

Guide de gestion de conflit en habitation

Note : Dans le document, l'emploi du terme « locataire » désigne tout membre ou toute personne résident dans un logement social et est utilisé dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

Table des matières

Avant-propos/Introduction

Le présent guide a pour objectif de développer un langage commun, une façon de faire et intervenir adéquatement auprès des personnes vivant des situations conflictuelles. Il s'agit d'un outil à l'intention des locataires, des intervenants communautaires et des gestionnaires en habitation, afin de favoriser une saine gestion des conflits.

Le guide constitue un apport à l'atteinte des objectifs visés dans les politiques et les orientations du logement social. Il représente une opportunité de revoir la structure d'accueil des demandes de soutien en gestion de conflit et d'intervention. Malgré tous les cadres et les outils d'intervention, la gestion des conflits demeure, encore à ce jour, la problématique qui nécessite le plus de temps en intervention par l'organisation en habitation.

Comment utiliser ce guide ?

La première section s'adresse aux intervenants, aux gestionnaires et aux locataires. Vous y retrouverez les différents types de logements sociaux, les personnes cibles, une réflexion sur le vivre-ensemble ainsi que quelques notions sur les conflits. Ensuite, le guide est divisé en deux sections distinctes.

La première partie concerne les intervenants ainsi que les gestionnaires. Elle débute par une réflexion sur l'approche en gestion de conflits au sein des différents types d'habitation. Ensuite, nous abordons les meilleures pratiques pour favoriser la saine gestion des conflits.

La seconde partie est consacrée aux locataires. Vous verrez comment vous pouvez contribuer au vivre-ensemble dans votre milieu et de quelles façons vous pouvez gérer vos conflits de façon constructive, dans le but d'améliorer votre quotidien.

À la fin du guide, vous retrouverez des annexes afin de soutenir les intervenants, les gestionnaires et les locataires. Il s'agit d'outils concrets afin de vous accompagner au quotidien dans la gestion des conflits.

Le logement social en habitation

Le logement social est une forme de propriété collective ayant une mission sociale, à but non lucratif. Les gestionnaires sont les offices municipaux d'habitation, les organisations à but non lucratif d'habitation et les coopératives d'habitation. Le logement social permet d'offrir une stabilité résidentielle à faible coût. Il permet également d'offrir des services aux personnes vulnérables, tant au plan social qu'économique.

Personnes cibles

Le profil des locataires au sein des différents types d'habitation est très varié. Il peut s'agir de personnes qui recherchent un milieu de vie communautaire ou de personnes présentant des besoins particuliers, par exemple, des personnes seules ou des familles à faible revenu. On y retrouve également des personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement, à une déficience physique ou intellectuelle, à une problématique de santé mentale ou de dépendance ainsi que des personnes en situation d'itinérance ou ayant des problématiques multiples.

Coopératives

Les coopératives d'habitation sont des organisations gérées et possédées collectivement par les membres. La formule des coopératives se caractérise par l'implication active des résidents dans la gestion de l'édifice. L'obtention d'un logement dans une coopérative est déterminée par un comité de sélection composé de copropriétaires. Plusieurs coopératives rejoignent des clientèles spécifiques, notamment des personnes âgées et des familles monoparentales.

Office municipal d'habitation

Les offices d'habitation ont pour mandat d'assurer la gestion locale du parc de logements publics HLM ainsi que les ententes du programme du supplément au loyer sur le marché locatif privé. Ils ont la responsabilité d'intervenir sur les plans social et communautaire afin d'assurer le mieux-être de leurs locataires. Ils sont dirigés par un conseil d'administration composé de représentants des municipalités, des milieux socio-économiques et des locataires. Leur mission est de développer et offrir des logements de qualité aux ménages à faible revenu, modestes ou moyens, tout en s'assurant de leur bien-être. *(Regroupement des offices d'habitation du Québec, Guide de l'administrateur ; Les conseils d'administration des offices d'habitation, Québec, 2004, p.10, article 1.4.2)*

Organisation à but non lucratif d'habitation

Les OSBL d'habitation sont des initiatives citoyennes destinées à répondre aux besoins de logements des personnes fragilisées et exclues. Ils offrent des logements aux personnes à faible revenu, ayant des difficultés en lien avec la perte d'autonomie due au vieillissement, à une déficience physique ou intellectuelle, à une problématique de santé mentale ou de dépendance ou en situation d'itinérance. Ils ont la particularité d'être gérés par la communauté locale donc par les locataires eux-mêmes, par les acteurs communautaires et sociaux du milieu, par des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, etc. Bien que les locataires des OSBL d'habitation ne soient pas tenus, contrairement aux locataires des coopératives, de participer à la gestion, la participation y est encouragée.

Vivre-ensemble !

La notion de vivre-ensemble désigne la relation que nous entretenons avec les autres dans notre milieu de vie. Elle invite à la tolérance envers l'autre et à l'acceptation des différences à tous les niveaux (physique, psychologique, intellectuel, culturel, religieux, économique, éducation, valeurs, etc.). Vivre-ensemble implique de ne pas imposer ses contraintes aux autres, par respect.

Comment contribuer au mieux vivre-ensemble dans mon milieu ?

Au sein du logement social, le vivre-ensemble est une responsabilité partagée par les locataires et les gestionnaires de l'organisation. Pour favoriser le vivre-ensemble, il faut des principes et des valeurs communes partagés par les gens du milieu. Dans les prochaines sections du guide, vous verrez de quelles façons chacun peut contribuer au vivre-ensemble au sein d'un logement social. Vous retrouverez également, en annexe, quelques valeurs favorisant le vivre-ensemble.

Gestion de conflits

Le conflit est une opposition entre deux ou plusieurs personnes qui se heurtent à des idées ou des opinions divergentes et où les attentes de l'un sont souvent en opposition avec les attentes de l'autre. Les conflits entre locataires peuvent souvent dégénérer en raison de la proximité entre les personnes. Ils sont amplifiés par les interactions régulières entre les personnes impliquées. Les conflits sont souvent dus à l'incompréhension de la réalité de l'autre, aux malentendus, aux perceptions de la situation ou des intentions de l'autre, aux difficultés liées à l'écoute, la communication, la gestion des émotions, etc.

Il est normal de vivre des conflits. Ils font partie intégrante de la vie en société et ils peuvent être une occasion d'améliorer nos relations avec les autres. Il est important de se rappeler que lorsque nous vivons un conflit, l'autre personne impliquée vit également des émotions et des impacts.

Les stratégies ou méthodes de gestion des conflits varient d'une organisation à l'autre, en fonction de la diversité de la clientèle et de la structure. Une chose demeure, chaque milieu de vie doit composer avec la gestion de conflits au quotidien.

Conditions favorables à la gestion de conflits

Pour une saine gestion des conflits, il est primordial d'adopter une approche personnalisée, centrée sur l'écoute et sans jugement, afin de créer un lien de confiance avec la personne. Il est important d'encourager le dialogue ainsi qu'une participation active des personnes, en toute sécurité.

En tant qu'intervenant, il est judicieux d'accueillir les personnes sans a priori ni parti pris. Chaque personne impliquée dans le conflit doit pouvoir ventiler librement sur son vécu par rapport à la situation et exprimer ses émotions, sans jugement. Il faut être à l'écoute de l'autre, malgré nos divergences d'opinions.

En tant que locataire, prendre le temps est un atout important. Prendre le temps de se calmer, de considérer la perception de l'autre, de se réapproprier la situation vécue et d'explorer toutes les avenues possibles. Vous devez être soucieux du vivre-ensemble dans votre milieu de vie puisque vous en êtes en grande partie responsable.

Section pour les intervenants et les gestionnaires

Et si on y réfléchissait ?

Avant toute chose, il serait important de prendre le temps de réfléchir sur l'approche que vous souhaitez avoir en gestion de conflits au sein de votre organisation. Discutez du sujet en réunion d'équipe, lors de vos rencontres avec le conseil d'administration ainsi qu'avec les locataires. Investir du temps sur ce que vous voulez et structurer le vivre-ensemble vous permettra de mettre moins d'énergie dans la gestion des conflits par la suite. Pour ce faire, prenez conscience du vocabulaire que vous utilisez au sein de votre organisation et de ses impacts.

Quels sont les termes que vous utilisez en lien avec la gestion des conflits ?

Plainte, plaignant, coupable, conséquence, etc.

Avec un tel vocabulaire, la discussion risque de se transformer en plaintes et en reproches. Les échanges alternent entre les attaques et les défenses.

Et si vous tentiez de modifier votre vocabulaire concernant la gestion des conflits ?

Demande d'intervention, d'accompagnement ou de soutien, demandeur, personne concernée, accompagnement, etc.

Ces termes plus impartiaux vous inciteront à changer de posture lors de votre intervention.

Voici des exemples de changement de posture :

Approche traditionnelle	Nouvelle approche
« Arrête de crier après elle »	« Je suis inconfortable quand tu cries de cette façon »
« Ne fais pas ça, tu n'as pas le droit! »	« Je m'inquiète de ce qui pourrait arriver quand tu agis ainsi »
« Tu n'as pas le droit de faire ça, on ne tolère pas ça! »	« Qui est affecté par ce qui s'est passé? De quelle façon? »
« Pourquoi as-tu fait ça? »	« Comment est-ce que tu t'es senti? »
« Voici la conséquence prévue pour avoir transgressé le code de vie »	« Qu'est-ce que tu peux faire dans la situation? »

Et si on tentait une nouvelle approche ?

Nous avons parfois le réflexe d'adopter une pensée binaire, donc de chercher le coupable, de faire une enquête, de supposer que nous savons ce qui s'est passé et pourquoi, de prendre parti, de donner notre opinion ou un jugement sur ce qui s'est passé, de donner des conseils ou de dire aux gens ce qu'ils doivent faire, de jouer à l'arbitre et de ne pas prendre en considération l'autre personne impliquée dans le conflit.

Faire fi du facteur humain et relationnel dans la gestion d'un conflit et s'en tenir uniquement aux droits, à l'aspect légal, aux conséquences répressives n'est pas toujours garant du vivre-ensemble. Cela peut créer des insatisfactions, de la colère, donc l'augmentation des tensions. Les dommages collatéraux peuvent devenir importants, voire démesurés.

Le philosophe Kierkegaard a dit que «La vie n'est pas un problème à résoudre, mais une réalité qui doit être vécue. ». Même s'ils sont un mauvais moment à passer, les conflits sont une forme de communication qui peut être positive et amener des apprentissages pour favoriser un meilleur vivre-ensemble. Il pourrait s'avérer intéressant de changer de perspective. Les conflits feront toujours partie de la vie en société. Le mieux est d'accompagner les gens à se réapproprier la situation vécue et à favoriser leur participation active, tout au long du processus.

Accompagnez la personne dans ce qu'elle vit, en respectant son rythme, tout en assurant sa sécurité physique et psychologique. Rappelez-vous que chacun a sa perception de la situation en fonction de son vécu, ses valeurs, son éducation, etc., et que vous avez aussi la vôtre ! La personne doit avoir un rôle actif dans la gestion du conflit qui la concerne.

Comment contribuer à un mieux vivre-ensemble au sein de mon organisation ?

Le vivre-ensemble est une responsabilité partagée par les locataires, les gestionnaires et les intervenants. En tant que gestionnaire ou intervenant, mettre en place certaines initiatives permettra de favoriser le vivre-ensemble au sein de votre organisation.

Atouts pouvant favoriser le vivre-ensemble au sein de votre organisation

Valoriser les locataires

Savoir reconnaître l'apport et l'implication des locataires au sein de votre organisation favorisera le vivre-ensemble. La reconnaissance est importante pour l'humain, peu importe sa condition. De simples petits gestes peuvent faire toute la différence. Par exemple, vous pouvez souligner la participation active ou les bons coups des locataires dans un journal aux membres, effectuer des activités de reconnaissance ponctuelles et personnalisées auprès des locataires impliqués ou qui ont su bien se réapproprier une situation conflictuelle qui les concernait. Vous pouvez également voir plus grand et organiser un gala annuel de reconnaissance de l'implication bénévole de vos locataires.

La communication

Assurer un leadership par une stratégie de communication cohérente et transparente contribuera au vivre-ensemble au sein de votre organisation. Permettre aux locataires d'exprimer leur point de vue, leur opinion a plus de bénéfices que de désagréments. Vous pouvez organiser des rencontres de consultation avant de prendre une décision qui les concerne, des espaces d'échanges, une boîte à suggestions, etc. Les locataires se sentiront pris en considération et cela favorisera leur sentiment d'appartenance à leur milieu de vie.

Soyez transparent, en donnant accès aux personnes concernées à un maximum d'informations pertinentes et utiles concernant leur situation dans un langage clair, accessible et compréhensible. Vous devez maintenir la communication, tout au long de la démarche, afin d'être transparent et de favoriser le maintien d'un rôle actif des personnes impliquées. Informez-les des interventions effectuées tout en gardant la confidentialité. Toujours par souci de transparence, soyez clair quant à vos limites en tant qu'intervenant. Ne faites pas de fausses promesses ou de faux espoirs. Si vous avez orienté la personne vers un autre intervenant ou une autre ressource, vérifiez si elle souhaite faire un suivi avec vous. Demeurez disponible pour la personne, au besoin. Ceci lui permettra de garder confiance en son milieu et de se sentir soutenue. En annexe, vous retrouverez plusieurs techniques utiles pour favoriser une meilleure intervention auprès des personnes impliquées dans un conflit.

Comité de locataires

Mettre sur pied un comité de locataires contribuera au mieux vivre-ensemble au sein de votre organisation. Les locataires pourront organiser eux-mêmes différentes activités sociales et éducatives qui les intéressent. Remettre la responsabilité aux locataires de faire appel à des partenaires externes pour obtenir des ateliers et des formations leur permettra de demeurer actifs dans leur milieu et, ainsi, reprendre du pouvoir dans leur vie.

Des principes et des valeurs communes

La conception d'un code de vie ou d'une charte du vivre-ensemble avec des principes et des valeurs à adopter contribuera à préserver un climat sain dans le milieu de vie. Ce travail de réflexion doit se faire en collaboration avec les locataires afin de favoriser leur adhésion et leur sentiment d'appartenance à leur milieu de vie. Y revenir de manière adéquate en favorisant le dialogue peut être aidant en situation difficile.

Éducation et formation

Offrir des activités éducatives aux locataires leur permettra d'approfondir leurs connaissances sur plusieurs sujets en lien avec la gestion des conflits et le vivre-ensemble. En plus de donner de l'information pertinente sur différents sujets, tels que la communication, la gestion de conflits, la médiation, ces activités permettront d'améliorer la qualité de vie des locataires. Il est recommandé d'organiser régulièrement des séances d'informations ou des ateliers de formation, en collaboration avec les différents partenaires. Ainsi, ces activités inciteront les locataires à faire appel à ces organisations afin d'utiliser leurs services, ce qui vous permettra d'obtenir du soutien dans vos interventions.

Concertation avec les partenaires

Développer une stratégie de concertation avec les partenaires externes pour obtenir du soutien en intervention vous permettra de mieux répondre aux besoins des locataires. Vous pouvez élaborer des mécanismes ou des protocoles de collaboration avec certaines organisations afin de faciliter l'accès aux services. Développer des liens avec les organisations de la communauté encouragera les locataires à se diriger vers elles au besoin afin d'obtenir du soutien. Si vous connaissez les programmes et les services offerts par les organisations de la communauté, vous serez en mesure d'en faire la promotion auprès des locataires et ainsi, tisser un filet social autour d'eux.

Comment accueillir et accompagner un locataire qui fait une demande d'intervention ?

Accueil des demandes d'intervention

Mettez en place une procédure d'accueil et de réception des demandes d'intervention des locataires. Définissez une structure claire de traitement des demandes d'intervention pour les conflits. Désignez une personne disponible pour accueillir les demandes d'intervention ainsi qu'une autre qui sera responsable de la prise en charge des demandes. Expliquez aux locataires la procédure à suivre pour obtenir du soutien lors d'un conflit. Par exemple, la réceptionniste pourrait être la personne qui reçoit les demandes et qui les transmet ensuite à l'intervenant qui accompagnera le locataire dans la gestion du conflit.

Procéder à la sélection d'une personne responsable d'accompagner les locataires assurera une cohérence et une constance dans les interventions en gestion de conflits. Utilisez les ressources humaines de votre organisation de façon efficiente. Ne déléguiez pas le dossier de réception des demandes d'intervention à un employé qui n'a pas les aptitudes ou qui ne souhaite pas avoir cette responsabilité. Utilisez les forces de chacun au sein de votre organisation.

Étapes à suivre pour accueillir une demande d'intervention

1- L'accueil de la demande

En annexe, vous retrouverez un modèle de demande d'intervention que vous pouvez adapter au besoin et remettre à la personne responsable d'accueillir les demandes au sein de votre organisation. L'objectif est de rappeler la posture à adopter, selon les principes et valeurs que vous avez choisis au sein de votre organisation, ainsi que l'information à recueillir pour transmettre à la personne responsable d'accompagner le locataire par la suite. Vous retrouverez également une annexe concernant les techniques en intervention pour vous soutenir lors de votre accueil de la demande auprès de la personne.

Être à l'écoute de la personne

Prenez le temps d'entendre ce qu'elle vit, sans jugement. Faites preuve de respect et d'ouverture. Le simple fait de pouvoir parler de la situation à quelqu'un permet de diminuer les tensions et de prendre du recul par rapport à ce qu'elle vit.

Explorer la situation

Questionnez brièvement la personne sur la situation vécue afin de faire un résumé à l'intervenant responsable de l'accompagner par la suite. N'allez pas trop loin dans votre exploration afin d'éviter que la personne doive répéter son histoire.

Évaluer l'urgence de la situation

Évaluez s'il s'agit d'une situation de crise afin de contacter les services d'urgence au besoin. À vérifier :

La personne se sent-elle en sécurité ?

En a-t-elle parlé à quelqu'un ? Est-ce qu'elle a du soutien dans son entourage ?

Vérifier ce qui a été tenté par la personne

Vérifiez auprès de la personne si elle a tenté quelque chose avant de faire une demande. Si oui, qu'est-ce qui a été fait et quels sont les impacts ?

Noter les informations pour assurer le suivi de la demande

Prenez en note les coordonnées de la personne qui fait la demande ainsi que celles de l'autre personne impliquée. Vous pouvez noter ses disponibilités pour être contactée ainsi que la personne ou l'organisation où vous l'avez orientée pour obtenir d'autres services d'accompagnement.

Informez la personne de la suite de la démarche

Expliquez à la personne la suite des procédures concernant sa demande. Demandez-lui son autorisation de transmettre sa demande à l'intervenant responsable. Même si vous avez orienté la personne vers un autre service ou une autre organisation, vérifiez si elle souhaite tout de même être contactée par l'intervenant afin d'obtenir du soutien.

2- La prise en charge de la demande

Afin de vous soutenir dans l'accompagnement des personnes impliquées dans un conflit, vous retrouverez, en annexe, des techniques d'intervention et des exemples de questions pour mettre en pratique certaines de ces techniques dont l'auto-exploration, la co-exploration et la scénarisation.

Prendre contact avec la personne ayant fait la demande

Faites un premier contact avec la personne ayant fait la demande afin de faire connaissance et de planifier une rencontre avec elle.

Rencontrer la personne

Organisez une rencontre avec la personne qui a fait une demande d'intervention, afin d'explorer la situation vécue.

Assurer la confidentialité de la démarche

Rassurez la personne quant à la confidentialité des échanges que vous aurez. Ceci favorisera le lien de confiance entre vous.

Être calme et à l'écoute

Lorsqu'une personne vous confie vivre un conflit, il est primordial d'y accorder de l'importance afin d'éviter que la situation dégénère. Encouragez la personne à exprimer son point de vue ainsi que ses émotions par rapport à la situation. Demeurez à l'écoute, sans jugement.

Vérifier les attentes de la personne

Évaluez avec la personne ce qui serait satisfaisant pour elle. Vérifiez si elle souhaite simplement vous faire part de la situation, si elle aimerait obtenir du soutien pour gérer elle-même la situation ou si elle aimerait que vous interveniez auprès de l'autre. Si la personne vous demande d'intervenir, demandez-lui de quelle façon. Explorez les réactions possibles de l'autre.

Quel message souhaites-tu lui transmettre ?

Comment crois-tu qu'elle va réagir lorsque je vais la contacter ?

Est-elle au courant qu'elle est concernée par un conflit avec toi ?

Comment va-t-elle recevoir l'information que tu souhaites que je lui transmette ?

Si elle désire te répondre, est-ce que tu seras ouverte à entendre son point de vue ?

Assurer un filet de sécurité autour de la personne

Identifiez le réseau social de la personne (amis, famille, intervenant, etc.) afin d'assurer sa sécurité lorsque vous n'êtes pas disponible pour l'accompagner. Plus la personne a de gens autour d'elle, plus elle risque de se sentir en sécurité et d'avoir des ressources pour la soutenir dans la situation vécue. Voici quelques aspects importants à vérifier lors de votre intervention :

La personne se sent-elle en sécurité ? Se sent-elle menacée ?

En a-t-elle déjà parlé à quelqu'un ?

Qu'est-ce qui a déjà été tenté dans la situation ?

Qu'est-ce qui l'a aidée ou moins aidée ?

Y a-t-il d'autres personnes pour la soutenir dans ce qu'elle vit ?

Y a-t-il un risque que la situation s'aggrave ?

Si la situation s'aggrave, quelles sont les options qui s'offrent à elle ?

Si nécessaire, identifiez des moments de vulnérabilité dans la journée et scénariser avec la personne les options possibles.

Par exemple, la personne croise son voisin tous les matins en quittant son logement et elle se sent intimidée par ses regards. Vous pouvez convenir qu'elle sorte quelques minutes plus tôt ou plus tard. Vous pouvez voir si elle peut être accompagnée afin de se sentir en sécurité.

Choix de l'intervention

Quel est votre objectif ? Accompagner les personnes impliquées dans la gestion de leur conflit ou faire respecter une règle administrative de votre organisation ? À qui revient le choix de l'intervention ? À l'intervenant ou aux personnes concernées par le conflit ? Une fois que l'objectif est clair, vous pouvez mettre en place les interventions nécessaires pour l'atteindre.

Si votre objectif est de faire respecter une règle ou de dissuader la personne de répéter un comportement inacceptable, il est important qu'elle ait tout de même un rôle actif.

Explorez avec la personne la raison pour laquelle a agi ainsi.

Pour quelle(s) raison(s) n'a-t-elle pas respecté les principes et valeurs de son milieu de vie ?

Quels impacts son geste a-t-il eus sur le vivre-ensemble ?

Que fera-t-elle pour que la situation ne se reproduise plus ?

Ceci vous permettra de mieux l'accompagner dans la situation qu'elle vit. Même si vous optez pour une intervention plus coercitive lors de l'accueil de la demande, il est possible que les personnes impliquées dans le conflit souhaitent aller plus loin pour se sentir mieux dans leur milieu de vie. N'oubliez pas qu'elles vont continuer à avoir des contacts et qu'il est possible que l'arrêt d'agir ne soit pas suffisant pour favoriser le vivre-ensemble à long terme. Dans ce cas, il serait pertinent d'envisager d'autres options possibles. Vous pouvez orienter les personnes vers d'autres services, tels que de l'accompagnement pour travailler une vulnérabilité, une activité afin de créer un réseau de contacts pour briser l'isolement, une démarche de médiation, etc.

Si votre objectif est d'accompagner et de soutenir les personnes impliquées dans la gestion de leur conflit, ne prenez pas de décision à leur place et laissez-leur un rôle actif, tout au long des démarches. Malgré le fait que les personnes peuvent être fragilisées par la situation, elles doivent demeurer parties prenantes des décisions qui les concernent. Il est important de croire au potentiel des gens et de leur faire confiance afin qu'ils se

réapproprient la situation vécue. Votre rôle est de leur permettre de s'exprimer sur ce qu'ils vivent, à concevoir la perception de l'autre, à voir les différentes options qui s'offrent à eux ainsi que les impacts de ces options, afin qu'ils soient en mesure de prendre des décisions plus éclairées dans la gestion de leur conflit. Au besoin, allez chercher du soutien auprès d'autres professionnels (policiers, psychologues, réseau de la santé, organismes partenaires, etc.).

Suivi des interventions

Vérifiez auprès des personnes si elles souhaitent un suivi avec vous. Invitez-les à vous contacter si elles le désirent et lorsqu'elles seront prêtes à le faire. N'imposez pas votre rythme et demeurez disponible pour elles, au besoin. Ainsi, elles sentiront que vous êtes disponible et que vous vous préoccupez de la situation. Même si vous faites un suivi, assurez-vous de respecter la confidentialité.

Intervention auprès du locataire concerné par une demande d'intervention

Intervenir auprès de l'autre personne n'est jamais chose facile. Surtout si vous recevez souvent des plaintes concernant ce locataire. Il est important, en tant qu'intervenant, de prendre du recul par rapport à la situation et de ne pas prêter de mauvaises intentions à la personne avant d'avoir pu échanger avec elle à propos des événements.

Il est favorable d'adopter un rapport équitable entre les locataires que vous accompagnez. Pour ce faire, il faut être juste et impartial. Si vous adoptez cette approche, la personne se sentira prise en considération et démontrera plus d'ouverture à s'impliquer activement dans la situation, afin d'améliorer le vivre-ensemble dans son milieu de vie. Vous pouvez consulter les annexes afin d'obtenir quelques techniques d'intervention et des exemples concrets pour les appliquer.

Si vous ne vous sentez pas impartial ou disponible pour accompagner la personne, n'hésitez pas à demander le soutien d'un collègue ou d'un autre organisme. Il est important de garder en tête que l'autre personne a droit au même espace pour s'exprimer et pour s'impliquer dans les démarches.

Pistes d'intervention

Faites un arrêt d'agir, s'il s'agit de l'intervention que vous avez choisie.

Par exemple, si une règle n'a pas été respectée ou si un geste de violence a été posé. Vous pouvez vous référer au guide du locataire, au code de vie, aux règlements de votre habitation ou aux lois en vigueur.

Rencontrez la personne en adoptant une position d'ouverture et d'écoute. Évitez de vous placer en position d'expert de la situation.

Laissez-lui la place de s'exprimer en établissant un climat de confiance et sans adopter une attitude moralisatrice. Soutenez la personne dans sa réflexion en lien avec la situation vécue. Une fois que vous lui aurez permis de s'exprimer par rapport à son vécu à elle dans la situation, accompagnez la personne à concevoir la perception de l'autre.

Comment te sentirais-tu si tu étais à la place de l'autre ?

Comment a réagi l'autre ?

Vérifiez ce qui a déjà été tenté auprès de la personne.

Encouragez la personne à explorer les options possibles, sans utiliser la vengeance ou la violence pour éviter une escalade.

Respectez la personne et allez à son rythme.

Accompagnez la personne vers d'autres services, si nécessaire.

Section pour les locataires

Et si on y réfléchissait ?

Avant toute chose, il serait important de réfléchir à l'environnement dans lequel vous souhaitez vivre au quotidien. Pour ce faire, prenez conscience du vocabulaire que vous utilisez dans votre milieu de vie ainsi que votre attitude avec les autres.

Quels sont les termes que vous utilisez lorsque vous vivez un conflit avec un voisin ?

Plainte, plaignant, coupable, conséquence, etc.

Avec un tel vocabulaire, la discussion risque de se transformer en plaintes et en reproches. Les échanges alternent entre les attaques et les défenses.

Et si vous tentiez de modifier votre vocabulaire ?

Demande d'intervention ou de soutien, demandeur, personne concernée, accompagnement, etc.

Ces termes plus neutres vous inciteront à changer de posture et de perception lorsque vous vivrez un conflit.

Nous avons parfois le réflexe d'adopter une pensée binaire donc de chercher le coupable, de faire une enquête, de supposer que nous savons ce qui s'est passé et pourquoi, de porter jugement, de prêter de mauvaises intentions à l'autre et de ne pas prendre en considération que l'autre personne impliquée dans le conflit a aussi sa façon de concevoir la situation.

Le philosophe Kierkegaard a dit que *«La vie n'est pas un problème à résoudre, mais une réalité qui doit être vécue.»* Même s'ils sont un mauvais moment à passer, les conflits sont une forme de communication qui peut être positive et amener des apprentissages pour favoriser un meilleur vivre-ensemble. Il serait intéressant de changer de perspective dans la gestion de vos conflits. Les conflits feront toujours partie de la vie en société et sont nécessaires. Le mieux est de les gérer de façon adéquate.

Et si vous tentiez une nouvelle approche ?

Nous avons tendance à nous en remettre aux autorités ou aux supérieurs pour prendre en charge des situations inconfortables qui nous affligent. En tant que locataire, vous êtes responsable du vivre-ensemble dans votre milieu de vie. Il importe de vous impliquer activement dans la prise en charge du conflit que vous vivez. Avec le soutien nécessaire, vous pouvez devenir la meilleure personne pour vous en occuper.

Rappelez-vous que chacun a sa perception de la situation en fonction de son vécu, ses valeurs, son éducation, etc. Tentez de trouver des solutions plutôt que de trouver un coupable à sanctionner.

Si le conflit perdure malgré vos tentatives de régler la situation, vous pouvez faire une demande de soutien à l'intervenant responsable au sein de votre organisation en habitation ou au service de médiation citoyenne de votre région.

Comment contribuer au mieux vivre-ensemble dans mon milieu de vie ?

Le vivre-ensemble est une responsabilité partagée par les locataires, les gestionnaires et les intervenants. En tant que locataire, il est de votre responsabilité d'adopter des comportements qui favoriseront le vivre-ensemble dans votre milieu de vie.

Des principes et des valeurs communes

Prenez connaissance du code de vie, de la déclaration de principes ou de la charte du vivre-ensemble de l'organisation où vous résidez afin de connaître les valeurs et les principes véhiculés. Participez, si possible, au travail de réflexion de ces documents afin d'y adhérer. Si les valeurs de l'organisation vous rejoignent, vous aurez un meilleur sentiment d'appartenance à votre milieu de vie.

Éducation et formation

Participez aux activités éducatives et aux formations offertes aux locataires. Cela vous permettra d'approfondir vos connaissances sur plusieurs sujets en lien avec la gestion des conflits et le vivre-ensemble. En plus de donner de l'information pertinente sur différents sujets, tels que la communication, la gestion de conflits, la médiation, etc., ces activités vous permettront d'améliorer votre qualité de vie. Elles vous permettront d'en connaître davantage les organisations de votre communauté, donc d'utiliser leurs services au besoin.

Implication et participation

Impliquez-vous au sein des différents comités de locataires. Vous pourrez ainsi participer à l'organisation d'activités qui vous intéressent et qui vous ressemblent et développer des liens positifs avec vos voisins. Participez aux différentes réunions ou consultations des locataires afin de faire entendre votre point de vue sur les différents sujets abordés. Il est important de faire preuve de respect et de considération envers les autres lorsque vous exprimez votre opinion. Être en opposition n'incitera pas les autres à vous écouter. Rappelez-vous que nous avons tous une perception différente, en fonction de nos valeurs, de notre éducation, de notre religion, etc.

Lorsque vous faites une demande d'intervention ou d'accompagnement au responsable de votre organisation pour une situation conflictuelle qui vous concerne, demeurez impliqué activement dans les démarches. N'attendez pas que les autres interviennent à votre place. Réfléchissez au rôle que vous avez dans la situation et aux options qui s'offrent à vous afin de vous sentir mieux. Si vous laissez les autres prendre les initiatives et les décisions à votre place, il est possible que cela ne réponde pas à vos attentes et que vous ne soyez pas satisfait.

Recours aux services d'autres organisations

Si vous vivez une situation conflictuelle qui vous afflige et vous fragilise, il existe plusieurs organisations pouvant vous accompagner. Informez-vous auprès de votre entourage afin de connaître les ressources disponibles. Développer des liens avec les organisations de la communauté vous permettra d'obtenir du soutien dans la situation vécue. Si vous connaissez les programmes et les services offerts par les organisations de la communauté, vous serez en mesure de faire appel à leurs services. Certaines organisations peuvent vous accompagner à travailler des vulnérabilités telles qu'une problématique de dépendance, de violence, de victimisation, d'affirmation de soi, etc. Il est de votre responsabilité d'aller chercher le soutien nécessaire afin de vous sentir mieux dans votre milieu de vie.

Comment puis-je mieux gérer mes conflits au sein de mon milieu de vie ?

Si vous vivez une situation conflictuelle, tentez d'abord de régler la situation par vous-même, tout en assurant votre sécurité physique et psychologique. Vous devez être actif dans la gestion de votre conflit. Vous retrouverez, en annexe, un outil pratique pour vous accompagner dans la gestion des conflits que vous vivez dans votre milieu de vie.

Vous pouvez parler directement à la personne afin de lui signifier que son comportement vous importune. Il arrive parfois que l'autre personne concernée par la situation ne soit même pas au courant des impacts de son comportement ou du fait que cela vous dérange. Il est important de se rappeler que certaines conditions sont plus propices pour échanger avec l'autre personne impliquée dans le conflit.

Suivez les étapes suivantes :

1- Être dans de bonnes dispositions, choisir un moment et un lieu propice à l'échange

Prenez du recul par rapport à la situation pour ne pas réagir sur le coup de l'émotion. Si vous n'êtes pas calme et disposé, il est possible que votre intervention empire la situation.

Je prends le temps nécessaire pour me calmer.

Je peux utiliser différents moyens qui me conviennent, tels que prendre un bain, écouter de la musique, pratiquer une activité physique ou artistique, etc.

Assurez-vous que l'autre personne impliquée est également dans de bonnes dispositions pour échanger avec vous. Si ce n'est pas le cas, invitez-la à revenir vers vous lorsqu'elle sera prête. Assurez-vous d'être disposé à échanger de façon respectueuse avec la personne.

Je suis respectueux lorsque je fais preuve de considération et d'égard envers l'autre en étant à l'écoute, en acceptant son point de vue et en ne portant pas de jugement.

Privilégiez un endroit calme, neutre et en retrait des autres.

2- Échanger avec la personne

Lorsque le moment est opportun, adressez-vous à la personne concernée.

Parlez calmement.

Utilisez un langage clair.

Soyez conscient de votre langage non verbal (posture, roulement des yeux, regard fuyant, gestes brusques, etc.). Il peut laisser place à interprétation de la part de l'autre.

Exprimez à l'autre comment vous vous sentez par rapport à la situation.

Expliquez à l'autre votre point de vue, votre perception ainsi que les émotions vécues en lien avec la situation. Parlez de vous et non de l'autre. Il est facile d'être en désaccord sur les faits mais difficile de contredire les émotions vécues par une autre personne.

Évitez les accusations qui peuvent mener vers une escalade et vers la violence. Être en opposition et en confrontation n'incitera pas l'autre à vous écouter et risque d'empirer la situation. N'oubliez pas que nous pouvons avoir une perception différente d'un même évènement donc que personne n'a tort ni raison.

Soyez à l'écoute de l'autre lorsque viendra le temps pour elle de s'exprimer.

Ne lui coupez pas la parole.

Faites confiance à l'autre, à priori. Ne lui prêtez pas de mauvaises intentions.

Laissez-lui la possibilité d'exprimer son point de vue, sa perception et ses émotions par rapport à la situation.

Si l'autre adopte une attitude fermée et agressive, soulignez-lui votre malaise en précisant ce qui vous dérange dans l'échange.

En tout temps, n'hésitez pas à mettre fin à l'échange si vous sentez qu'il y a une escalade de la tension et que vous êtes dans une impasse.

3- Explorez les options possibles

Discutez avec l'autre personne des différentes avenues possibles qui pourraient améliorer le vivre-ensemble dans votre milieu de vie.

Il est possible que le fait d'avoir échangé avec l'autre soit suffisant. Vous impliquer activement dans la situation conflictuelle qui vous concerne peut vous permettre de ressentir un sentiment de compétence et de fierté.

Exposez toutes les solutions possibles sans imposer vos idées.

Soyez à l'écoute des propositions de l'autre.

Évaluez ensemble les options qui sont réalistes et qui seraient satisfaisantes pour vous deux.

Posez vos limites de ce qui est acceptable pour vous.

Convendez ensemble d'une option. Il est possible que la première ne soit pas la bonne, mais vous pourrez en essayer une autre plus tard.

Le fait d'avoir échangé avec l'autre concernant la situation devrait avoir un impact positif.

Si l'échange n'est pas possible, qu'aucune solution n'est envisageable et que la situation perdure, vous pouvez faire appel à l'intervenant responsable de votre milieu de vie afin d'obtenir du soutien et de l'accompagnement.

Attention ! Les réseaux sociaux ne sont pas un moyen à privilégier. Les échanges sont spontanés donc ne laissez pas le temps de se calmer et de réfléchir avant de répondre. Il est facile de mal interpréter les propos et les émotions de l'autre donc il y a plus de risques que la situation dégénère.

Médiation citoyenne

Il arrive que des conflits surviennent et qu'on ignore comment les gérer. Équijustice propose la médiation citoyenne pour obtenir le petit coup de pouce pour faire face à ces situations. L'intervention d'un tiers impartial peut permettre à chacun de s'exprimer, d'être entendu et de trouver des outils pour mieux composer avec la situation.

La médiation citoyenne est un service visant la promotion de la gestion des conflits dans la communauté, basée sur la communication et le dialogue.

Gratuit et confidentiel, le service est accessible à tous. Les citoyens désireux d'échanger dans une démarche encadrée par des professionnels peuvent contacter un médiateur citoyen. À l'exception des situations de droit familial (séparation, divorce ou encore garde d'enfants), les cas pouvant être traités sont les suivants :

Conflits de voisinage
Conflits interpersonnels
Conflits entre un ou plusieurs citoyens et des organisations (privés ou publics)
Conflits en milieu de travail
Autres (à explorer avec un médiateur).

Les médiateurs favorisent le respect et l'échange entre les personnes, dans une logique de réappropriation des conflits par les personnes concernées.

Écouter

Un médiateur vous accueillera et vous écoutera, sans jugement. Il explorera avec vous vos attentes face à la situation et les différentes options qui s'offrent à vous.

Accompagner

Nos médiateurs favoriseront un climat de respect et de dialogue, sans parti pris. Avec leur appui, chacun sera amené à identifier les conditions favorables à une bonne communication.

Soutenir

Les médiateurs seront une ressource importante pour vous préparer à développer vos outils de communication.

Les avantages pour une organisation en habitation de collaborer avec le service de médiation citoyenne du Réseau Équijustice sont de permettre à une personne impartiale d'agir à titre de médiateur donc de différencier les rôles de chacun. Il s'agit d'un service pour la gestion des conflits à long terme.

Annexes

Valeurs favorisant le vivre-ensemble

L'équité

Être juste et impartial avec les personnes. Favoriser un rapport équitable entre les différents acteurs concernés par l'événement et la démarche d'accompagnement.

La transparence

Donner accès aux personnes concernées à un maximum d'informations pertinentes et utiles concernant leur situation dans un langage clair, accessible et compréhensible favorisera une meilleure communication et une relation de confiance.

Le respect

Faire preuve de considération et d'égard envers les autres, en posant des marques de déférence (comme l'écoute attentive, l'acceptation, le non-jugement), en respectant le code de vie, les principes et les valeurs adoptés par votre organisation.

L'ouverture

Adopter une posture d'ouverture face à la personne et à sa dynamique au lieu d'une attitude d'expert. Laisser un espace aux personnes pour s'exprimer, en établissant un climat de confiance afin d'encourager un échange significatif.

La non-directivité

Laisser la liberté à l'autre d'exprimer sa pensée sans influence indue et sans adopter une attitude moralisatrice. Soutenir activement la personne dans sa réflexion.

Demande d'intervention - accueil

Aide-mémoire :

Je suis à l'écoute de la personne.

Je prends le temps d'entendre ce que la personne vit, sans jugement.

Je fais preuve d'empathie et d'ouverture.

Le simple fait de pouvoir parler de la situation à quelqu'un permet de diminuer les tensions et de prendre du recul.

Demandeur

Nom : _____

Coordonnées : _____

Autre personne impliquée

Nom : _____

Coordonnées : _____

Bref résumé de la situation

J'explore brièvement la situation afin de faire un résumé à l'intervenant responsable d'accompagner la personne. N'allez pas trop loin dans votre exploration afin d'éviter que la personne doive répéter son histoire. Je vérifie : Qu'est-ce qui se passe ? Comment te sens-tu ? Qu'est-ce qui a été tenté jusqu'à maintenant ?

Situation d'urgence ?

À vérifier :

La personne se sent-elle en sécurité ?

En a-t-elle parlé à quelqu'un ?

Est-ce qu'elle a du soutien dans son entourage ?

Référé à (responsable d'accompagner les locataires) : _____

Orienté vers (autres services ou organisations) : _____

Date de la demande : _____

*****Cette fiche est à titre indicatif. Il s'agit d'un aide-mémoire afin de soutenir les personnes qui accueillent des demandes d'intervention au sein de votre organisation. Nous vous invitons à la modifier selon votre réalité et vos besoins. Par contre, ne négligez pas d'inclure des rappels concernant l'approche à adopter et des exemples concrets de questions pour favoriser un bon accompagnement de la personne.**

Techniques d'intervention

Création du lien

Le lien de confiance est la relation qui s'établit entre les personnes. La transparence, l'impartialité et l'engagement à la confidentialité de l'intervenant facilitent généralement le développement d'une relation de confiance. Pour créer un lien de confiance avec une personne auprès de qui vous intervenez, il est important de favoriser une approche personnalisée, centrée sur l'écoute, libérée de toute morale et préjugé. Il s'agit de la base de l'intervention. Si vous n'avez pas de lien avec la personne, vous aurez de la difficulté à encourager son implication dans la situation vécue ainsi que sa participation active.

Auto-exploration/co-exploration

L'auto-exploration, c'est lorsque la personne arrive à concevoir sa propre expérience de la situation vécue, ses émotions ainsi que ses attentes. La personne explore, par elle-même, les avenues possibles ainsi que le rôle qu'elle peut jouer dans la prise en charge de la situation. Lorsque l'auto-exploration est difficile, vous pouvez amener la personne à réfléchir en posant des questions ouvertes. Il s'agit alors de faire de la co-exploration.

Scénarisation

Scénariser signifie accompagner la personne à envisager différents scénarios quant à ses propres réactions, à celles de l'autre personne impliquée ainsi qu'aux impacts des différentes avenues envisagées. Vous pouvez faire des jeux de rôles afin de faciliter la scénarisation. Il s'agit d'une intervention concrète qui favorise la réflexion et la projection de la personne dans les différents scénarios envisagés.

Écoute

Être à l'écoute de la personne c'est être centré sur ce qu'elle vous exprime, sans jugement, dans le respect de son récit et à son rythme. C'est aussi accueillir la personne sans a priori ni parti pris donc adopter une posture d'ouverture.

Écho

Il s'agit d'inviter la personne à poursuivre sur ce qu'elle exprimait en répétant ses dernières paroles, en s'appuyant sur un mot, une expression forte, un élément important qui semble avoir une signification importante pour elle. Ceci encouragera la personne à poursuivre sa réflexion.

Questions ouvertes

Une question ouverte invite à une réponse élaborée. Elle permet d'ouvrir la communication.

Résumé

Il s'agit de faire un résumé de ce qui a été dit ou proposé, que ce soit pour mettre certains aspects en lumière, relancer la discussion, s'assurer de la bonne compréhension ou pour faire ressortir les points de convergence ou de divergence. Ainsi, vous vous assurerez de bien saisir le point de vue de la personne et de bien comprendre ses attentes.

Exploration et scénarisation

Cette annexe inclut des exemples de questions ouvertes qui favoriseront l'auto-exploration, la co-exploration et la scénarisation lorsque vous accompagnez des locataires qui vivent un conflit au sein de leur milieu de vie.

Explorer le vécu de la personne

Qu'est-ce qui s'est passé ?
Qui est impliqué ?
Comment te sens-tu ?
Quels sont les impacts de la situation dans ta vie ?
Quelle place la situation occupe-t-elle dans ta vie ?
As-tu des craintes, des inquiétudes ?
Qu'est-ce qui a été tenté jusqu'à maintenant ?

Explorer les attentes

Qu'est-ce que tu souhaites qu'il se passe ?
Quelles sont tes attentes par rapport à moi ? À la situation ? À l'autre ?
Qu'est-ce que tu aimerais que je fasse pour t'accompagner ?
Si l'autre personne ne répond pas à tes attentes, comment te sentiras-tu ? Comment réagiras-tu ?
De quelle façon puis-je t'accompagner dans cette situation ?
Qu'est-ce qui ferait en sorte que tu te sentes mieux ?

Explorer l'aspect de l'autre dans la relation conflictuelle

Comment était ta relation avec l'autre avant l'événement ? Et maintenant ?
Comment crois-tu que l'autre se sent ?
Pourquoi a-t-elle agi ainsi, selon toi ?
Si tu croises l'autre personne prochainement, comment réagiras-tu ?
Si tu réagis de telle façon, quels seront les impacts sur l'autre personne ?

Explorer les options possibles

Quelles sont les options possibles, selon toi ?
Si tu choisis cette option, quels seront les impacts pour toi ? Pour l'autre ?
Y a-t-il d'autres personnes concernées que tu souhaiterais impliquer dans la démarche ?
 Si oui, de quelle façon veux-tu aborder le sujet avec eux ?
Existe-t-il une forme de réparation possible ?
Qu'est-ce qui pourrait aider chaque personne à se sentir mieux ?
Y aurait-il quelque chose qui pourrait faire empirer les choses ? (Vérifier la sécurité)
 Si oui, qu'est-ce qui ferait en sorte que la situation s'aggrave ?
Si la situation ne s'améliore pas, comment vas-tu réagir ? Que feras-tu ?

Outil en gestion de conflit

Je me prépare à un échange avec l'autre

Auto-exploration

Je débute par une auto-exploration. Je réfléchis à la façon dont j'ai vécu la situation, aux émotions ressenties et aux impacts dans ma vie. Je considère également la perception de l'autre, donc comment a-t-elle vécu la situation, quelles émotions a-t-elle ressenties et quels impacts le conflit a dans sa vie.

MOI

Qu'est-ce qui s'est passé?

Qu'est-ce qui me dérange?

Pourquoi je réagis ainsi?

Pourquoi je me sens ainsi?

Ai-je contribué à la situation? Si oui, comment?

Quelle importance j'accorde à cette relation?

Quelles sont mes attentes?

Quels sont les avantages de régler la situation?

Suis-je ouvert à la perception de l'autre?

L'AUTRE

Qu'est-ce qui peut déranger l'autre ?

Comment peut-elle se sentir ?

Pourquoi a-t-elle réagi ainsi ?

Quelles pourraient être ses attentes ?

Comment pourrait-elle réagir lorsque je vais tenter une approche?

Facteurs influençant ma perception et ma réaction à la situation

Je me questionne sur ce qui peut influencer ma perception et mes réactions afin de bien évaluer la situation avant de prendre une décision et d'agir.

Est-ce que je me suis laissé influencer par d'autres personnes de mon entourage?

Quel rôle jouent les informations que j'ai reçues des autres dans la situation?

Est-ce que j'ai pu ventiler sur la situation et prendre du recul?

Est-ce que je vis des difficultés présentement?

Est-ce que j'ai déjà vécu une situation similaire qui influence ma perception de la situation?

Est-ce que je prête uniquement de mauvaises intentions à l'autre?

Est-ce que je remets toute la responsabilité de la situation à l'autre?

Moyen de communication et choix du lieu

Je réfléchis au moyen de communication à utiliser pour l'échange (par écrit, au téléphone, en personne, etc.). Si le moyen privilégié est en personne, j'opte pour un lieu calme, neutre et en retrait des autres afin que toutes les personnes impliquées soient à l'aise de s'exprimer et éviter les distractions.

Quels seront les impacts du moyen de communication choisi? Pour moi? Pour l'autre?

Le lieu est-il bien choisi (calme, neutre, confidentiel)?

Attention ! Les réseaux sociaux ne sont pas un moyen à privilégier. Les échanges sont spontanés donc ne laisse pas le temps de se calmer et de réfléchir avant de répondre. Il est facile de mal interpréter les propos et les émotions de l'autre donc il y a plus de risques que la situation dégénère.

Choix du moment

Je prends le temps de me calmer à l'aide de moyens qui me conviennent (ex. : pratiquer une activité physique ou artistique, écouter de la musique, prendre un bain, etc.). S'assurer que l'autre personne est aussi dans de bonnes dispositions pour échanger.

Suis-je prête à m'exprimer calmement?

Ai-je le temps pour échanger avec l'autre?

Est-ce le bon moment pour l'autre?

Le déroulement de l'échange avec l'autre

Lorsque le moment est opportun, je m'adresse à la personne concernée.

S'exprimer

Je parle calmement

Je suis conscient de mon langage non verbal (ma posture, mon regard, mes gestes, etc.)

J'explique à l'autre comment je me sens par rapport à la situation

J'explique mon point de vue et ma perception de la situation

Je parle de moi et non de l'autre

J'évite les accusations, les reproches et la confrontation

Être à l'écoute

Je laisse l'autre exprimer sa perception de la situation, son point de vue et ses émotions

Je ne coupe pas la parole

Je ne prête pas de mauvaises intentions à l'autre

Je reste ouvert aux propos de l'autre

Je m'assure de respecter mes limites. Je peux mettre fin à l'échange en tout temps si je ne me sens plus en sécurité, si je crois que la situation peut empirer ou si l'autre n'est pas dans de bonnes dispositions pour le moment. Je peux lui faire part de mon malaise et de la possibilité de reprendre l'échange à un moment plus opportun. Je peux demander du soutien auprès de l'intervenant de mon milieu de vie. Je peux demander du soutien auprès d'un intervenant d'une organisation externe.

La finalité de l'échange

Comme vous pouvez le constater, l'échange est un processus en soi. Le conflit ne nécessite pas absolument une solution. Il est possible que l'échange soit satisfaisant pour toutes les personnes impliquées donc qu'aucune solution ne soit envisagée.

Si des solutions sont envisagées :

Je discute avec l'autre des différentes options qui s'offrent à nous.

Je partage les avenues possibles, selon moi.

Je suis à l'écoute des propositions de l'autre.

Nous évaluons les options qui sont réalistes et qui seraient satisfaisantes pour nous.

Nous sélectionnons la ou les options à mettre en place.

Il est possible que l'option choisie ne réponde pas à mes attentes finalement. Si c'est le cas, je peux reprendre le processus de préparation et engager un nouvel échange avec l'autre afin de tenter autre chose. J'ai toujours les options de demander du soutien à l'intervenant de mon milieu de vie ou auprès d'une organisation externe.

BIBLIOGRAPHIE

Clés en main (2015). Entre Toit et moi Pas de place pour la rue ; Cohabitation et gestion de conflit. 45 pages.

Confédération québécoise des coopératives d'habitation (2015). Guide de bon voisinage. 33 pages.

Équijustice Arthabaska/Érable. Formation en médiation citoyenne. Guide du participant (2018). 66 pages.

Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain. Cité COOP ; Conflits : Comment les gérer, Volume 5, numéro 9, printemps 2018, 29 pages.

Ministère des services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario (2017). Résolution de conflit : Le Guide ressource. Un guide à l'intention des fournisseurs de soins en résidence pour réagir face aux conflits au moyen d'approches réparatrices.

[En ligne]

<http://www.oacas.org/wp-content/uploads/2017/04/Le-Guide-Ressource-de-R%C3%A9solution-de-Conflit.pdf>

(Consulté le 19 février 2020).

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), Société d'habitation du Québec (SHQ).

« Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social – Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation », 2007, 57 pages.

Office municipal d'habitation de Longueuil (OMHL). « Protocoles en matière de perte d'autonomie et de bienveillance », 2016, 2 pages.

[En ligne] https://www.omhl.org/images/Cadre_de_rfrence_NVersion_mai-2019_18-10-2017.pdf

(Consulté le 19 février 2020).

Regroupement des offices d'habitation du Québec, Guide de l'administrateur ; Les conseils d'administration des offices d'habitation, Québec, 2004.

[En ligne]

http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/partenaires/guides/guide_code_de_ontologie.pdf

(Consulté le 4 février 2020).

Réseau Équijustice (2019). Médiation citoyenne et justice réparatrice.

[En ligne] <https://equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne>

(Consulté le 2 mars 2020).

Réseau québécois des OSBL d'habitation (1999-2020).

[En ligne] <https://rqoh.com/>

(Consulté le 14 février 2020).

Société d'habitation du Québec (SHQ). « Guide de gestion du logement social », 2004.

[En ligne]

http://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires/coops_osbl/hlm_privé/programmes/hlm_privé/exploitation_dun_projet/guide_de_gestion_du_logement_social.html

(Consulté le 2 mars 2020).