

Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal

**Formation Soutien Communautaire
PERSONNES SEULES
Bloc 4**

**Soutien communautaire et
relations avec le voisinage**

**Lundi 28 avril 2010
Centre Saint-Pierre
Salle 200**

Les relations avec le voisinage

Lorsqu'on parle de bon voisinage on s'adresse aux autres locataires soient locataires entre eux, locataires versus organisme, conseil d'administration, ou locataire /employé ou direction. En ce qui a trait au quartier, cela fera l'objet d'un autre bloc de formation.

Préambule

Tout d'abord, il faut retenir que les relations avec le voisinage reposent essentiellement sur trois points :

- ✓ La vision et la compréhension commune de la mission de l'organisme dans lequel je vis en tant que locataire; Il s'agit d'une habitation à vocation communautaire et sociale.
- ✓ À qui appartient le bail qui est le locataire (la famille, l'ami qui parfois vient en visite.)
- ✓ Le locataire est celui qui signe le bail;
- ✓ La compréhension des règlements et des responsabilités auxquels les locataires s'engagent et des responsabilités du locateur.

Les services offerts par l'organisme doivent être mis au clair. Il faut aussi préciser ce à quoi le locataire est en droit de s'attendre.

Il est important également, de clarifier des notions telles que la sécurité, la notion de sécurité étant chargé d'émotions et de subjectif il est important de bien s'entendre et de définir clairement cette notion. Parle-t-on de sécurité au niveau santé ? Au niveau surveillance des lieux ? (Lumières, codes, portes, etc.).

Enfin, il faut prendre le temps de bien identifier qui est le locataire. En effet, il faut se demander l'ainé-e qui habite dans votre organisme est bel et bien indépendant et libre de ses choix ou si la famille a fait en sorte de mettre de la pression ou encore à la limite de le forcer à déménager.

Parler de bon voisinage nous amène donc à parler de gestion de conflits ou de prévention de conflits...

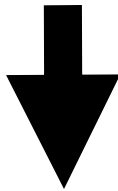
Mais d'abord, qu'est-ce qu'un conflit ?

Il faut d'abord distinguer si nous sommes face à un conflit ou à un problème.

Un conflit est la manifestation d'antagonismes ouverts entre deux acteurs (individuels ou collectifs) aux intérêts momentanément incompatibles. C'est également la situation dans laquelle se trouvent des individus dont les objectifs, les besoins ou les émotions sont incompatibles et les conduisent à s'opposer.

PROBLÈME

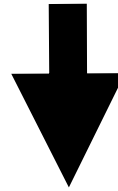
- Est mesurable
- Est observable
- Est un écart entre une situation existante et une situation souhaitée
- Génère une insatisfaction acceptable



RATIONNEL

CONFLIT

- Est non mesurable
- Est observable
- Est une opposition, un heurt, un choc
- Éclate lorsqu'il y a accumulation d'insatisfactions, résultantes d'un ou plusieurs problèmes non résolus



ÉMOTIONNEL

Exemple de problèmes : un locataire qui accumule des choses dans son appartement qui devient insalubre ou encore trop encombré et dangereux pour la sécurité. Il arrive souvent que nous confondions les problèmes avec la notion de conflit.

Un problème non réglé entraîne parfois, voire même souvent, des conflits entre locataires. Le non-respect d'un règlement d'immeuble est un problème qui, non résolu ou banalisé, devient vite un conflit. Par exemple, l'utilisation des aires communes.

Il existe quatre types de conflits :

Les **conflits de données** sont dus à un manque d'information, de mauvaises informations, de différences de points de vue ou d'interprétation.

Les pistes de solutions pour s'en sortir seraient, idéalement, de convenir de l'information qui est importante et de la recueillir de façon adéquate afin d'éviter toute mésentente.

De plus, en développant des critères communs pour évaluer les informations et en utilisant les services d'un tiers expert pour avoir une opinion indépendante, on brise une grosse possibilité de conflits.

Les conflits relationnels prennent la forme d'émotions fortes, de stéréotypes ou encore de mauvaises perceptions

Les pistes de solutions seront alors le contrôle de l'expression des émotions couplé avec une meilleure qualité et une plus grande fréquence de communication. Cela va très souvent favoriser des échanges légitimes et mieux canalisés. Aussi, la clarification des perceptions va permettre aux différentes parties d'encourager une attitude positive et respectueuse des émotions.

Les conflits de valeurs regroupent les divergences basées sur un choix de vie, d'idéologie ou de religion. Ce sont, bien entendu, les conflits les plus difficiles à gérer, car ils relèvent d'un niveau émotif et affectif.

Des pistes de solutions seraient d'éviter de définir le problème en termes de valeurs et de permettre aux parties d'être en accord, mais aussi en désaccord. De ce fait, nous nous retrouvons à valoriser la différence avec, par la suite, une recherche d'objectifs communs, donc d'entente.

Les conflits d'intérêts sont tous ceux qui intègrent des intérêts divergents, réels ou perçus et où la personne confond son propre intérêt avec celui de l'organisme.

Des pistes de solutions reviendraient à chercher des critères objectifs et maintenir l'attention sur les intérêts et non sur les positions et avis des deux parties.

Si l'on élargit les options possibles pour résoudre ce conflit, on peut développer des solutions qui vont intégrer les besoins de toutes les parties, satisfaisant, de ce fait, les intérêts de forces différentes.

Des stratégies...

Lors de rencontre avec les locataires, nous pourrions très bien faire des animations sur la gestion de conflits et les laisser eux-mêmes ou elles-mêmes identifier le rôle qui leur est le plus familier. Cet exercice vise la responsabilisation des personnes impliquées dans le conflit. On les amène à définir quel rôle ils jouent à l'intérieur du conflit en expliquant comment se concrétise ce rôle dans ses grandes lignes et comment ils peuvent se sortir de ce rôle afin d'objectiver eux-mêmes le conflit.

Dans un conflit, les diverses parties prennent consciemment ou inconsciemment des rôles afin de nourrir, calmer ou simplement participer au conflit :

- ✓ **Le persécuteur** s'en prend à plus faible que lui;
- ✓ **Le sauveur** est faussement serviable et garde l'autre sous sa dépendance;
- ✓ **La victime** lance des appels au secours;
- ✓ **Le passif** subit la situation sans rien dire;
- ✓ **L'avocat** prend le parti de quelqu'un.

Nous pouvons, à partir de ces rôles, en définir d'autres avec les personnes en conflit. Cet exercice peut même être servir à faire de la prévention en demandant, par exemple, aux parties en conflit de décrire quel rôle ils-elles ont pu jouer dans un conflit passé.

Différentes approches pour gérer les conflits

Il existe plusieurs rôles et fonctions dans la gestion de conflits. Dans chacun de ces rôles, l'intervenant-e se trouve avec un positionnement différent. Voici une description de différentes approches à prendre en fonction de la situation et de la gravité du conflit : **cependant, la règle d'or dans la gestion de conflit est de responsabiliser les personnes dans la résolution de ce dernier.**

En ce sens, on devrait outiller les personnes par différents ateliers à gérer eux-mêmes ou elles-mêmes leurs conflits. Dans un premier temps, on devrait toujours vérifier si la personne qui vient nous voir a tenté une première approche pour régler elle-même le conflit. Advenant que tout a été tenté par le ou la locataire, nous pouvons alors suggérer les pistes suivantes et jouer alors le rôle de :

✓ **Médiateur-e**

Le-la médiateur-e favorise l'émergence d'une solution commune. Il-elle se positionne de façon neutre, ce qui permet aux deux parties de trouver un terrain d'entente. Pour y arriver, nous devons rencontrer les parties individuellement et vérifier le niveau de connaissance face à la médiation, les attentes et le besoin de l'implication de la personne.

Cette rencontre nous permettra de prévoir ce qui va arriver et nous donnera des outils pour travailler, mais nous savons que, face à face, les parties en conflit ne diront pas les choses de la même façon. Il faut, par conséquent, observer le style de communication des personnes, identifier les terrains chauds et voir les terrains d'entente et de divergence.

Après avoir analysé la situation, nous pouvons prévoir le nombre de rencontres nécessaires qui devraient, préférablement, se faire sur un terrain neutre et autour d'une table ronde, car, même si cela ne paraît pas évident de prime abord, la mise en place de la rencontre est d'une grande importance.

Le-la médiateur-e doit agir en toute transparence. On doit avoir une entente sur la façon de procéder avec les parties en conflit. Ainsi, nous pouvons donner des devoirs à faire durant un processus de médiation.

Le stationnement est une autre des stratégies que l'on peut utiliser et profitons de ce moment pour faire faire des devoirs aux deux parties. Lorsque des points à discuter s'ajoutent au milieu de la médiation. On ne doit pas les inclure dans la présente démarche on peut inscrire sur une feuille collée au mur ou un tableau, afin d'en discuter plus tard. Cependant, nous savons que dans l'exercice de la médiation interviennent toujours des éléments de pédagogie et de qualité relationnelle.

La communication est la pierre d'assise de la médiation. Le-la médiateur-e devra donc faire preuve de créativité en utilisant des jeux de rôles, par exemple. La personne faisant la médiation peut aussi paraphraser le sentiment ou le contenu de ce qu'une personne dit. Pour ce faire, il-elle emploiera le recadrage. Cela va lui permettre de déterminer les valeurs, les espoirs et les attentes sous-jacents de chacune des parties.

Par exemple, si une personne en conflit demande à l'autre « *Comment pouvez-vous tassez mes objets artisanaux ? Je vous défends de vous installer à ma table* », un recadrage transformerait cette phrase quelque peu agressive en : « *Vous êtes furieuse Gilberte que Jeannine tasse ainsi vos affaires, il s'agit là pour vous d'un manque de respect* ». De ce fait, nous venons de reprendre le contenu et les émotions de la personne et avons recadrer le tout en enlevant toute notion de frustration quelconque.

La clé du succès de la médiation est d'arriver à ce que les personnes s'approprient le processus. Maître De Kovachich, spécialiste de la médiation dit:

« Je suis indulgente envers les gens, mais je demeure exigeante à l'endroit du processus »

D'une certaine façon, la médiation correspond à un double pari :

- ✓ Restituer chez la personne sa capacité à parler de ses positions et à se faire entendre;
- ✓ Échanger sur ses éventuels parcours d'impasse;
- ✓ La médiation exige la mise entre parenthèses des jugements moraux comme conditions de la prise de distance.
- ✓ La médiation exige que les deux parties soient en accord avec la démarche.

Attention : Le principe de non jugement n'équivaut pas à un principe de neutralité bienveillante ni à une position d'indifférence. En effet, la médiation se soutient d'une pratique d'écoute, de fiabilité de sa parole, de présence disponible et d'engagement à ne pas laisser faire ou dire n'importe quoi par une position de passivité souvent confondue avec la neutralité...

✓ **Négociateur-e**

Le négociateur a un parti pris et représente l'une des parties. Pour faire une bonne négociation, il faut identifier un ensemble d'objectifs plutôt qu'une seule cible et définir un objectif maximum, c'est-à-dire le meilleur résultat possible ainsi qu'un objectif minimum, soit celui qui est le plus bas acceptable, et ce, aux yeux du/de la négociateur-e.

Un objectif cible doit également être défini : « *Qu'est-ce qu'on compte obtenir de cette négociation?* » Cette partie de la négociation se fait avec la participation active du locataire plaignant.

Pour une bonne négociation, il faut anticiper les exigences et les réactions des autres et développer une stratégie. La transmission d'informations sur votre position et vos buts va permettre aux parties de s'impliquer dans ce processus et vous donnera l'occasion de façonner le climat de la négociation en définissant les règles de la rencontre.

En négociation les parties peuvent ne pas se rencontrer, c'est le négociateur qui est le lien, le fil conducteur. La négociation peut être employée lorsque les deux parties n'arrivent pas à donner leur accord pour une médiation.

Enfin, il faut discuter le problème et poser les bonnes questions telles que des questions ouvertes commençant par « *qui* », « *quoi* », « *pourquoi* », « *où* » et « *quand* » ou alors utiliser des questions fermées comme « *Est-ce que* » ou encore « *Y a-t-il* ». Utiliser des conditionnels est aussi une façon d'avancer des idées et de poser des questions sans risquer de heurter les parties en négociation. L'objectif est d'arriver à une entente négociée qui permettrait un règlement du conflit par un accommodement qui ne soit pas au détriment d'une seule partie. Il est clair cependant que dans la négociation nous avons déjà un jugement à savoir qu'il y a un compromis à faire. Nous retrouvons souvent cette obligation de négocier dans le vivre ensemble c'est-à-dire lorsqu'un droit individuel heurte des droits collectifs.

Conciliateur-e

Le-la conciliateur-e fait des propositions selon son cadre de référence ou celui qu'il-elle considère être celui des parties en conflits. Le conciliateur doit concilier les deux parties autour de sa recommandation. À la différence des deux autres voies, la recommandation est apportée par lui, il a donc un rôle plus "actif" puisqu'il propose une solution.

Il faut cependant souligner qu'à aucun moment, le-la conciliateur-e ne décide de la solution au litige : il-elle s'assure uniquement du fait que le conflit se règle dans le respect du processus. La solution proposée par le conciliateur doit être acceptée par les parties. si on n'en arrive pas à une entente nous devons alors faire appel à un arbitre.

Jean-Loup Vivier écrivait :

« La différence entre la médiation et la conciliation est aisée à définir en théorie : le conciliateur élabore une décision et recueille l'assentiment des plaideurs; le médiateur aide les parties à élaborer elles-mêmes un accord ».

La conciliation vise également le rapprochement des parties. Le conciliateur adopte une position plus interventionniste que le médiateur tout en restant neutre.

Arbitre

L'arbitre rend une décision qui impose une solution après avoir écouté les deux parties. Il-elle arrive avec une proposition et tranche et sa décision est sans appel.

Dans le cas où un OSBL a un processus de gestion de plaintes, la partie insatisfaite de l'arbitrage aura alors à faire des démarches pour faire entendre sa plainte auprès de l'instance responsable au sein de l'organisme, voire à l'extérieur du groupe (commissaire aux plaintes de l'Agence de Santé et de services sociaux, protecteur du citoyen, etc.)

Comment résoudre un conflit ?

Réaliser une démarche de résolution dans un conflit interpersonnel :

- ✓ Il est prioritaire, et ce, avant toute chose, **d'établir un consensus sur l'origine du conflit : de la perception et de la compréhension commune du conflit, il s'agit là de l'étape la plus cruciale de toutes démarches de médiation ou de négociations. Si on arrive à s'entendre sur ces points, on arrive très vite à une solution;**
- ✓ Établir des règles de fonctionnement et en clarifiant les rôles de chacune des parties;
- ✓ Fixer l'objectif de la médiation entre les parties en conflit;
- ✓ Réaliser une synthèse du différend à mi-parcours de la démarche;
- ✓ identifier les facteurs qui bloquent l'échange.

Réaliser une démarche de résolution dans un conflit au sein d'un comité ou d'un conseil d'administration :

- ✓ Diviser les personnes en sous-groupe ;
- ✓ Prendre les protagonistes et leur demander de travailler en sous-groupe la défense ou le plaidoyer de leur position contraire;
- ✓ Revenir en grand groupe et partager les arguments;
- ✓ Trouver à partir de cet exercice une solution mitoyenne faisant une moitié/moitié.

Rechercher des solutions de façon créative :

- ✓ Continuer le travail en sous-groupe,
- ✓ Faire un inventaire des solutions possibles et imaginables,
- ✓ Faire une analyse des conséquences pour chaque solution,
- ✓ Faire un dernier retour en grand groupe pour mettre en commun des solutions et choisir une ou deux options possibles.

Cette recherche de solutions peut également se faire lorsqu'il s'agit d'un conflit entre deux personnes en demandant à chacune des parties concernées de faire la même réflexion et, lors d'une rencontre, de concilier les réflexions et démarches des deux personnes.

En bref, pour résoudre un conflit, il faut le :

Problématiser : objectiver le conflit et le décortiquer.



1. Nommer le problème en trouvant une définition commune.

2. Faire un remue-méninge :

- a. Toutes les idées sont bonnes,
- b. On écoute et comprend les propositions
- c. On ne donne pas de jugement,

3. Choisir une idée :

- a. Peser le pour et le contre,
- b. Voir la mise en action
- c. Définir la période d'essai de cette idée

4. Évaluer et faire un bilan.



Co-construction : Trouver une ou des solution(s) au conflit.

Compte-rendu de l'atelier

Question : *Est-ce que tout est médiable ou judiciaire ? Jusqu'où va la médiation ?*

Participant-e : Tout n'est pas médiable mais, en plus, nous n'avons pas tous les outils pour gérer toutes les situations.

Participant-e : La médiation est possible si les deux parties sont dans le même « degré » de conflit. Si, par contre, il y a une situation d'agression physique, la médiation n'est plus possible.

Participant-e : Il se peut que les deux personnes ne soient pas au même niveau. Si par exemple, l'un a des soucis de toxicomanie et l'autre en santé mentale, l'approche sera différente. Le contexte dans lequel cela se passe est important.

Participant-e : Pour moi, les cas de violence faits à autrui devraient faire l'objet d'une démarche judiciaire et ne devraient pas être médiables.

Participant-e : Il faut aussi avoir l'assentiment clair des deux parties. Si la victime et l'agresseur désirent une démarche de médiation, nous pourrions le faire. Cependant, les comportements ou des paroles violents arrêteraient la démarche de médiation sur-le-champ.

Participant-e : Il est assez difficile de jouer un rôle de médiateur sans la mesure où nous sommes dans le conflit, dans le milieu de vie des locataires. Par contre, nous pouvons faire un travail de préparation à la médiation qui facilitera grandement le processus.

Participant-e : Lorsque nous faisons des rencontres de médiation, nous demandons souvent une pause. Cette dernière nous sert à aller chercher l'adhésion des parties, mais aussi de les cadrer durant ce processus. Nous nous inspirons beaucoup de l'éducation populaire.

Participant-e : La neutralité parfaite n'existe pas. Si vraiment on voit que l'on a un parti pris, alors nous devons nous retourner vers une personne extérieure au conflit.

Participant-e : Parfois, je me rends compte que cela ne sert à rien. Il y a des situations où notre médiation ne servira à rien. Par exemple, lorsqu'un-e locataire prête de l'argent à un-e autre. Il faut alors bien faire la différence entre un problème qui peut-être réglé par l'intervenant-e et celui qui doit être géré et réglé par le locataire lui-même.

Participant-e : Nous avons créé, dans les situations de conflit entre locataires un processus de demande d'aide qui est très claire. Les locataires qui en ressentent le

besoin peuvent porter plainte à un comité aux plaintes, instance qui gère ces demandes d'aide.

Participant-e : Il y a un certain rapport au pouvoir. Il est difficile d'être en retrait, il nous faut vérifier si nous ne sommes pas déjà en train de prendre trop de place dans le conflit.

Question : *Est-ce que le soutien communautaire a un rôle à jouer dans une situation conflictuelle?*

Participant-e : Oui dans la mesure où le soutien communautaire doit responsabiliser les locataires. Par exemple, lors de la sélection des locataires, nous faisons une mise en situation en ce qui concerne le bruit. En fonction de la réponse de la personne, on va privilégier celles et ceux qui tentent de régler le problème par eux-mêmes avant d'en faire part à l'intervenant-e.

Participant-e : C'est vrai, nous aussi on encourage les locataires à se prendre en charge et à porter leur chapeau de citoyen-ne. On les soutient à prendre la parole.

Participant-e : De notre côté, nous faisons beaucoup de prévention sous forme d'activités, les soupers communautaires par exemple, afin de permettre aux locataires de parler et de mieux se connaître.

Participant-e : Les locataires ont besoin de se rencontrer et de discuter de ce qui va et de ce qui ne va pas dans la bâtisse. Nous nous devons de leur donner un espace critique. L'humour doit également être au rendez-vous. Nous voyons à ce que les locataires se rencontrent au moins deux fois par année. Ces rencontres se font sans la présence de la direction. Ainsi, se sont des moments de bilan où notre rôle de soutien communautaire est de supporter et mobiliser les locataires sur les solutions et le partage des responsabilités dans le problème (partie locataire vs partie locateur).

Participant-e : Justement, je trouve dommage que lorsqu'un conflit éclate, une ou les deux parties en conflit aura ou auront tendance à ne plus venir ou participer aux activités. Elles se retirent alors de la vie communautaire.

Participant-e : Pour faire de la bonne prévention, il faut avoir des outils clairs et un processus bien défini, et surtout, connu de tous les locataires.

Participant-e : Le soutien communautaire a tout un rôle d'éducation populaire. Il serait intéressant d'apporter des outils comme, par exemple, « comment vivre en logement ». Nous ne devons pas faire d'évitement lorsqu'il y a problèmes ou des conflits.

Participant-e : De notre côté, nous avons instauré un comité bon voisinage. Ce comité a établi les valeurs à partir desquelles les membres travaillent et interviennent. Ce comité fait aussi un peu de gestion de plaintes.

Participant-e : Dans les moments où il y a un conflit assez important, nous faisons appel à un organisme extérieur pour faire la médiation. Cela est plus neutre. Le suivi pourrait par la suite se faire par l'intervenant de l'OSBL.

Participant-e : Dans tous les cas, il ne faut surtout pas que l'intervenant-e n'hésite pas à se dire impuissant face à la situation. Cela l'humanise un peu plus et permet de clarifier la capacité, donc les limites de l'intervenant-e.

Participant-e : Nous ne pouvons pas nous occuper de tout. On se doit de référer à d'autres organismes et amener les gens à être plus tolérants.

Participant-e : Il ne faut pas oublier également de nous demander si l'on est la bonne personne, surtout si nous travaillons depuis longtemps dans l'organisme. Certains locataires se côtoient depuis plus de 10 ans ne l'oublions pas !

Participant-e : La sécurité est souvent une donnée très sensible. Nous avons fait une démarche avec un organisme nommé Paroles d'excluEs. Nous avons regroupé les locataires et échangé avec eux et elles sur leurs besoins au niveau de la sécurité. Par la suite, nous avons créé un comité par et pour les locataires pour échanger de ce dossier sensible.

Question : *Est-ce que l'intervenant-e peut jouer tous les rôles : médiateur, négociateur, conciliateur ou arbitre ?*

Participant-e : Je pense qu'on peut jouer tous les rôles.

Participant-e : Je ne suis pas d'accord, car le rôle de négociation ne peut pas être porté par le soutien communautaire parce que l'on prend parti dans la négociation.

Participant-e : Je ne pense pas que nous sommes en mesure de jouer les multiples rôles que vous décrivez. L'intervenant ne peut pas être arbitre ou conciliateur. Ces deux rôles relèvent davantage du conseil d'administration.

Participant-e : Il ne faut pas non plus tout mettre sur les épaules de l'intervenant-e. C'est pour cela que nous avons mis sur pied un comité de gestion de plainte. Ce dernier soutient l'intervenant-e. Ce comité est composé d'une membre de CA, de deux locataires et d'une intervenante. Nous discutons dans cette instance de l'ensemble des problèmes et tentons d'apporter des alternatives en matière de prévention.

Participant-e : le rôle de médiateur est joué par le comité de locataires chez nous. Les règles et les valeurs ont été définies par ce comité qui les a, par la suite, faits entérinées par l'ensemble des locataires.

Participant-e : Il ne faut pas hésiter d'utiliser les grands moyens pour trouver une solution au conflit. Des fois, nous utilisons la Régie du logement et la menace de résiliation du bail.

Participant-e : Je me demande si l'arbitrage doit être fait par le soutien communautaire. À mes yeux, le cas extrême d'arbitrage reste la Régie du logement.

Participant-e : Les normes du travail ont fait un bon document sur la médiation concernant le harcèlement psychologique. On peut facilement s'en inspirer et ce que l'on a fait dans notre organisation.

Participant-e : Si on revient aux formations du début, Maître George Lebel soulignait l'importance de la séparation claire des rôles et fonctions en ce qui a trait à la gestion de plaintes en règlements de conflits.

Participant-e : En effet, pour nous aussi, les fonctions doivent avoir une délimitation claire. La médiation et la négociation peuvent se faire par le soutien communautaire, mais la conciliation et l'arbitrage doivent appartenir à la direction, mais il faut comme préalable avoir des politiques claires.

Question : *Donnez-nous des exemples de conflits, de valeurs, de données, relationnels, intègres. Comment faire pour prévenir ce type de conflits? Sommes-nous contraints de faire de la médiation?*

Participant-e : Nous avons récemment eu une escalade rapide dans un conflit. Une locataire appelle les policiers, car sa voisine fait du bruit. Lorsque les policiers sont arrivés, la locataire qui a fait l'appel a frappé celle qui la dérangeait.

Participant-e : Chez nous, nous avons eu un locataire qui a connu un deuil. Sa conjointe étant décédée, il s'est désorganisé, sa voisine s'est plainte et le ton est monté. Nous avons laissé la situation mourir d'elle-même, car c'était de l'ordre de l'exceptionnel.

Participant-e : On a eu un conflit avec la coopérative proche de chez nous. Il y avait littéralement deux groupes : les jeunes versus les adultes. Nous avons alors tenu à organiser une rencontre pour discuter de la situation et quand les jeunes sont quasiment tous venus, nous n'avons eu qu'un seul adulte qui s'est présenté. Nous avons fait une seconde tentative avec de pouvoir crever l'abcès.

Participant-e : Nous avons remarqué, de notre côté, que les problèmes surviennent plus souvent au milieu de l'hiver. Le froid et le fait de rester enfermé chez soi jouent là-dedans.

Participant-e : Nous avons un locataire qui est *borderline* avec le règlement d'immeuble. Il fait toujours des choses qui ne sont pas permises chez nous. Dans ces moments, j'interviens fermement et évite ainsi toute situation de conflit.

Participant-e : Nous aussi nous avons des problèmes au niveau de la drogue, plus particulièrement. Cela nous a menés à établir une politique de tolérance zéro.

Participant-e : Comment peut-on rendre une telle politique applicable? Il faut comprendre qu'une politique non applicable fait plus de tort que de bien et risque de décrédibiliser l'organisme. De plus, il s'agit plus d'un problème que d'un conflit.

Participant-e : C'est d'abord un problème, mais, à la longue, il a dégénéré en conflit. De plus, on se dit que nous donnons un message clair. La vente de drogues crée un sentiment d'insécurité chez les personnes.

Participant-e : Il serait peut-être important de mobiliser les locataires afin qu'eux aussi donnent un message clair sur ce problème.

Participant-e : Nos règles ne sont pas assez claires ni connues par les locataires tant au niveau de la sélection que des valeurs poursuivies par l'OSBL. Il faut tenir des rencontres régulièrement afin que l'on s'entende sur le sens à donner aux politiques internes.

Enjeux ressortis

- ✓ Rester objectif et neutre lors de la médiation;
- ✓ Établir la limite du soutien communautaire, surtout en situation d'urgence;
- ✓ Voir aux droits individuels versus la mission poursuivie par l'organisme;
- ✓ Respecter les droits (vie privée, confidentialité, etc.);
- ✓ Distinguer ce qui est judiciaire de ce qui est médiable ou négociable;
- ✓ Privilégier l'éducation populaire sur le vivre ensemble;

Rôle du soutien communautaire en lien avec le bon voisinage

Le soutien communautaire ne peut pas tout faire. Il a un rôle de :

- ✓ Prévention, par la tenue d'activités, de formation aux locataires sur la gestion de conflit;
- ✓ Protecteur des droits de la personne : confidentialité, intégrité, vie privée, etc;
- ✓ Médiateur, et il pourrait jouer, à la limite, un rôle de négociateur;
- ✓ Soutien au comité de locataire ou autre comité privilégié au niveau du bon voisinage;

Outils de prévention

- ✓ Document sur la médiation concernant le harcèlement psychologique des normes du travail;
- ✓ Création d'un comité bon voisinage qui établirait des valeurs à partir desquelles il travaillerait et traiterai certaines plaintes;
- ✓ Création d'un comité sécurité par et pour les locataires pour échanger sur ce dossier;
- ✓ Mis sur pied d'un comité de gestion social permettant de discuter des problèmes et faire de la prévention;
- ✓ Médiation jouée par le comité de locataires. Les règles et les valeurs auront été définies par ce comité puis entérinées par les locataires.
- ✓ Tenue de rencontres entre locataires sans la présence de la direction. Ainsi, nous créerons des moments de bilan ou notre rôle de soutien communautaire est de supporter et mobiliser les locataires sur les solutions et le partage des responsabilités dans le problème (partie locataire vs partie locateur).