture et mieux-être. *Nouvelles pratiques sociales*, 31(1). <https://doi.org/10.7202/1069910ar>
- Historique météo. *Quel temps faisait-il ?*  
<https://www.historique-meteo.net/amerique-du-nord/quebec/montreal/2021/02/>
- Hurteau, P. (2012). *L'État Néolibéral : la construction politique du désastre*, dans Vaillancourt, Claude et Bernard Élie [dir], *Sortir de l'économie du désastre. Austérité, inégalités résistances*, M Éditeur.
- Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). (2020). *Ligne du temps COVID-19 au Québec*. Gouvernement du Québec. <https://www.inspq.qc.ca/COVID-19/donnees/ligne-du-temps>
- Lachapelle, L. (2005). *L'art communautaire ou retrouver le chemin de la maison?*  
<http://oic.uqam.ca/fr/system/files/garde/57555/documents/2013-lachapelle-lartcommunautairea.pdf>
- Lachapelle, R. (2003). *L'organisation communautaire en CLSC*. Cadre de référence et pratique. Québec, Les presses de l'Université Laval.
- Lamoureux, È. (2010). Les arts communautaires : des pratiques de résistance artistique interpellées par la souffrance sociale. *Amnis Revue de civilisation contemporaine Europe-Amérique*, 9. <https://doi.org/10.4000/amnis.314>
- Lavoie, J. et Panet-Raymond, J. (2014). *La pratique de l'action communautaire* (3<sup>e</sup> éd.). Presse de l'Université du Québec.
- Leduc, V. (2011). *L'art communautaire, un espace pour construire la reconnaissance sociale des femmes criminalisées au Québec*. [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <https://archipel.uqam.ca/4323/1/M12238.pdf>
- Lee, A. et Fernandez M. (1998). *Community Arts Workbook... Another Vital Link*. Toronto : Conseil des arts de l'Ontario. <https://www.creativecity.ca/database/files/library/vitallinks.pdf>
- Marceau, J. (2016). *L'embourgeoisement dans Hochelaga, le Plateau d'il y a 30 ans*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/787916/hochelaga-maisonneuve-gentrification-embourgeoisement-echec-mixite-sociale-plateau>
- Marsden, S. (1996). *Inspire art Montréal : Communauté+ création+ inspiration*.  
<http://inspireart.org/fr/resources/communityart/>
- Mayer, R. (2002). *Évolution des pratiques en services social*. Gaëtan Morin éditeur.
- Morin, P., Leblanc, J., Dion, M., Baldé, D. (2010). Les travaux majeurs de rénovations du parc immobilier HLM de l'Office municipal d'habitation de Montréal : forces et limites de cette forme de gouvernance partagé avec les locataires. *Lien social et politiques*, 63.  
<https://www.erudit.org/fr/revues/lsp/2010-n63-lsp3885/044151ar.pdf>
- Mouvement démocratie nouvelle. (2020). <https://www.democratienuouvelle.ca/>

- Moscovitch, A. (2022). *L'État providence*. Encyclopédie canadienne. <https://thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/etat-providence>
- Nastase, I. A. (2020). *La gentrification du quartier Hochelaga Maisonneuve : le discours sur la mixité à l'épreuve de ses réalités socio-spaciales*. [Mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. [https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/25079/Nastase\\_Iulia\\_2020\\_Memoire.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/25079/Nastase_Iulia_2020_Memoire.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Ninacs, W. (2008). *Empowerment et intervention*. Les presses de l'Université Laval.
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2013). *Cadre de référence en organisation communautaire*. Montréal. Service du développement communautaire et social de l'Office municipal de l'habitation de Montréal.
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2016). *Préparez votre logement pour les traitements de punaises de lit*. (1 dépliant). Montréal. Service de la salubrité de l'Office municipal de l'habitation de Montréal.
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2017). *La salubrité : état de la situation-septembre 2017*. [Document non publié]. Service de la salubrité de l'Office municipale de l'habitation de Montréal.
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2018a). À propos de nous. <https://www.omhm.qc.ca/fr/a-propos-de-nous>
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2018b). *Contrôle antiparasitaire*. [Document non publié]. Office municipal de l'habitation de Montréal.
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2018c). Direction générale. Plan intégré de lutte à la vermine. [Document non publié]. Office municipal de l'habitation de Montréal.
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2019a). Direction générale. *Carte de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. [https://www.omhm.qc.ca/sites/default/files/2019-03/Mercier\\_Hochelaga-Maisonneuve.pdf](https://www.omhm.qc.ca/sites/default/files/2019-03/Mercier_Hochelaga-Maisonneuve.pdf)
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2019b). *Cible de réduction de la prévalence de vermine*. [Document non publié]. Office municipal de l'habitation de Montréal.
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2020). Direction générale. Plan stratégique 2020-2025 : Osez faire autrement. [Document non publié]. Office municipal de l'habitation de Montréal.
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2021). **Critères d'admissibilité**. <https://www.omhm.qc.ca/fr/soumettre-une-demande/criteres-dadmissibilite>
- Office municipal de l'habitation de Montréal (OMHM). (2022). Participation active des locataires. <https://www.omhm.qc.ca/fr/vie-communautaire/participation-active-des-locataires>
- Passeport santé. (2022a). *Symptôme de la thrombocytopenie*. <https://www.passeportsante.net/fr/Maux/Problemes/Fiche.aspx?doc=thrombocytopenie>

- Passeport santé. (2022b). *Tout sur l'épidémie du COVID-19*. <https://www.passeportsante.net/coronavirus?doc=COVID-19>
- Perron, S., King, N., Lajoie, L. et Jacques, L. (2010). *Les punaises de lit, retour vers le futur*. Bulletin d'information en santé environnementale. Institut national de santé publique du Québec. <https://www.inspq.qc.ca/bise/les-punaises-de-lit-retour-vers-le-futur>
- Piret, J. (2017). *Des compétences individuelles aux compétences collectives : quels sont les rôles des RH ? Le cas du service juridique d'un secrétariat social liégeois* [Mémoire de maîtrise, Université de Liège]. [https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/2642/5/M%C3%A9moire\\_Justine%20Piret\\_S122415.pdf](https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/2642/5/M%C3%A9moire_Justine%20Piret_S122415.pdf)
- Projet de loi 49 : Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec*. (2002). 2<sup>e</sup> sess., 36<sup>e</sup> lég. <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2002C2F.PDF>
- Psychomédia (2015). *Les billets cognitifs*. <http://www.psychomedia.qc.ca/psychologie/biais-cognitifs>
- Rubinstein, H. (2017). *Le Dr Henri Rubinstein explique la rigologie et les bienfaits de la thérapie par le rire* [Vidéo]. <https://www.youtube.com/watch?v=nH4AUvtYa4>
- REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES INTERVENANTS ET INTERVENANTES EN ACTION COMMUNAUTAIRE EN CIUSSS ET CIUSSS- RQIIAC. Bernard, A., Michaud, A. (2020). *Pratiques de l'organisation communautaire dans les établissements de santé et de services sociaux au Québec*. (Édition actualisée). Cadre de référence. Québec, Presses de l'Université du Québec.
- Séguin, R. (2018). *Retour à Walden- Sur les pas de David Thoreau*. [Album]. Spectra musique.
- Service de communication Ville de Montréal. (2016). *Portrait des logements accessibles et adaptés. Parc des logements sociaux et communautaires de l'agglomération de Montréal*. [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/HABITATION\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/INVENTAIRE\\_LOGEMENTS\\_ACCESSIBLES\\_JUIL2016.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/HABITATION_FR/MEDIA/DOCUMENTS/INVENTAIRE_LOGEMENTS_ACCESSIBLES_JUIL2016.PDF)
- Société d'habitation du Québec (SHQ). (2013). *Le logement locatif privé au Québec* [Numéro spécial : Entretien sur l'habitat]. <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000022423.pdf>
- Susser, S. R. (2013). *Good night, sleep tight, don't let the bed bugs bite; Exploring the mental health fallout of urban bed bug infestation in Montréal*. [Mémoire de maîtrise, Université de Montréal].
- Susser, S.R., Perron, S., Fournier, M., Jacques, L., Denis, G., Tessier, F. et Roberge, P. (2012). Mentalhealth effect from urban bed bug infestation (*Cimex lectularius* L.): A crosssectional study. *BMJ Open*, 2(5). <https://dx13.ca/dev2015/wp-content/uploads/2016/08/Susser-BMJ-Open-2012.pdf>
- Turcotte, D. et Lindsay, J. (2013). *L'intervention sociale auprès des groupe* (3<sup>e</sup> éd.). Gaëtan Morin éditeur.
- Vachon, J.-F., Morin, P. et Leblanc J. (2018). *La participation des locataires en milieu HLM; L'exemple de l'Office municipal d'habitation de Montréal (1969-2012)* [Étude]. [http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/Focus\\_no9\\_Montreal.pdf](http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/Focus_no9_Montreal.pdf)
- Ville de Montréal. (2011). *Plan local de déplacement : forum citoyen*.

<https://www.realisonsmtl.ca/mhmpld/widgets/8615/photos/15085>

Ville de Montréal. (2018). *Profil sociodémographique : Recensement 2016 : Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal en statistiques Service du développement économique Ville de Montréal

[http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL\\_STATS\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL\\_SOCIOD%20MERCIER%20HOCHELAGA%20MAISONNEUVE%202016.PD](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL_SOCIOD%20MERCIER%20HOCHELAGA%20MAISONNEUVE%202016.PD)

Ville de Montréal et Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. (2018a). *Plan d'action régional de lutte contre les punaises de lit. Punaises de lit. Agir rapidement, la meilleure solution*. <http://ville.montreal.qc.ca/punaises/>.

Ville de Montréal et Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. (2018b). *Dépliant luttons contre les punaises de lit*. [http://ville.montreal.qc.ca/punaises/assets/doc/depliant\\_punaise\\_de\\_lit\\_fr.pdf](http://ville.montreal.qc.ca/punaises/assets/doc/depliant_punaise_de_lit_fr.pdf)

Ville de Montréal et Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. (2018c). *Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements (03-096)*. <http://ville.montreal.qc.ca/punaises/assets/doc/Reglement-securite-salubrite-entretien.pdf>

Wikipédia. (2022a, 14 mars). *Scrutin uninominal majoritaire à un tour*. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Scrutin\\_uninominal\\_majoritaire\\_%C3%A0\\_un\\_tour](https://fr.wikipedia.org/wiki/Scrutin_uninominal_majoritaire_%C3%A0_un_tour)

Wikipédia. (2022b, 8 mars). *Scrutin proportionnel pluriominal*. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Scrutin\\_proportionnel\\_pluriominal](https://fr.wikipedia.org/wiki/Scrutin_proportionnel_pluriominal)