

G

UIDE À L'INTENTION DES
CONSEILLERS DES LOCATAIRES
AUTOCHTONES EN MILIEU URBAINS



GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS
DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAINS

6-4809

Canada



Guide à l'intention des conseillers des locataires autochtones en milieu urbains

La SCHL offre une vaste gamme de renseignements relatifs à la habitation. Pour obtenir des précisions, adressez-vous au bureau de la SCHL de votre localité.

This publication is also available in English under the title :
Urban Native Tenant Counsellor's Guide, NHA 6886

Canada

© 1996, Société canadienne d'hypothèques et de logement

ISBN 0-662-81021-x
Cat. NH15-118/1996F

Imprimé au Canada
Réalisation: SCHL

La Société canadienne d'hypothèques et de logement
souscrit à la politique du gouvernement fédérale sur l'accès des
personnes handicapées à l'information. Si vous désirez obtenir
cette publication sur des médias substituts, veuillez composer le
(613) 748-2367.

Le but de ce guide est d'aider les conseillers des locataires d'ensembles de logement parrainés pour autochtones en milieu urbain à s'acquitter de leurs fonctions de counselling. Le counselling est un moyen d'aider d'autres personnes à venir à bout de leurs problèmes. Les conseillers aident les locataires à comprendre les situations qui peuvent avoir une incidence sur leurs besoins de logement, et à trouver des solutions.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

SECTION 1 : QUI SONT VOS LOCATAIRES?	
SECTION 2 : RÔLE DU CONSEILLER DES LOCATAIRES	
Domaines de counselling	3
SECTION 3 : TECHNIQUES DE COUNSELLING EFFICACES	
SECTION 4 : SAVOIR ÉCOUTER	
Les 10 étapes de l'écoute efficace	1
Comment obtenir de l'information valable	2
Communication non verbale	3
SECTION 5 : TECHNIQUES DE NÉGOCIATION	
Résultats possibles du processus de négociation	2
Étapes de la négociation	4
SECTION 6 : L'ENTREVUE DE COUNSELLING	
Étapes de l'entrevue de counselling	1
Techniques d'entrevue	5
Le counselling au téléphone	5
Les quatre questions du counselling	7
Techniques à utiliser pour traiter avec les locataires difficiles	8
SECTION 7 : CONSEILS FINANCIERS	
Les quatre étapes du plan de dépenses	2
Conseils utiles pour la préparation d'un plan de dépenses	5
Counselling en matière de défauts de paiement	6
SECTION 8 : TECHNIQUES DE PRÉSENTATION	
Analyse de l'auditoire	1
Planification de la présentation	1
Contrôler l'anxiété	3
La prestation	4
Les questions de l'auditoire	6
Outils audiovisuels	7

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

QUI SONT VOS LOCATAIRES?

Vos locataires sont des ménages autochtones dans le besoin qui ne peuvent se permettre, ou obtenir, un logement de taille et de qualité convenables moyennant un loyer ne dépassant pas 30 pour cent de leurs revenus.

Les besoins des locataires dépendent de leurs caractéristiques, de leur situation et de leurs antécédents particuliers. Les besoins changent aussi avec le temps. Par exemple, vos locataires peuvent au début avoir besoin d'aide pour s'adapter à la vie urbaine et à un logement comportant tous les services. Plus tard, ils peuvent avoir besoin de conseils en matière de préparation à la vie active ou de gestion financière. Plus tard, encore, ils pourraient avoir besoin de conseils en matière de famille ou d'éducation.

Ce qu'il est important de se rappeler, c'est que vous pourriez être appelé à donner des conseils dans des domaines différents et que ces domaines peuvent changer avec le temps.

SECTION 1

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

RÔLE DU CONSEILLER DES LOCATAIRES

Le rôle du conseiller des locataires peut être très complexe. Il peut s'amorcer avant que le locataire n'emménage et se poursuivre aussi longtemps que le locataire occupe le logement. Le rôle de conseiller peut englober une grande variété de tâches. En voici des exemples :

Avant l'emménagement :

- ◆ passer en entrevue les locataires éventuels et participer au processus de sélection des locataires;
- ◆ visiter les gens chez eux pour connaître leur style de vie, la façon dont ils tiennent leur logement, leur situation familiale, etc.;
- ◆ informer les éventuels locataires des lignes de conduite, directives et objectifs du programme;
- ◆ offrir de l'orientation aux éventuels locataires au sujet des baux;
- ◆ discuter des responsabilités et des obligations légales des locataires et de la société d'habitation;
- ◆ discuter des options de paiement.

Après l'emménagement :

- ◆ offrir des conseils dans les domaines suivants :
 - entretien ménager;
 - santé et sécurité;
 - services;
 - adaptation à la collectivité et services connexes;
 - gestion financière et planification budgétaire;
- ◆ encourager les locataires à participer aux activités de la collectivité et aux programmes d'entraide.

SECTION 2

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Visites de suivi :

- ◆ raisons précises - gestion financière, relations familiales, planification budgétaire, plaintes, dommages à la propriété, etc.;
- ◆ aide à l'adaptation au logement;
- ◆ counselling en cas de défauts de paiement;
- ◆ visites de routine.

Vos responsabilités en tant que conseiller des locataires peuvent également inclure ce qui suit :

- ◆ conseiller des familles et des particuliers concernant l'adaptation requise dans leur vie personnelle ou leur travail (par exemple, le passage d'un logement ne comportant pas tous les services à un logement qui les offre);
- ◆ offrir des conseils en matière de relations familiales et sociales;
- ◆ encourager les locataires à se débrouiller (devenir indépendants);
- ◆ organiser des activités suivies et les chapeauter, de manière à garantir une bonne relation de travail entre le locataire et l'organisme de parrainage;
- ◆ favoriser et améliorer la situation sociale et économique des locataires;
- ◆ créer et maintenir des relations de travail étroites avec d'autres organismes, à des fins références futures.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Domaines de counselling

Orientation des locataires

Passez le bail en revue, de sorte que les locataires comprennent leurs responsabilités et celles de la société d'habitation.

L'inspection antérieure à l'emménagement

Avant l'emménagement, visitez le logement avec le locataire pour vous assurer qu'il comprend comment tout fonctionne. Expliquez-lui à quoi servent certains articles comme l'échangeur d'air, le système de chauffage et les détecteurs de fumée, et enseignez-lui leur fonctionnement et leur entretien. Expliquez-lui le bien-fondé d'utiliser les ventilateurs d'extraction et d'ouvrir les fenêtres pour enlever l'humidité supplémentaire causée par la cuisson et les douches. Faites remplir un rapport antérieur à l'emménagement au locataire.

Entretien ménager

Discutez de l'entretien requis. Souvent, les locataires n'entretiennent pas leur logement parce qu'ils ne savent pas comment le faire. Veillez à ce que le locataire sache à qui s'adresser pour les réparations. Si le logement est endommagé en raison de sa négligence, demandez au locataire ce qu'il fera pour corriger la situation. Rappelez au locataire les responsabilités qui lui incombent en raison du bail qu'il a signé.

Santé et sécurité

Parlez à vos locataires de l'importance de la sécurité à la maison. Aidez-les à préparer un plan d'évacuation en cas d'incendie. Assurez-vous que vos locataires ont une liste des numéros de téléphone d'urgence pour l'ambulance, l'hôpital, le service d'incendie, le service de police et le centre antipoison. Encouragez-les à se procurer une trousse de premiers soins de base.

Services

Discutez avec vos locataires des services et des moyens d'en réduire le coût. Soulignez qu'ils économiseront de l'argent s'ils paient leurs factures à temps. Expliquez-leur comment fonctionnent les paiements égaux et encouragez-les à utiliser ce mode de paiement.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Méthodes de paiement

Discutez avec les locataires des méthodes qu'ils peuvent utiliser pour verser leur loyer mensuel. Passez en revue les options disponibles et aidez les locataires à choisir celle qui convient le mieux à leur situation.

Si les locataires bénéficient de l'aide sociale, vous voudrez peut-être communiquer avec les services sociaux afin de discuter de la possibilité de faire envoyer l'allocation de logement directement à la société d'habitation. C'est plus pratique ainsi, et les locataires ne risquent pas de payer leur loyer en retard.

Si les locataires envoient leurs paiements par la poste, demandez-leur d'envoyer le chèque ou le mandat-poste quelques jours à l'avance, de sorte qu'il arrive à temps. Précisez-leur qu'ils doivent inscrire leur nom au complet. Soulignez qu'ils ne doivent jamais envoyer de l'argent comptant par la poste.

Si les locataires vivent près du bureau de logement, il voudront peut-être payer en espèces. Soulignez qu'il faut le faire au plus tard le premier jour de chaque mois, et qu'ils doivent toujours demander un reçu.

Avec les prélèvements automatiques, le loyer est automatiquement retiré du compte du locataire le jour où il est payable. Les locataires qui font des chèques postdatés doivent fournir des chèques pour toute l'année. Il incombe aux locataires de veiller à avoir des fonds suffisants dans leur compte à la date du paiement.

Assurez-vous que les locataires ont le nom et le numéro de téléphone de la personne qu'ils doivent avertir si leur paiement est en retard.

Planification budgétaire

Passez en revue avec les locataires leurs plans de dépenses. Mettez-les en garde contre l'utilisation excessive de l'achat à crédit. Encouragez-les à prendre en note leurs dépenses de sorte qu'ils sachent toujours où va leur argent. Soyez en mesure de diriger les locataires vers un conseiller en matière de finances ou de dettes, s'il le faut. (Voir la section 7.)

Conseils financiers

Soyez prêt à consacrer beaucoup de temps à conseiller vos locataires sur la gestion de leurs finances. Certains locataires auront davantage besoin d'aide que d'autres. Bon nombre auront besoin d'aide pour s'adapter à de nouvelles responsabilités financières, particulièrement s'ils n'avaient pas à payer de loyer dans le passé.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Adaptation à la collectivité

Il se peut que vos locataires ne s'insèrent pas immédiatement bien dans la collectivité. Aidez-les à s'adapter en les informant de ce qui se passe dans le secteur, et en les encourageant à participer. Si c'est possible, préparez une trousse sur les services communautaires et dirigez-les vers les sources d'aide.

À titre de conseiller des locataires, vous pouvez être appelé à donner des conseils pour toutes sortes de raisons.


Les conseillers des locataires ne doivent pas être perçus comme représentant uniquement les intérêts commerciaux de la société d'habitation. C'est donc dire que vous ne devez pas percevoir les loyers, vous occuper du recouvrement des loyers en retard, ou délivrer des avis d'expulsion au nom de la société d'habitation.

Votre crédibilité auprès des locataires en souffrirait, si vous jouiez ces rôles contradictoires. Il y aurait peut-être abus de confiance et apparence de conflit d'intérêt. Cependant, vous pouvez conseiller les locataires en matière de gestion financière s'ils éprouvent des problèmes d'arriérés, ou au sujet des lignes de conduite et des objectifs du programme si les locataires ne comprennent pas la nécessité de suivre les règles établies par l'organisme de parrainage.

Le counselling compte beaucoup, en ce qu'il aide les locataires à s'adapter à leur nouveau logement, au voisinage, ou à une nouvelle situation. Il est important d'aider les locataires qui ont des difficultés pouvant avoir une incidence sur leur logement. Il importe aussi d'établir une relation de travail plus harmonieuse entre le locataire et l'organisme de parrainage.

De nombreuses personnes profiteront de vos efforts en tant que conseiller des locataires, outre les locataires eux-mêmes et leurs familles. Les bienfaits rejouissent aussi sur l'organisme de parrainage, d'autres parents ou amis, l'employeur du locataire et la société en général.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN



Il peut arriver que vous rencontriez des locataires dont les problèmes dépassent vos capacités, comme les mauvais traitements infligés aux enfants ou l'alcoolisme. Si un locataire relève un problème ou une situation qui n'est pas directement lié au logement (de tels problèmes peuvent avoir une incidence sur la capacité du locataire à s'acquitter de ses responsabilités), mettez-le en rapport avec l'organisme compétent pour qu'il obtienne de l'aide, mais traitez la situation avec prudence. Le locataire peut devenir hostile ou avoir l'impression que vous avez trahi sa confiance. Pour que la mise en rapport porte fruits, il faut que le locataire admette le problème et soit disposé à demander de l'aide. Cependant, si vous soupçonnez qu'un enfant subit de mauvais traitements, qu'il s'agisse de violence physique ou psychologique, ou d'abus sexuel, vous devez le signaler à l'agence de protection de l'enfance compétente sans en discuter avec ses parents. En vertu des lois provinciales applicables, vous pourriez être tenu légalement responsable si, malgré vos soupçons, vous négligiez de signaler la situation aux autorités compétentes.

Vous devriez être en mesure de reconnaître les symptômes de problèmes dont les locataires ne vous parleraient pas directement. Reconnaissez vos limites et rappelez-vous que vous n'avez peut-être pas la formation nécessaire pour conseiller vos locataires dans tous les domaines. Parfois, une aide professionnelle est requise.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

TECHNIQUES DE COUNSELLING EFFICACES

Le counselling est un moyen d'aider d'autres personnes à venir à bout de leurs problèmes.

Cependant, le terme «conseiller» est souvent mal interprété et comporte la connotation «pas correct». Pour éviter l'interprétation négative que peuvent prêter au terme «conseiller» certaines personnes, vous pouvez vous attribuer le titre d'orienteur, d'intervieweur ou de communicateur. Plutôt que de parler d'une séance de counselling, dites qu'il s'agit d'une séance de communication.

Pour communiquer efficacement, il faut compter sur un bon nombre d'habiletés et d'attributs. Il s'agit notamment des suivants :

L'écoute :

L'écoute est une habileté très importante. L'écoute efficace comporte le recours aux paraphrases pour reprendre ce que l'autre personne a dit, la discussion de la signification, et la communication non verbale. (Voir la Section 4.)

La révélation de soi :

La révélation de soi constitue aussi un aspect important de la communication interpersonnelle. Vous ne pouvez pas vraiment communiquer avec une autre personne, ou en arriver à la connaître, sans parler sincèrement de vous-même, c'est-à-dire sans être prêt à vous révéler. À cet égard, faites preuve de modération.

La conscience :

La conscience de l'effet que vous produisez sur l'autre personne est liée à la conscience que vous avez de ce que ressent l'autre personne (comme l'empathie). Pour bien saisir la rétroaction, vous devez comprendre l'effet que vous avez sur les autres dans les situations interpersonnelles. Il est aussi essentiel que vous connaissiez les antécédents des locataires, leurs croyances culturelles et leur situation actuelle.

SECTION 3

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Empathie :

L'empathie peut être définie comme étant l'habileté à comprendre ce qu'une autre personne ressent. C'est l'habileté à comprendre l'autre personne et ce qu'elle essaie de communiquer à un niveau dépassant la teneur de la communication, c'est-à-dire les mots. Les chercheurs en communication ont souligné l'importance de l'empathie pour une communication interpersonnelle efficace.

Franchise et discussion d'intérêts opposés :

Si vous êtes incapable d'être franc et de discuter d'intérêts opposés de façon constructive avec une autre personne, bon nombre de vos sentiments à l'égard de l'autre personne pourraient être réprimés ou tus au cours de la communication.

Ces sentiments réprimés ressortent souvent de façons subtiles et voilées (remarques sarcastiques, ironie, etc.) qui contribuent à la détérioration des communications. Si vous réprimez vos sentiments parce que vous ne pouvez être franc avec l'autre personne, ou discuter d'intérêts opposés avec elle, vous privez cette personne et vous-même de l'occasion d'aborder divers éléments importants du désaccord et de les résoudre.

Clarté :

Il est important de s'exprimer clairement pour communiquer ses idées et ses sentiments. Bien des gens trouvent difficile de dire ce qu'ils veulent dire, ou de broser pour leur interlocuteur un tableau précis représentant leurs pensées et leurs sentiments.

La communication n'est pas claire si vous dites quelque chose, mais que votre communication non verbale exprime autre chose. Votre message est contradictoire.

Estime de soi :

Une personne qui a une piètre idée d'elle-même peut avoir une perception erronée de la façon dont les autres la voient. Une faible estime de soi peut donner lieu à des sentiments d'insécurité qui rendent la communication interpersonnelle difficile. Une juste perception de soi-même est considérée essentielle pour une interaction saine et satisfaisante avec les autres.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Un chercheur a découvert que les gens qui s'expriment le mieux ont tendance à avoir une plus forte estime d'eux-mêmes, alors ceux qui ont plus de difficulté à s'exprimer ont tendance à se percevoir comme des personnes plus dépendantes. Essentiellement, on croit qu'une grande part de notre communication est consacrée à confirmer les perceptions que les autres ont de nous.

Outre les habiletés et les attributs énumérés, le conseiller des locataires doit posséder d'autres traits caractéristiques, habiletés et connaissances pour répondre aux besoins de counselling variés et changeants des locataires. En voici des exemples :

Traits caractéristiques	Habiletés	Connaissances
perceptivité/sensibilité	apprendre	administration
patience	accepter	Programme - Autochtones en milieu urbain
sympathie pour les gens	écouter	ressources communautaires
attitude non menaçante	être optimiste	relations publiques
sens de l'humour	être objectif	planification financière
désir d'aider	ne pas porter de jugements	préparation à la vie active
attitude positive	respecter la confidentialité	relations familiales
bonne écoute	offrir son soutien	travail communautaire
résolution de problèmes	être innovateur	droit résidentiel
empathie/sincérité	savoir diriger	toxicomanie
honnêteté/confiance	savoir négocier	administration de contrats
bienveillance/ courtoisie	contrôler sa colère	
	savoir conseiller	

Les traits caractéristiques appartiennent à la personne; les habiletés correspondent à l'application de l'information assimilée ou acquise; et les connaissances sont l'ensemble de l'information acquise ou assimilée.

Un conseiller n'est pas efficace par magie, ou simplement du fait qu'il possède une certification professionnelle.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Pour être un bon conseiller des locataires :

- ♦ guidez-les, ne les dirigez pas
- ♦ utilisez les habiletés énumérées
- ♦ acceptez l'autre personne, ainsi que son point de vue
- ♦ soyez objectif et ne portez pas de jugements
- ♦ soyez conscient de vos limites; dirigez la personne vers une autre source d'aide si le problème dépasse vos compétences
- ♦ encouragez l'indépendance en favorisant l'estime de soi et la prise de décisions
- ♦ aidez à résoudre le problème, puis offrez votre appui une fois la décision prise.

À éviter!

- ♦ Ne faites pas comme si vous étiez un psychologue professionnel
- ♦ Ne cherchez pas à tout savoir de la vie privée de la personne
- ♦ N'utilisez pas votre position de conseiller à votre propre avantage
- ♦ Ne prenez pas de décisions pour les autres
- ♦ Évitez de trop parler, et de ne pas assez écouter

Souvent, dans notre quotidien, nous donnons des conseils sans peut-être même nous en apercevoir. Cela se produit, par exemple, si un ami éprouve des difficultés avec sa conjointe, si un enfant est préoccupé par ses relations avec un ami, ou si un collègue a de la difficulté à travailler avec un autre collègue du bureau. Nous nous trouvons dans de telles situations tous les jours et devons être conscients du rôle que nous jouons.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

SAVOIR ÉCOUTER

Comme nous l'avons déjà indiqué, l'une des principales habiletés de communication est de savoir écouter. Des études ont démontré que les gens ne savent généralement pas bien écouter. En moyenne, les gens ne se rappellent que la moitié de ce qui leur a été dit, immédiatement après l'avoir entendu. Savoir écouter est essentiel à la communication bilatérale.

Souvent, les gens n'écoutent pas bien parce que, par exemple, ils pensent à leur réponse pendant qu'on leur parle, ils cherchent des motifs cachés, ils évaluent leur interlocuteur, ils se laissent distraire par des messages non verbaux contradictoires, ou ils pensent simplement à tout autre chose.

Quand vous rencontrez des locataires en entrevue ou que vous discutez de quoi que ce soit avec eux, soyez totalement attentif à ce qu'ils vous disent. Écoutez avec vos oreilles, vos yeux et votre corps. Votre langage corporel en dit beaucoup sur votre intérêt pour le sujet discuté. Écoutez ce qu'on vous dit, ce qu'on ne vous dit pas, et ce qui ne se dit pas. Soyez en mesure de reformuler ou de paraphraser ce que l'autre personne a dit pour vous assurer que vous vous comprenez bien.

LES 10 ÉTAPES DE L'ÉCOUTE EFFICACE

1. Cessez de parler.
2. Mettez le locataire à l'aise.
3. Montrez au locataire que vous l'écoutez - fixez votre attention sur lui. Ne donnez pas de signes d'impatience, et ne faites rien qui puisse indiquer que vous n'êtes pas attentif. Démontrerez votre désir d'aider.
4. Concentrez-vous entièrement sur ce que le locataire dit. Ne vous laissez pas distraire en préparant une réponse alors que le locataire s'explique encore.
5. Mettez-vous à la place du locataire et cherchez à comprendre ce qu'il ressent, et ce qu'il pense.
6. Soyez patient. Donnez au locataire le temps qu'il lui faut pour s'exprimer, et ne l'interrompez pas.
7. Gardez votre calme et ne vous laissez pas aller à la colère ou à la frustration.
8. Ne vous lancez pas dans un débat, ne critiquez pas, ne portez pas de jugements catégoriques, et ne soyez pas sarcastique.
9. Posez des questions, vérifiez que vous comprenez bien, et éclaircissez les propos en les reformulant.
10. Demeurez objectif.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Comment obtenir de l'information valable

Dans de nombreuses situations, il vous faut obtenir de l'information valable d'autres personnes. Par exemple, il vous faut de l'information valable quand vous essayez de connaître la source des difficultés d'un locataire et devez regarder au-delà des symptômes.

Vous devez franchir quatre étapes pour obtenir de l'information valable.

1. Concentrez la discussion sur l'information requise.

Si vous dirigez la discussion, vous utiliserez votre temps judicieusement et faciliterez aux autres la tâche de vous fournir l'information dont vous avez besoin. Même si vous n'avez pas amorcé la conversation, prenez l'initiative de restreindre la discussion. Demandez l'information dont vous avez besoin pour pouvoir suivre la discussion.

Assurez-vous de ne pas faire intervenir vos propres expériences et histoires.

2. Recourez à des questions ouvertes pour étendre la discussion.

Les questions ouvertes sont des questions pour lesquelles il n'y a pas qu'une réponse. Par exemple : «D'après vous, pourquoi le lavabo est-il toujours bloqué?» «Pourquoi vaut-il la peine d'adopter un budget quand vous envisagez de faire une dépense additionnelle comme le paiement d'une automobile?»

Les questions ouvertes peuvent aussi se présenter de la façon suivante : «Donnez-moi des précisions là-dessus...» ou «Décrivez-moi...».

Ces formules encouragent l'interlocuteur à expliquer, à préciser, à décrire et à élaborer. Les questions ouvertes sont très efficaces car elles permettent de mettre au jour une quantité appréciable de renseignements que vous-même ou votre interlocuteur pourrait laisser échapper.

Veillez à ne pas poser des questions qui semblent ouvertes mais qui sont en fait fermées. Par exemple : «Pourriez-vous m'en dire davantage à ce sujet?», ou «Croyez-vous que vous aurez de la difficulté à respecter ce budget?» L'interlocuteur peut répondre par un oui ou par un non, ce qui met un terme à la discussion.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Soyez conscient du risque de poser des questions doubles. Initialement, la question est ouverte, mais finit par être fermée. Par exemple : «Est-ce votre premier logement pour autochtone en milieu urbain? Qu'est-ce que vous aimez de votre logement?» En général, les gens ne répondent qu'à la deuxième question.

3. Posez des questions fermées pour obtenir des renseignements précis.

Les questions fermées restreignent la quantité d'information que vous demandez. Par exemple : «Savez-vous changer le filtre du système de chauffage?» «À quels projets travaillez-vous?»

Utilisez des questions fermées pour obtenir des renseignements particuliers et détaillés, pour éclaircir quelque chose, pour vous assurer que vous avez bien compris, ou pour revenir au sujet de discussion initial.

4. Pratiquez l'écoute active.

Vous devrez vous assurer d'avoir bien compris les réponses. Confirmez à votre interlocuteur que vous vous intéressez à ce qu'il a à dire.

Communication non verbale

Il faut faire preuve de prudence dans notre propre interprétation des comportements non verbaux des autres. Il faut s'assurer de ne pas tirer de conclusions sur les comportements non verbaux des autres, particulièrement quand nous traitons avec des gens d'une autre culture.

Nous devons nous assurer que notre comportement non verbal correspond à nos propos, car la plupart des gens accordent plus de crédibilité au comportement non verbal.

Par exemple, vous ne croirez pas quelqu'un qui vous dit que tout va bien si cette personne pleure. Votre interlocuteur ne vous croira pas non plus si vous lui dites de poursuivre son explication parce que vous êtes très intéressé d'en savoir davantage, mais que vous farfouillez dans vos papiers et dans vos tiroirs.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN


Certains comportements non verbaux font en sorte que les autres se sentent à l'aise de discuter de leur situation. Par exemple :

- ◆ regardez le locataire sans le fixer (écoutez avec vos yeux, vos oreilles et votre corps)
- ◆ hochez la tête
- ◆ penchez-vous légèrement en avant
- ◆ dans votre bureau, levez-vous et offrez une chaise au locataire
- ◆ ne restez pas derrière votre bureau et asseyez-vous en face du locataire
- ◆ adoptez une posture détendue, mais tenez-vous droit, que vous soyez assis ou debout
- ◆ réagissez vocalement à ce que le locataire vous dit
- ◆ adoptez un ton de voix sympathique et non menaçant
- ◆ servez-vous de votre voix pour montrer que vous êtes sûr de vous et compétent

À éviter :

- ◆ faire des gestes menaçants (pointer du doigt, frapper sur la table ou le bureau)
- ◆ croiser les bras, appuyer les pieds sur le bureau, placer les mains derrière la tête (ces postures pourraient très bien donner une impression de supériorité et d'absence de réceptivité)
- ◆ «envahir» le locataire en se tenant trop près de lui (ce peut être intimidant)
- ◆ soupirer (peut exprimer l'impatience)
- ◆ mâcher de la gomme
- ◆ boire du café ou fumer, à moins d'être invité à le faire ou de pouvoir inviter le locataire à le faire
- ◆ porter des vêtements trop élégants pour la situation
- ◆ s'asseoir derrière le bureau quand la rencontre a lieu au bureau

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN



Tout en étant conscient de votre propre langage corporel, soyez aussi conscient de celui du locataire. Un locataire qui fronce les sourcils peut donner l'impression qu'il n'est pas intéressé, mais il est possible qu'en réalité il ne comprenne pas vraiment ce que vous lui dites. Si le locataire bouge beaucoup, il est possible que la séance soit trop longue, ou que le locataire ait un autre rendez-vous. Posez-lui une question pour vous assurer que tout va bien.

Le langage corporel est très important. Les gens se fieront d'abord à votre langage corporel, plutôt qu'à vos propos. La proportion des messages que les gens émettent et reçoivent sous forme non verbale peut atteindre 80 pour cent. Les messages non verbaux contredisent souvent les messages verbaux. Soyez toujours conscient des différences culturelles quand vous travaillez avec des locataires. D'aucuns peuvent trouver offensantes certaines techniques de communication non verbale. Par exemple, le contact visuel n'est pas encouragé dans toutes les cultures et peut être intimidant pour ceux qui n'y sont pas habitués. Il est bon d'obtenir de l'information au sujet de certains aspects plus évidents avant de rencontrer une personne d'une culture ou d'une ethnie particulière.

Imposez-vous d'améliorer votre réceptivité à la communication non verbale chez vos locataires et vous-même. Si vous pouvez reconnaître des indices non verbaux et poser les bonnes questions pour vérifier, vous pourriez réussir à saisir la source du problème de votre locataire.

Afin d'éviter de transmettre des messages verbaux et non verbaux contradictoires, soyez toujours sincère et honnête avec vos locataires. Apprenez à leur démontrer votre appui, aussi bien de façon verbale que non verbale.

Rappelez-vous que vous n'aurez jamais une deuxième occasion de faire bonne impression.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

TECHNIQUES DE NÉGOCIATION

Définition de la négociation :

Au moins deux parties qui confèrent afin d'en arriver à un règlement mutuellement acceptable de leurs différends.

Savoir négocier n'est pas un talent inné, mais il peut s'acquérir, comme toutes les autres habiletés.

Dans votre quotidien, il vous arrive souvent d'avoir à négocier, par exemple au moment d'acheter quelque chose ou de résoudre un conflit entre les enfants, amis ou collègues; quand vous n'êtes pas satisfait d'un aspect d'une transaction ou d'un procédé; ou quand quelqu'un d'autre exerce un contrôle sur une chose dont vous avez besoin et pour laquelle vous êtes prêt à marchander. La négociation peut aider.

Il est fort possible que le processus de négociation n'ait rien de nouveau pour vous, et qu'en pensant à la définition de la négociation, vous reconnaîtrez certains types de négociation dont vous avez fait l'expérience.

Voici certains des avantages de négocier efficacement :

- ♦ progresser
- ♦ épargner du temps
- ♦ avoir l'occasion de mettre en pratique des techniques de communication
- ♦ travailler plus efficacement avec les locataires
- ♦ résoudre les conflits efficacement
- ♦ conclure l'affaire
- ♦ satisfaire les deux parties

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Voici certains des obstacles à une négociation efficace :

- ◆ préparation insuffisante
- ◆ manque d'assurance
- ◆ émotivité
- ◆ arrogance
- ◆ perception de l'autre partie comme étant l'adversaire
- ◆ sentiments négatifs par rapport à la négociation
- ◆ incompréhension des besoins de l'autre partie
- ◆ absence de pouvoir
- ◆ connaissance insuffisante de l'autre culture
- ◆ manque de temps
- ◆ absence de flexibilité

Résultats possibles du processus de négociation

Le processus de négociation peut mener à trois résultats différents :

1. SITUATION GAGNANT-PERDANT

Une partie l'emporte au détriment de l'autre. Les résultats nuiront vraisemblablement aux relations.

2. INSATISFACTION DES DEUX PARTIES

Aucune des parties n'est prête à faire de compromis. Aucune d'elles ne sera avantagée parce qu'il n'y aura pas de négociation. Cette situation peut nuire aux relations en raison du ressentiment mutuel qui fait que les parties ont de la difficulté à travailler ensemble.

3. SATISFACTION DES DEUX PARTIES

Les deux parties en viennent à une entente qui les avantage toutes les deux. Normalement les relations se maintiennent ou s'en trouvent améliorées.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

La satisfaction des deux parties donne les meilleurs résultats et améliore les chances de négociations fructueuses dans l'avenir.

La satisfaction des deux parties sera plus probablement atteinte si chacune des parties adopte une attitude propice à la réussite de la négociation : «Nous pouvons en venir à une entente mutuellement satisfaisante».

L'attitude propice à la satisfaction des deux parties ne vient pas seule : il faut l'adopter. Chaque personne qui négocie cherche à gagner. Si vous abordez une situation avec l'idée de gagner, peu importe ce qu'il advient de l'autre partie, vous courez au désastre. Si une seule personne sort gagnante, l'autre partie éprouvera de l'amertume et voudra peut-être se venger. Une attitude propice à la satisfaction des deux parties peut aider les deux parties à avoir le sentiment qu'elles sortent gagnantes. Il est aussi plus facile de travailler ensemble par la suite.

Le but du processus de négociation est d'en arriver à une entente qui avantagera toutes les parties.

Directives pour bien négocier	À éviter
être préparé	trop parler
écouter et observer	avoir un comportement menaçant
être positif	bluffer
être patient	défier
éviter d'être émotif	lancer des ultimatums
garder une attitude propice au succès	imposer des échéances irréalistes
utiliser les méthodes interrogatives	argumenter
préciser le degré de pouvoir	se mettre en colère
garder l'esprit ouvert	être arrogant

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Étapes de la négociation

Le processus de négociation comporte quatre étapes :

1. Se préparer
2. Créer l'atmosphère voulue
3. Préciser le problème
4. Convenir de la solution

Étape 1 : Se préparer

Information : Recueillez l'information sur le problème; fouillez le sujet, obtenez des renseignements concrets de sources fiables et veillez à ce que les renseignements soient valables à l'heure actuelle. D'après l'information obtenue, déterminez si le problème peut être résolu par la négociation. Dans l'affirmative, poursuivez le processus.

Appui : Préparez tout document à l'appui qu'il vous faudra pour donner du poids à ce que vous voulez démontrer.

Vos objectifs : Définissez vos objectifs concernant le problème en question.

Vos limites et pouvoirs : Quelles sont les limites de ce que vous accepterez ou offrirez au cours de la négociation? Pensez aux offres maximales et minimales que vous accepterez pour chaque aspect négocié.

Objectifs et limites de l'autre partie : Essayez d'imaginer quels sont les objectifs et les limites de l'autre partie. Quelles exigences, ou quels besoins l'autre partie risque-t-elle d'avoir? Si vous prévoyez ce que l'autre personne fera vraisemblablement, vous pourriez être en mesure de planifier votre démarche de négociation de façon plus détaillée. Vous devez aussi essayer de prévoir les conflits avec l'autre partie, et les facteurs qui pourraient donner lieu à de tels conflits.

Pouvoir de l'autre partie : Prévoyez quelle sera la personne avec laquelle vous négocierez. Si vous négociez avec l'un des membres d'un couple, assurez-vous que cette personne peut parler au nom de l'autre. Sinon, essayez de parler aux deux personnes en même temps.

Questions: Pensez à certaines des questions que vous pourriez poser pour obtenir l'information qu'il vous faut; pensez aux questions que l'autre partie pourrait vous poser, et à vos réponses. Notez-les!

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Prévoyez l'impasse : Préparez-vous à ce qu'aucune entente n'intervienne. Précisez les conséquences que l'absence d'entente aurait sur vous-même et sur le locataire. Déterminez ce qui se produira si vous n'arrivez pas à une entente.

Fixez le moment et l'endroit : Entendez-vous avec le locataire sur le moment et le lieu de la rencontre. Si le problème touche une autre personne, suggérez qu'elle y soit aussi, ou assurez-vous que la personne avec laquelle vous négociez peut parler au nom du couple.

Rappelez-vous : Vous ne pouvez pas toujours être le plus malin, mais vous pouvez toujours être le mieux préparé!

Étape 2 : Créer l'atmosphère voulue

Lieu : Si vous le pouvez, faites en sorte que l'endroit où se tiendra la rencontre soit aussi confortable que possible. Assurez-vous que la température de la pièce est confortable, que la pièce est bien éclairée et que rien ne peut vous distraire, comme l'arrivée de visiteurs, un téléviseur, etc.

Présentations : Accueillez le locataire et présentez-vous.

Rapport : Établissez le lien en causant un peu avec le locataire, mais demeurez professionnel. Prenez le temps de mettre la personne à l'aise. Pour ce faire, créez le lien, par exemple, en parlant du temps, des enfants, etc. Amorcez la discussion amicalement, de façon détendue, mais toujours professionnelle. Rappelez-vous d'avoir une attitude assurée, et faites preuve d'empathie et de respect à l'égard du locataire.

Raison de la rencontre : Précisez au locataire la raison de la rencontre, puis exprimez votre espoir que vous en arriverez à une entente convenable. Si le locataire ne reconnaît pas le sérieux de la situation, vous devez lui expliquer les avantages de résoudre la situation et les conséquences de ne pas le faire.

Nota : Dans certains cas, il faudra très peu de temps pour créer l'atmosphère voulue, par exemple si vous connaissez bien l'autre partie.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Étape 3 : Préciser le problème

Précisez les problèmes - les vôtres et les siens : Le locataire doit avoir le temps de parler des problèmes et de vous poser des questions. Vous devez être préparé à poser des questions au locataire, de sorte que vous puissiez obtenir l'information qu'il vous faut pour préciser le problème.

Sachez qu'un problème peut en receler différents autres. Par exemple, un locataire retient peut-être le loyer jusqu'à ce que la toiture soit réparée. Assurez-vous d'avoir bien précisé les problèmes qui doivent faire l'objet d'une négociation. Évitez de conclure trop vite que vous savez quels sont les problèmes.


Le problème à attaquer : Une fois les problèmes précisés, il vous faut déterminer comment vous entamerez le processus de négociation comme tel. Consacrez du temps à décider du problème à aborder en premier. Certains négociateurs croient qu'il vaut mieux commencer par les petits problèmes et ainsi faire en sorte que le locataire se sente à l'aise au cours du processus de négociation. D'autres croient qu'il est préférable de s'attaquer d'abord au gros problème car, s'il n'est pas résolu, il ne sera peut-être pas possible de résoudre les autres non plus. Soyez conscient du fait que certains locataires ne seront pas à l'aise de discuter des problèmes suivant l'ordre que vous avez choisi.

Les désaccords : N'évitez pas les conflits ou les désaccords. C'est en faisant face au problème que vous en apprendrez davantage sur la position du locataire. Reconnaissez les différends et travaillez à les résoudre en mettant l'accent sur la nécessité d'en arriver à une entente.

Votre offre : Votre première offre doit être réaliste, afin d'éviter que la négociation ne s'arrête complètement parce que l'autre partie éprouve une sensation d'impuissance. Cependant, ne commencez jamais par le minimum que vous êtes prêt à obtenir; vous ne parviendriez jamais à obtenir mieux par la suite. Donnez-vous toujours une marge de manoeuvre.

Soyez prêt à fournir les détails à l'appui de vos offres, pour que le locataire puisse les examiner. Cela ajoutera à la crédibilité de votre offre et aidera le locataire à comprendre vos préoccupations. Des études ont démontré que si vous justifiez vos demandes, l'autre personne acceptera plus probablement, même si la raison n'est pas tout à fait solide.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN



L'offre du locataire : La première offre du locataire pourrait ne pas se situer à l'intérieur des limites que vous avez prévues. Vous n'êtes pas obligé d'accepter la première offre. Généralement, les gens offrent moins que ce qu'ils sont prêts à donner. Accepter trop rapidement présente un danger : l'autre partie pourrait penser qu'elle aurait pu conclure une meilleure affaire. Elle pourrait souhaiter retirer sa première offre et chercher à offrir moins, ou même essayer de se désister complètement.

Si le locataire ne fait aucune offre ou ne réagit pas à la vôtre, vous devez répéter votre offre. Laissez passer assez de temps, puis posez une question suggestive, par exemple : «Quel montant pensez-vous être capable de payer?» Le locataire se trouvera obligé de répondre de quelque façon. Posez-lui des questions pour l'inciter à répondre.

À un certain point, il faut qu'une des parties envisage un compromis. Vous pouvez suggérer des solutions de compromis, par exemple : «Comment vous sentiriez-vous si...?», «Que diriez-vous de...?», ou «Supposons que...». De telles formulations vous aideront à mener les négociations à terme.

Étape 4 - Convenir de la solution

Approuver et confirmer : Quand les deux parties en sont arrivées à une solution qui leur convient, le processus de négociation est presque terminé.

À cette étape de la négociation, faites attention à ne pas obliger le locataire à accepter hâtivement une solution qu'il ne pourra pas mettre en application.

Vous devrez maintenant confirmer la teneur de votre entente. Exposez de nouveau l'entente, et obtenez la confirmation de l'autre partie. Il vous faudra peut-être déterminer ce que chacune des parties devra faire, ou tout suivi requis.

Plan d'action et entente : Il est parfois utile de mettre sur papier la démarche convenue par les deux parties. Assurez-vous d'inclure les échéances et les tâches à accomplir.

Donnez au locataire une copie du plan d'action.

Essayez toujours de terminer les négociations sur une note positive. Soulignez la contribution du locataire aux négociations.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Rappelez-vous . . .

Évitez de voir l'autre partie comme un adversaire. Gardez à l'esprit qu'une négociation réussie sera à l'avantage de toutes les parties intéressées et qu'il est important de trouver un juste équilibre.

Demeurez toujours objectif en ce qui concerne le problème. Ne laissez pas vos émotions intervenir. Les situations émotives peuvent donner lieu à des sentiments d'humiliation chez les deux parties. Quand nous devenons émotifs, nous risquons d'imposer des exigences irréalistes qui élargissent le fossé entre les parties plutôt que d'y jeter un pont, ce qui compromet les négociations.

Écoutez ce qu'on dit et comment on le dit (communication non verbale). L'écoute est l'un des éléments essentiels d'une négociation réussie.

Ne pensez jamais que vous avez raison et que l'autre a tort. En général, à cause d'une telle attitude, les deux parties considèrent le processus de négociation comme une confrontation qui mènera à l'échec d'une partie.

Assurez le suivi auprès du locataire afin de veiller à ce que le plan d'action fonctionne, d'encourager le locataire, et de renforcer la contribution du locataire à la solution.



GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

SECTION 6

L'entrevue de counselling

Vous conseillez des gens tous les jours, en personne et au téléphone, sans même vous rendre compte que vous le faites. Les locataires et d'autres personnes vous posent des questions régulièrement et, dans bien des cas, vous vous trouvez à jouer le rôle d'un conseiller.

Il n'existe pas qu'une seule méthode ou technique pour aider les autres à résoudre leurs problèmes. Il n'y a pas deux personnes pareilles, et vous devez être flexible et adaptable. Vous pouvez conseiller quelqu'un au téléphone ou en personne; il n'existe pas de formule magique. Cependant, il est important de vous rappeler que c'est le locataire qui doit résoudre le problème. Vous êtes là pour fournir de l'information et aider le locataire à passer les options en revue. Si vous dites au locataire ce qu'il doit faire, vous ne l'aidez pas à maintenir son estime de soi et ne favorisez pas son indépendance. Soyez conscient de la façon dont vos propres valeurs et attitudes influent sur votre capacité à donner des conseils. Pensez-y avant de voir le locataire.

Étapes de l'entrevue de counselling

Un bonne séance de counselling comporte quatre étapes :

1. La préparation
2. L'entrée en matière
3. L'entrevue en tant que telle
4. La conclusion de l'entrevue

Assurez-vous de comprendre chaque étape, et de savoir comment passer de l'une à l'autre. Certains locataires passeront rapidement d'une étape à l'autre, alors que d'autres s'arrêteront à une étape pendant un certain temps.

Étape 1 : La préparation

Comme dans bien d'autres cas, le fait de vous préparer à l'entrevue de counselling vous aidera, vous-même et le locataire, à établir et à maintenir une bonne relation.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Il est important de vous préparer à chaque fois que vous prévoyez rencontrer un locataire. Le fait d'avoir des objectifs précis vous aidera à utiliser la bonne démarche. C'est important parce que le locataire pourra mieux se concentrer (l'entrevue se déroulera plus rondement), parce que vous démontrerez ainsi votre respect envers le locataire, et parce que vous ferez preuve de crédibilité et de compétence.

Vous pouvez faire bien des choses pour vous préparer à une entrevue de counselling. Ce peut être n'importe quoi, comme préparer vos questions et avoir sous la main les documents appropriés (formules, brochures, etc.), ou encore communiquer avec le locataire pour l'informer des renseignements dont vous aurez besoin, par exemple la formule de confirmation du revenu. Soyez prêt à interroger le locataire, à répondre à toutes ses questions et à fournir l'information demandée.

Étape 2 : L'entrée en matière

Une fois préparé, vous pouvez rencontrer le locataire. Avant d'en arriver à l'entrevue comme telle, il est important de créer un lien avec le locataire pour partir du bon pied.

Créer un lien avec le locataire peut se faire de différentes manières :

Présentez-vous

- Causez un peu avec lui
- Soyez courtois
- N'utilisez pas de jargon
- Pratiquez l'écoute active, etc.

Accordez au locataire le temps de s'habituer à être dans votre bureau, ou à vous avoir chez lui. Si le locataire vous offre du café ou du thé, il vaut mieux parfois accepter. Cela donne au locataire le temps d'accepter votre présence chez lui et vous donne l'occasion de jeter un coup d'oeil sur son environnement.

L'élément le plus important pour créer une atmosphère favorable est l'écoute. Écouter ne signifie pas simplement entendre les faits, mais aussi percevoir les sentiments sous-jacents. Rappelez-vous de surtout laisser parler le locataire au cours de la session.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Étape 3 : L'entrevue en tant que telle

Utilisez vos habiletés d'écoute pour entendre ce que dit le locataire; utilisez les méthodes interrogatives pour en apprendre davantage sur la situation. Assurez-vous de déceler le problème, et non seulement les symptômes. Par exemple, s'il s'agit d'un retard de paiement du loyer, le défaut de paiement est un symptôme. Parfois, il faut du temps pour déceler le problème. Assurez-vous de ne pas tirer de conclusions trop rapides au sujet du vrai problème, et de ne pas manifester d'impatience en présence du locataire.

Pour déterminer le problème, demandez-vous constamment «pourquoi», jusqu'à ce que vous ayez l'impression d'avoir épuisé toutes les possibilités. Parfois, il vous faut adopter une démarche différente pour arriver au coeur du problème. Dans certains cas, il faudra plus d'une séance de counselling.

Il est important de maintenir le lien, parce qu'il est thérapeutique de parler, et que la verbalisation vous aidera à voir les problèmes plus clairement.

Les deux parties peuvent suggérer des solutions au problème; cependant, vous devez essayer d'obtenir du locataire qu'il présente des solutions de rechange. Explorez en détail les avantages et inconvénients de chaque solution de rechange. Si vous avez une suggestion, permettez au locataire d'explorer les avantages et les inconvénients de la même façon. Le locataire constatera ainsi que vous ne lui imposez pas une solution, mais que vous essayez vraiment de l'aider. Assurez-vous de garder à l'esprit vos propres valeurs et attitudes. N'imposez pas vos préférences, que ce soit consciemment ou inconsciemment.

Attention :

- ◆ N'imposez pas votre solution, ouvertement ou subtilement, par votre ton, les mots que vous choisissez ou votre langage corporel. (Ceci est crucial : le locataire doit trouver lui-même la solution.)
- ◆ N'acceptez pas trop rapidement la première solution, et ne forcez pas le locataire à prendre des décisions à la hâte sans avoir exploré toutes les solutions possibles.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Étape 4 : La conclusion de l'entrevue

Une fois que vous avez déterminé les problèmes et discuté d'un plan d'action, vous pouvez passer à la conclusion de l'entrevue.

- ◆ Revoyez ce dont le locataire et vous avez convenu;
- ◆ passez en revue le plan d'action en confirmant les éléments dont chacun de vous serez responsable;
- ◆ confirmez les échéances précisées dans le plan d'action;
- ◆ fixez les dates des visites de suivi;
- ◆ remerciez le locataire d'avoir travaillé avec vous à ce problème, et soulignez sa contribution à la solution du problème;
- ◆ terminez la session en termes amicaux.

Rappelez-vous qu'en tant que conseiller, vous aurez à décider de ce qu'il faut faire compte tenu de votre expérience, de la situation et du locataire. Vous pourriez devoir reprendre l'entrevue de counselling si les choses ne se déroulent pas bien et que vous soyez coincés.

Un mot sur la prise de notes

Le fait que vous preniez des notes peut être intimidant pour le locataire. Il se demande ce que vous écrivez, qui verra vos notes, et pourquoi vous les prenez.

Si, au cours de la session, il vous faut noter des faits, expliquez ce que vous faites et pourquoi. Soyez prêt à prendre de courtes notes sur ce que vous discutez, et sur les plans établis au cours de la session. Vos notes doivent être claires et directes. À un moment donné au cours de la session, proposez de passer en revue l'information notée, que ce soit immédiatement ou à la fin de la session.

Ne passez pas tout votre temps à écrire, les yeux rivés sur votre feuille. Notez les éléments essentiels et, s'il le faut, complétez vos notes après l'entrevue. Vous devriez prendre en notes vos idées personnelles (ce que vous croyez qui se passe, la situation que vous soupçonnez) dès après l'entrevue, et non pendant l'entrevue. Assurez-vous d'indiquer la date sur vos notes. Il se peut qu'un autre conseiller des locataires ait ultérieurement besoin de travailler avec le locataire; vos commentaires sur les visites et les conversations antérieures pourraient être utiles.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Techniques d'entrevue

En tant que conseiller, vous devez obtenir des renseignements particuliers. Vous y arriverez mieux si vous formulez vos questions convenablement. Quand vous avez besoin de détails supplémentaires, posez des questions ouvertes qui permettent au locataire d'en dire plus long. Vous pouvez l'encourager à parler en disant des choses comme «Dites-m'en davantage», ou «D'après vous, qu'est-ce qui vous cause cette difficulté?».

Quand vous avez besoin de renseignements précis ou désirez restreindre la quantité de renseignements, posez des questions fermées auxquelles le locataire ne pourra répondre que par «oui» ou «non», par exemple : «Savez-vous comment vérifier si le détecteur de fumée fonctionne?».

Aidez vos locataires à parler de leur situation. De nombreux locataires ont besoin d'encouragement et de temps pour s'ouvrir. Ne les bousculez pas; accordez-leur du temps pour répondre. Ils peuvent se sentir mal à l'aise de soulever certains sujets ou d'en discuter avec vous, particulièrement au début. Ne vous sentez pas gêné par le silence, si un locataire met du temps à préparer sa réponse. Vérifiez si vous comprenez bien ce que le locataire vous dit en reformulant ses propos dans vos propres mots. Dites que vous comprenez pour montrer au locataire que vous l'appuyez.


Le counselling au téléphone

Vous pouvez aussi bien donner des conseils au téléphone qu'en personne. Les locataires qui ne peuvent attendre votre visite peuvent téléphoner au bureau et s'attendre à recevoir de l'aide de quiconque répond au téléphone.

Quand vous parlez au téléphone, gardez à l'esprit les règles simples qui suivent :

- ♦ Au téléphone, vous devez toujours être professionnel, courtois et amical. Non seulement les gens entendent ce que vous dites, mais aussi comment vous le dites. Votre ton est très important.
- ♦ Obtenez le nom complet du locataire, et utilisez les techniques d'entrevue pour obtenir les renseignements qu'il vous faut. Prenez en note les grandes lignes de la discussion.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

- 
- ◆ Si un locataire est en colère et ne vous laisse pas parler ou recueillir l'information pertinente, *CESSEZ DE PARLER* et *ÉCOUTEZ*, laissez le locataire parler. Rappelez-vous que les locataires veulent des réponses et s'attendent à ce que vous leur donniez une solution presque immédiatement. Si vous laissez le locataire parler et lui indiquez que vous l'écoutez, il se calmera probablement. S'il ne se calme pas assez pour que vous obteniez les faits, dites-lui que vous le rappellerez plus tard, ou suggérez-lui de rappeler une fois calmé. S'il refuse, laissez quelqu'un d'autre lui parler, par exemple votre superviseur ou une personne qui a l'expérience de telles situations.
 - ◆ Vérifiez avec le locataire que l'information que vous avez recueillie est juste et que vous en avez assez pour l'aider. Dites au locataire ce que vous-même ou quelqu'un d'autre fera ensuite. Si vous devez le diriger vers quelqu'un d'autre, dites au locataire quelles sont les dispositions à prendre avec cette personne-ressource, notamment son nom et son numéro de téléphone.
 - ◆ Quand vous dites à un locataire que vous ferez quelque chose, assurez-vous de le faire.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Les quatre questions du counselling

Pourquoi? La bonne raison - Le counselling est un moyen de résoudre les problèmes qu'on ne peut résoudre autrement. Parfois, le conseiller (superviseur, parent, conseiller, ami) amorcera le processus. Parfois, la personne demandera de l'aide de son propre chef. Quand il est utile de parler de la situation, le counselling est justifié.

Quand? Le bon moment - Le counselling est souvent un processus délicat. Le moment choisi, s'il est bon, donnera lieu à une discussion fructueuse. Le moment choisi est rarement bon par accident. (À 2 h du matin, le moment n'est pas bien choisi pour discuter avec son adolescent du fait qu'il n'a pas respecté l'heure fixée pour rentrer.)

Où? Le bon endroit - Que ce soit dans un salon, un bureau ou sur un banc de parc, le lieu choisi doit être relaxant, tranquille et privé, sans risque d'interruptions (dont le téléphone). Il serait difficile d'avoir une séance de counselling productive et privée dans le métro.

Quoi? La bonne démarche - En raison du sérieux du counselling, les deux parties pourraient être mal à l'aise au début. Il est important d'adopter une démarche non menaçante et rassurante. Les gens parlent plus librement s'ils ne se sentent pas menacés.

Les bonnes techniques - Les situations de counselling sont toutes différentes. Le conseiller doit être conscient de ce que la situation comporte et agir en conséquence. Parfois, il convient d'adopter une démarche directe et d'aborder immédiatement le coeur du sujet. En d'autres occasions, il est préférable de recourir à une démarche indirecte et de commencer par des propos du genre : «Ça me fait grand plaisir de vous revoir».

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Techniques à utiliser pour traiter avec des locataires difficiles

L'âge, les antécédents, les styles de vie, les revenus, le degré d'instruction, les attitudes et les besoins varient d'un locataire à l'autre. Certains locataires auront besoin de beaucoup de conseils, d'appui, de direction et de compréhension. Parce que chaque locataire est unique, votre démarche variera avec chacun. Utilisez votre expérience et votre jugement afin de déterminer la démarche de counselling à adopter avec chaque famille. Vos entrevues individuelles et l'observation des conditions de vie actuelles de la personne vous aideront à prendre une décision.

Cette section contient des exemples de locataires difficiles que vous pourriez rencontrer, et de démarches de counselling applicables à chaque type de locataires. Rappelez-vous qu'il ne s'agit que d'exemples de techniques de counselling possibles. Considérez-les comme des suggestions; elles ne fonctionneront pas nécessairement dans toutes les situations. Utilisez votre jugement et votre bon sens quand vous conseillez des locataires.

Le sceptique :

Il est probable que, dans le passé, le sceptique ait été déçu par les gens, les organismes et les établissements; qu'on l'ait laissé tomber. Il ne croit peut-être pas qu'il obtiendra vraiment un logement. Le sceptique pourrait croire, par exemple, que vous tournez en rond pour tuer le temps parce que, dans son esprit, il ne faut pas tant de temps pour obtenir un logement. Il vous surveillera probablement pour voir si vous dites la vérité.

Démarche de counselling :

Expliquez-lui les étapes que comporte l'attribution de logements, les listes d'attente, et le fait qu'il n'y a pas en ce moment de nouveaux logements qui s'ajoutent.

Traitez honnêtement avec vos clients et tenez-les au courant de toute évolution du dossier. Rappelez-vous que chaque famille avec laquelle vous traitez a vraiment besoin de ce logement et que leur colère et leur frustration sont compréhensibles, si le processus est long.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Le locataire auquel on doit tout :

Le locataire auquel on doit tout estime que la société lui manque d'égards et croit peut-être que la société d'habitation ne lui donne un logement que parce qu'elle doit le faire. Il estime peut-être qu'il peut présenter une demande dans le cadre de n'importe quel programme social et recevoir de l'aide en intimidant les employés. Une fois installé dans le logement, ce locataire y trouvera vraisemblablement des problèmes qui sont de votre faute ou de celle de l'organisme de parrainage. Il se peut que ce locataire ne veuille pas se faire conseiller, parce qu'il croit que tous les autres se trompent ou cherchent à le coincer. Il sera probablement impatient et rejettera la responsabilité de tout problème sur les autres, se croyant lui-même innocent.

Démarche de counselling :

Le locataire auquel on doit tout est probablement le plus difficile avec lequel traiter parce qu'il estime vous avoir dit comment faire les choses sans que vous ne l'ayez écouté.

Soyez extrêmement patient, mais demeurez ferme. Ayez à portée de la main les documents à l'appui avant de lui faire des suggestions, car il vous demandera probablement de lui donner une preuve des résultats.

Ne lui permettez pas de vous intimider avec ses histoires sur ce qu'il a fait aux employés d'autres organismes, et ne prenez pas sa part s'il critique le travail d'autres organismes-ressources; vous pourriez compromettre vos relations avec ces organismes.

Soyez absolument certain que le locataire sait à quoi s'attendre quand il fait une demande de logement, car il dira vraisemblablement plus tard qu'il n'a pas bien été informé. Pensez à lui envoyer une copie des notes que vous avez prises au cours de vos rencontres avec lui.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Le locataire qui dit toujours oui

Il y a plus de locataires qui disent toujours oui que ne pourraient le croire la plupart des conseillers. Ce genre de locataire donne l'impression de tout comprendre, ou d'être toujours d'accord, peu importe vos propos, alors qu'en fait il n'a pas compris ce que vous avez dit. Il est automatiquement d'accord avec vous et prêt à s'engager sans comprendre complètement la situation. Il a peur de poser des questions ou de participer à des groupes parce qu'il ne veut pas sembler ignorant, ou parce qu'il ne veut pas compromettre ses chances d'obtenir une aide au logement. Il est possible qu'il soit intimidé par les employés du gouvernement ou par tout symbole d'autorité.

Démarche de counselling :

Ne présumez pas que le locataire comprend parce qu'il ne pose pas de questions, ou parce qu'il hoche la tête ou manifeste son accord. Reprenez les éléments importants plusieurs fois afin de vous assurer qu'il comprend. N'oubliez pas : vous connaissez tellement bien le programme que vous pourriez ne pas vous apercevoir des nombreux aspects qui ne vont pas de soi. Assurez-vous que le locataire comprend en lui demandant de répéter les points importants. Appuyez la discussion de renseignements écrits.

Encouragez tous les locataires à parler de leurs préoccupations. Posez des questions ouvertes qui les encouragent à parler.

Le locataire dépendant :

Le locataire dépendant veut que vous fassiez tout pour lui. Il est peu disposé à participer et perçoit les petites choses comme des obstacles majeurs qu'il ne peut surmonter. Il hésite à accepter des responsabilités parce qu'il doit ainsi travailler et participer.

Démarche de counselling :

N'encouragez pas sa dépendance. Incitez-le fermement à faire preuve d'indépendance dès le début, et accroissez graduellement sa participation.

Ne ménager pas les conseils et les propos rassurants au cours du processus. Essayez de faire en sorte qu'il gagne en assurance, concernant ses propres habiletés. Rappelez-vous que votre rôle est d'aider, et non de tout donner.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Le locataire analphabète :

Vous pourriez rencontrer des locataires qui ne peuvent lire ou comprendre l'information relative au programme. Un locataire de ce genre cherchera à cacher cette lacune qu'il trouve gênante. Recherchez les signes avertisseurs de ces problèmes chez le locataire (ce pourrait être le cas du locataire qui dit toujours oui).

Démarche de counselling :

Essayez de déterminer dans quelle mesure le locataire comprend. Soyez préparé à fournir au locataire des explications verbales de toutes les lettres et formules de demande. Indiquez le problème d'analphabétisme du locataire dans son dossier, afin d'éviter les problèmes ultérieurs.

Le mystificateur

Le mystificateur risque de ne pas toujours vous donner les faits réels, quand vous les lui demandez, et peut essayer de vous induire en erreur. Il pourrait connaître les ressources offertes dans la collectivité, mais ne pas vous le dire.

Démarche de counselling :

Assurez-vous de vérifier objectivement l'information obtenue du mystificateur. Ce genre de locataire a besoin d'une démarche de counselling ferme et franche.

Le locataire présentant des troubles affectifs

Le locataire présentant des troubles affectifs semble la plupart du temps déprimé, et peut être très anxieux et méfiant. Il lui faut beaucoup d'attention et il veut que vous approuviez ses décisions. Il vous voit comme un ami qui sera toujours là pour l'écouter. Habituellement, il veut parler de presque tout, sauf du logement. Il croit peut-être que vous devez être au courant de tout ce qui lui arrive au quotidien.

Démarche de counselling :

Travaillez avec le locataire présentant des troubles affectifs jusqu'à ce que vous vous sentiez assez à l'aise pour lui suggérer d'obtenir une aide de l'extérieur. Incitez-le à rencontrer des gens d'autres organismes de soutien dont les membres ont reçu la formation nécessaire pour offrir de l'aide dans les domaines requis.

Essayez de restreindre votre rôle à un degré moins personnel et plus professionnel, de manière à ne pas favoriser une dépendance qu'il sera difficile d'enrayer plus tard.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Indiquez au locataire les groupes d'entraide qui existent et incitez-le à y adhérer. Encouragez son insertion dans la collectivité, de sorte qu'il développe un sentiment d'appartenance.

Le toxicomane

Le toxicomane risque d'être rarement disponible pour les entrevues (un autre membre de la famille assumera le rôle de chef). Il est possible qu'il ait d'autres problèmes liés à sa toxicomanie, par exemple une mauvaise gestion financière, des antécédents de travail épisodiques et des expulsions fréquentes. Il est vraisemblablement d'humeur changeante et peut se mettre en colère sans raison valable. Il peut facilement mal interpréter vos propos.

Démarche de counselling :

Vous n'avez probablement pas reçu une formation de conseiller en alcoolisme ou en matière de drogue qui vous permettrait de traiter avec ce genre de locataire. Votre rôle, en pareille circonstance, est de lui offrir votre soutien, d'être compréhensif et de le diriger vers d'autres organismes qui pourront l'aider.

Mettez le locataire et les membres de sa famille en rapport avec un organisme qui pourra offrir le counselling pertinent. Même si vous n'arrivez pas à faire en sorte que le toxicomane aille chercher de l'aide, suggérez des sources de services d'aide comme Al-Anon aux autres membres de la famille.

Le locataire en colère

Il se peut que le locataire ait une combinaison de problèmes. Sa colère peut se manifester de diverses façons pouvant entraver sa capacité à interagir et à communiquer. Dans de telles circonstances, rien de ce que vous essaieriez de faire ne pourra l'apaiser.

Démarche de counselling :

Il est important que vous dépassiez la colère pour arriver au coeur du problème. Laissez le locataire exprimer ses sentiments, puis essayez de déterminer ce qui se passe. Si le locataire ne se calme pas, dites-lui que vous serez heureux de discuter de la question à un autre moment.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

La famille présentant de multiples problèmes

Il est très fréquent que les familles à faible revenu aient une combinaison de problèmes. Ces familles peuvent éprouver des difficultés en raison de mauvaises relations entre les conjoints, ou entre les parents et les enfants. Leurs problèmes peuvent aussi être liés à l'école, au travail, à la santé ou à l'argent.

Démarche de counselling :

Faites savoir aux locataires que vous n'êtes pas un expert dans ces domaines, mais que vous pouvez les diriger vers des gens ayant la formation nécessaire pour les aider, et vers d'autres organismes-ressources. Essayez de trouver un groupe de soutien pour les membres de la famille. Quand vous dirigez des locataires vers un organisme d'aide, assurez-vous d'avoir obtenu leur consentement. Ne vous attendez pas à des miracles : une famille présentant de multiples problèmes ne change pas du jour au lendemain.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

7 CONSEILS

Conseils financiers

En tant que conseiller des locataires, il vous incombe de fournir certains conseils financiers à vos locataires. Il peut s'agir de conseils antérieurs à l'emménagement visant, par exemple, de nouvelles modalités de paiement, tout comme la résolution de situations plus sérieuses, par exemple le recouvrement de paiements en souffrance.

Pour diverses raisons, les locataires peuvent avoir besoin de certains conseils financiers afin d'améliorer leur finances au quotidien. Les types de conseils financiers requis peuvent changer avec le temps.

Certains locataires auront davantage besoin de conseils financiers que d'autres, et pourraient même avoir besoin d'une aide professionnelle. Si un locataire a besoin de conseils financiers dépassant ceux que vous pouvez lui offrir, dirigez-le vers un spécialiste financier. C'est en pareils cas que le réseau que vous avez établi dans la collectivité sera utile.

L'outil probablement le plus important pour le conseiller financier est le plan de dépenses. Sans plan de dépenses, il est difficile, sinon impossible, d'offrir des conseils financiers.

Un plan de dépenses (aussi appelé budget) représente la façon dont vous dépenserez votre argent au cours d'une période donnée.

Un plan de dépense peut vous aider à :

- répondre à vos besoins essentiels et à vos priorités
- rester au courant d'où va votre argent
- contrôler votre argent
- économiser en vue de dépenses particulières, comme un voyage ou une automobile

N'importe qui tirera profit d'un bon plan de dépenses, et non seulement les bénéficiaires de l'aide sociale ou les gens qui dépensent exagérément. Chacun devrait savoir ce qu'il fait de son argent afin d'en tirer le maximum. L'établissement d'un plan de dépenses n'a rien de mystérieux; c'est une question de bon sens et de planification solide.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Les quatre étapes du plan de dépenses

L'établissement d'un plan de dépenses comporte quatre étapes :

1. le calcul des revenus et des dépenses
2. la personnalisation des dépenses
3. le suivi des dépenses
4. les redressements

Étape 1 : Le calcul des revenus et des dépenses

À la première étape, vous obtenez le tableau général de la situation financière du locataire. Dans le cas des travailleurs saisonniers, il faut parfois faire une estimation des revenus et des dépenses.

Indiquez le revenu total *NET* du ménage. Pour que le plan de dépenses soit réaliste, il faut toujours utiliser le revenu net du ménage.

Relevez toutes les dépenses. Il est absolument nécessaire d'inclure toutes les dépenses. N'oubliez pas les dépenses *annuelles*, notamment les primes d'assurance-automobile, d'assurance-maison et d'assurance-vie, divisées par 12 ou par 6, tout dépendant des modalités de paiement qui s'appliquent. L'important, c'est que toutes les dépenses soient incluses et planifiées.

Étape 2 : Personnalisation des dépenses

Pour planifier les dépenses des locataires, il faut savoir comment l'argent est dépensé.


Examinez les dépenses; séparez les dépenses fixes des dépenses variables.

Les dépenses fixes sont, notamment, le loyer, les prêts bancaires, les paiements d'automobile et les primes d'assurance.

Les dépenses variables sont, par exemple, l'épicerie, les vêtements, le téléphone, les services publics et les sorties.

Les dépenses variables sont habituellement celles qui peuvent être le plus réduites. Déterminez la somme actuelle de ces dépenses, et demandez au locataire de penser à ce qu'il aurait besoin de dépenser pour ces éléments.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN



Un plan de dépenses ne sera réalisable que s'il s'appuie sur les besoins et les désirs des membres de la famille. Discutez du, ou des buts qu'ils veulent atteindre, ainsi que de l'échéance qu'ils se sont fixés. Vous voudrez peut-être discuter avec eux d'autres récompenses qu'ils pourraient s'accorder pour souligner les étapes qu'ils franchissent pour atteindre leur but principal.

Examinez avec les membres de la famille leurs besoins et leurs désirs, et veillez à ce qu'ils puissent distinguer ces deux éléments :

- Un désir est quelque chose que vous aimeriez avoir parce qu'il rendrait votre vie plus agréable, par exemple, un nouveau chandail alors que vous en avez déjà trois.
- Un besoin est quelque chose dont vous ne pouvez pas vous passer pour vivre, par exemple, la nourriture, sans laquelle vous mourriez de faim.

Cependant, certains besoins peuvent devenir des désirs, si l'on n'y porte pas attention. Par exemple, vous avez besoin d'un nouveau manteau de fourrure; un manteau d'étoffe ferait l'affaire, mais vous voulez un manteau de fourrure.

Qu'est-ce que vous pouvez faire si vous n'êtes pas d'accord avec ce que les locataires incluent dans le plan de dépenses?

1. Gardez à l'esprit qu'un plan de dépenses est un plan personnalisé. Pour être utile à vos locataires, il doit englober toutes les dépenses. Si un locataire prévoit dépenser de l'argent pour l'achat d'articles que vous ne jugez pas nécessaires, comme de la bière, le bingo ou des cigarettes, et que de ce fait vous le découragez d'inclure ces articles dans le plan, vous n'arriverez qu'à établir un plan de dépenses irréaliste.
2. Relevez toutes les dépenses et veillez à ce qu'elles soient prévues dans le plan. Si un locataire néglige d'inclure un élément pour lequel vous savez qu'il dépensera de l'argent, le plan échouera dès le début. (Exemple : le locataire fume mais n'a rien prévu pour les cigarettes.)
3. Il se peut que vous puissiez suggérer des économies aux locataires. Par exemple, s'ils vont au cinéma quatre fois par semaine, vous pouvez leur suggérer de n'y aller qu'une fois la semaine et de louer des vidéos. Ils s'offriront ainsi des divertissements qu'ils peuvent toujours prévoir dans leur budget.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Étape 3 : Le suivi des dépenses

La meilleure façon de gérer son argent, c'est de savoir comment on la dépense.

Il est important de suivre ses dépenses, car c'est la seule façon de savoir si le plan de dépenses fonctionne.

Aidez les locataires à se trouver des façons de retracer toutes les dépenses du ménage. Ils peuvent utiliser un calepin pour noter au fur et à mesure les paiements ou les achats qu'ils font. Rappelez-leur de noter tout ce qu'ils achètent. Ils peuvent aussi conserver tous leurs reçus et décrire l'achat au verso de chacun.

Faites-leur choisir la méthode qui leur convient le mieux. L'important, c'est qu'ils puissent retracer tout l'argent qu'ils dépensent de sorte qu'ils puissent examiner leurs dépenses à la fin du mois.

Étape 4 : Les redressements

La revue du plan est aussi importante que sa préparation.

À la fin du premier mois, dites aux locataires de revoir leur plan de dépenses. Vérifiez s'ils ont suivi leurs dépenses, et s'ils savent maintenant comment ils dépensent leur argent.

À ce moment, vous pouvez leur suggérer d'apporter des redressements à leur plan de dépenses.

Rappelez-leur qu'il n'est pas toujours possible de dépenser exactement ce qu'ils avaient prévu. Par exemple, ils découvriront peut-être à la fin du mois qu'ils ont dépensé plus que prévu en nourriture. Si c'est le cas, redressez le plan. Faites en sorte qu'il soit réaliste afin qu'il fonctionne!

Habituellement, le premier plan de dépenses établi ne fonctionne pas. Le deuxième peut requérir certains redressements, mais le troisième répond presque toujours aux besoins des locataires. Il en est ainsi parce qu'ils ne savent pas toujours, au départ, à combien s'élève le total de leurs dépenses.

Vous pouvez aider les locataires à mettre en application les quatre étapes en leur offrant votre aide pour les étapes 1 et 2, à l'occasion d'une visite ou au téléphone. Vous ne pouvez pas faire l'étape 3 pour eux, mais vous pouvez en stimuler la réalisation en gardant contact avec eux. À l'étape 4, vous pouvez aider les locataires en les appelant après le premier mois pour savoir quels genres de

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

redressements ils ont apportés au plan. Vous pouvez les aider à faire les redressements.

Soyez conscient de vos valeurs. Il ne vous appartient pas de juger du style de vie des locataires. Votre rôle est de les aider à adopter un plan de dépenses réaliste. Si leurs valeurs vous causent des difficultés particulières et que vous le sachiez avant de les rencontrer en entrevue, soyez conscient de ce conflit en vous et efforcez-vous de ne pas leur imposer vos valeurs. Concentrez-vous sur l'aide à leur apporter, et ne cherchez pas à leur dire quoi faire.

Si vous leur imposez vos valeurs, les locataires s'opposeront au plan de dépenses; s'ils l'acceptent, le plan échouera. Il est aussi possible que votre interférence offense les locataires, ce qui pourrait compromettre vos relations.

Donnez aux locataires la possibilité de parler librement de leurs besoins et de leurs habitudes en matière de dépenses. Acceptez ce qu'ils vous disent. Ne donnez que les conseils que vous croyez utiles pour les aider à réduire leurs dépenses sans leur imposer de restrictions irréalistes. Aidez-les à préciser *leurs* priorités, et non les vôtres.

Conseils utiles pour la préparation d'un plan de dépenses :

- ◆ N'imposez jamais vos valeurs aux locataires.
- ◆ Veillez à ce que leur plan de dépenses soit réaliste.
- ◆ Aider les locataires à examiner leurs attentes concernant leurs buts et récompenses.
- ◆ Travaillez avec tous les membres de la famille à établir les objectifs familiaux.
- ◆ Fixez des objectifs réalisables à court terme, pour des résultats rapides.
- ◆ Une fois entièrement réglé un paiement prévu au plan de dépenses, encouragez les locataires à consacrer l'argent à régler une autre dépense. Ils se rapprocheront ainsi plus rapidement de leur but.
- ◆ Une fois une dette entièrement réglée, encouragez les locataires à éviter de contracter de nouvelles obligations financières.
- ◆ Dirigez les locataires vers des conseillers financiers professionnels, s'il le faut.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Counselling en matière de défauts de paiement

Les défauts de paiement du loyer comptent parmi les raisons les plus fréquentes de la nécessité de donner des conseils financiers.

La tâche de donner des conseils financiers en raison d'un défaut de paiement peut constituer une expérience désagréable, pour vous-même et pour le locataire, surtout quand le locataire refuse de payer. Au moyen des habiletés que vous avez déjà acquises, signalez au locataire l'importance d'avoir un logement et les conséquences qu'il risque s'il continue de ne pas payer son loyer (se faire enlever son logement).

Voici certaines des difficultés que comporte ce genre de counselling :

- vous pourriez ne pas déceler le vrai problème
- le locataire pourrait être peu disposé à vous rencontrer
- vous pourriez ne pas avoir assez de temps pour discuter des problèmes en profondeur
- vous pourriez ne pas avoir été informé assez tôt des défauts de paiement pour aider le locataire

Voici certaines des mesures que vous devriez prendre si vous constatez que le plan de dépenses ne fonctionne pas :

- communiquez immédiatement avec le locataire pour en discuter
- recommandez des redressements au plan
- informez le locataire des conséquences, s'il ne paie pas le loyer
- versez au dossier toute la documentation et toutes les notes

Utilisez cette liste de vérification pour vous rappeler des fonctions qui vous incombent quand vous donnez des conseils en matière de défauts de paiement.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

SECTION 8

Techniques de présentation

Dans le cadre de votre travail, vous pourriez être appelé en de nombreuses occasions à faire des présentations. Que vous parliez à un locataire, à des collègues, à l'occasion d'une réunion du personnel, ou à un groupe, vous serez plus efficace et convaincant, et aurez encore plus confiance en vous-même si vous avez amélioré vos habiletés à parler en public.

Il est essentiel d'avoir une idée précise des objectifs pour planifier une présentation efficace. Si vous donnez une présentation en réponse à une demande, vous devez utiliser vos habiletés pour obtenir de bons renseignements et vous assurer que vous comprenez bien ce qui est requis. Écrivez l'objectif, de sorte que vous l'ayez sous les yeux pendant que vous planifiez la présentation.

Analyse de l'auditoire

L'un des facteurs les plus importants à garder à l'esprit est votre auditoire et :

- leurs valeurs et leurs besoins
- leur connaissance du sujet
- leur connaissance des termes techniques relatifs au sujet
- leur expérience
- leur âge, etc.

Planification de la présentation

Le corps de la présentation :

Commencez par mettre sur papier toutes vos idées; ne les corrigez pas, et n'essayez pas de les mettre en ordre de quelque façon que ce soit. Une fois toutes vos idées notées, éliminez-en et répartissez votre matériel sous deux à quatre idées principales. Si vous avez un plus grand nombre d'idées principales, il devient difficile pour votre public de garder le fil. S'il le faut, utilisez certaines des idées comme des idées secondaires relevant des idées principales, mais limitez leur nombre entre deux et quatre.

Vous pouvez organiser les idées principales de l'une des façons suivantes :

- de façon séquentielle;
- chronologiquement;
- selon l'ordre d'importance.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Vous pouvez soutenir les idées principales à l'aide de ce qui suit :

- histoires ou exemples
- témoignages
- statistiques (pas trop)
- citations de personnes bien connues
- outils audiovisuels

Introduction :

Une fois organisé le corps de votre présentation, il est temps de préparer l'introduction. Généralement, il vaut mieux rédiger l'introduction après le corps de la présentation, de sorte que vous sachiez exactement ce qu'il vous faut dire à votre auditoire. (L'introduction doit correspondre à environ 5 à 10 pour cent de la présentation.)

Votre introduction doit englober ce qui suit :

- présentation du sujet et des principaux points que vous aborderez (indiquez à vos auditeurs ce que vous vous apprêtez à leur dire)
- votre nom, vos références professionnelles, le nom de votre organisme ou de votre entreprise, à moins que vous n'ayez déjà été présenté
- la durée prévue de votre présentation, et le moment où vous répondrez aux questions

Conclusion :

La conclusion de la présentation doit résumer les principales idées (rappelez à vos auditeurs ce que vous leur avez dit). La conclusion devrait aussi signaler les mesures à prendre, si c'est là le but de la présentation. S'il convient de le faire, indiquez à votre auditoire comment vous joindre, ou joindre le bureau que vous représentez. Dans la conclusion, vous devriez remercier les participants de vous avoir invité à leur parler.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Contrôler l'anxiété

La tâche de donner une présentation est normalement cause de stress, et même les présentateurs les plus assurés ressentent de l'anxiété par moments. Vous pourriez vous sentir tendu ou nerveux pour diverses raisons, mais les principales sont le manque d'assurance, la rareté des occasions de parler en public, ou une préparation insuffisante. Les huit étapes suivantes peuvent vous aider à réduire le stress que cause l'anxiété.

1. Organisez-vous

Une organisation insuffisante est l'une des principales causes d'anxiété. Assurez-vous que tout est en ordre, en ce qui concerne notamment l'organisation matérielle, la pièce et la façon dont tout est disposé, le matériel, le microphone, s'il y a lieu, le rétroprojecteur et vos notes.

2. Visualisez

Imaginez que vous entrez dans la pièce, qu'on vous présente, que vous faites votre présentation avec enthousiasme, que vous répondez aux questions avec assurance, et que vous quittez la pièce avec la certitude d'avoir fait du bon travail. Le fait de repasser mentalement cette séquence avec tous les détails de votre présentation vous aidera à vous concentrer sur ce que vous devez faire pour réussir.

3. Répétez

Bon nombre d'orateurs répètent leur présentation mentalement, ou en remuant leurs lèvres. Vous devriez plutôt répéter en vous tenant debout et en parlant haut, comme si l'auditoire était là. Répétez en utilisant vos outils audiovisuels, si vous les avez.

4. Respirez

Quand vos muscles se crispent et que vous vous sentez nerveux, il se peut que vous ne respiriez pas assez profondément. La première chose à faire est de s'asseoir droit, tout en restant détendu, et d'inspirer profondément plusieurs fois. *N'oubliez pas de respirer!*

5. Efforcez-vous de vous détendre

Au lieu de penser à votre tension, efforcez-vous de vous détendre et de respirer. Dites-vous en vous-même, en inspirant, «je suis», et en expirant, «détendu».

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

6. Relâchez la tension

Au fur et à mesure que la tension s'accroît et que vos muscles se crispent, l'excitation nerveuse peut envahir vos membres. Cette énergie refoulée peut causer un tremblement de vos mains et de vos jambes. Avant de vous lever pour faire votre présentation, essayez de relâcher une partie de cette énergie contenue en faisant un exercice isométrique simple et discret.

En commençant par les muscles de vos orteils et de vos mollets, resserrez tous les muscles de votre corps (orteils, pieds, mollets, cuisses, ventre, poitrine, épaules, bras et doigts). Relâchez immédiatement toute la tension, puis respirez à fond. Répétez cet exercice jusqu'à ce que vous sentiez la tension s'en aller. Rappelez-vous que vous devez faire cet exercice discrètement, de sorte que personne ne s'aperçoive que vous êtes en train de vous détendre!

7. Bougez en parlant

Les orateurs qui restent au même endroit et ne font jamais de gestes ressentent de la tension. Pour vous détendre, il faut que vous relâchiez la tension en faisant jouer vos muscles. Si vous constatez que vous placez vos bras d'une façon particulière sans les bouger, exercez-vous à les mouvoir comme vous le feriez si vous aviez une conversation animée avec une personne. Si vos gestes sont naturels, vous ne risquez pas de gesticuler.

8. Gardez un contact visuel avec votre auditoire

Essayez de faire en sorte que votre présentation soit semblable à une conversation avec une seule personne. Établissez avec votre auditoire le lien que vous auriez avec des personnes particulières. Regardez les gens dans les yeux quand vous parlez. Communiquez avec eux. Donnez une touche personnelle et agréable à votre présentation. Le contact visuel devrait vous aider à vous détendre, parce que vous serez moins isolé de l'auditoire et apprendrez à réagir à l'intérêt que les auditeurs vous manifestent.

La prestation

Outre les conseils relatifs à l'anxiété, nous vous proposons des idées pour que votre présentation coule bien et que vous soyez à votre avantage.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

1. Posture

Tenez-vous droit, mais soyez détendu. Vous devez être droit, sans être raide. Faites face à l'auditoire, et répartissez votre poids également. Évitez de vous appuyer sur une hanche, puis sur l'autre. Ce balancement peut distraire les auditeurs.

2. Mouvement

Souvent, les orateurs ont tendance à rester au même endroit, comme si leurs pieds étaient soudés au sol. Si vous n'utilisez pas un lutrin, vous devriez normalement vous tenir à une distance se situant entre 1,5 et 3 mètres de la première rangée. Ne restez pas figé en un seul endroit, mais ne marchez pas de long en large non plus. Vous pouvez rehausser votre présentation en faisant, de temps en temps, un pas d'un côté ou de l'autre, ou même un petit pas vers l'avant pour donner du relief à certains de vos propos. Restez à proximité, soyez direct, et gardez le contact avec votre auditoire.

3. Gestes

On ne peut assez souligner l'importance de gestes naturels que l'anxiété ne refrène pas. Il arrive trop souvent que l'anxiété entrave cet important mode de communication. Nous utilisons le geste dans nos conversations normales, pour ajouter à nos propos, sans vraiment y penser.

4. Contact visuel

La durée du contact visuel devrait se situer approximativement entre une et trois secondes par personne. Évitez de jeter des coups d'oeil rapides dans toutes les directions. Essayez de vous concentrer sur une personne : ne le faites pas trop longtemps au point où elle se sentirait mal à l'aise, mais juste assez longtemps pour «aller la chercher», puis passez à une autre personne.

Quand vous faites une présentation, ne vous contentez pas de regarder votre auditoire, mais voyez-le. Repérez les personnes, et soyez conscient du fait que vous les regardez.

Si le groupe est trop important pour que vous puissiez regarder chaque personne, établissez un contact visuel avec des gens qui se trouvent dans différentes parties de la pièce. Les gens qui sont assis près de ceux que vous choisirez auront l'impression vous les regardez. Plus la distance est grande entre l'orateur et l'auditoire, plus le cercle de gens qui ressentent le contact visuel est grand.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

5. Voix

Souvent, une personne anxieuse parlera sur un ton monocorde. Essayez de vous détendre et de relâcher la tension. Adoptez un débit agréable pour l'auditoire, et laissez les points importants faire leur effet. Ne craignez pas de faire des pauses; elles donnent à l'auditoire le temps de « digérer » vos propos. La plupart des problèmes liés au volume de votre voix peuvent être résolus avec l'expérience. Demandez à vos auditeurs s'ils vous entendent jusqu'à l'arrière de la pièce.

Les questions de l'auditoire

Vous devriez être en mesure de prévoir la plupart des questions qui vous seront posées. Exercez-vous à y répondre. Préparez-vous au pire, et tout vous semblera plus facile. Certains orateurs préparent des transparents supplémentaires à n'utiliser que pour répondre aux questions qu'ils ont prévues.

S'il est possible que des auditeurs n'aient pu entendre une question, répétez-la tout haut; si on vous pose une question compliquée, chargée d'émotion ou comportant plusieurs éléments, reformulez-la afin de vous assurer que vous l'avez bien comprise, ou demandez à la personne de la répéter. Étant donné que nos pensées sont cinq fois plus rapides que nos paroles, la répétition de la question pourrait aussi vous donner quelques secondes de plus pour formuler une bonne réponse.

Quand vous répondez aux questions, il est important que votre style et votre attitude soient les mêmes qu'au cours de la présentation. Un changement de comportement pourrait créer l'impression que vous n'êtes pas sûr de votre position. Quand on vous pose une question dont vous ne connaissez pas la réponse, vous n'avez pas à dire : « Je suis désolé, mais je ne le sais pas ». Vous pouvez plutôt répondre : « Je ne le sais pas, mais je vais m'en informer et vous le faire savoir plus tard ».

Utilisez la règle du 25-75 pour cent. Consacrez 25 pour cent du temps que vous mettez à répondre à regarder la personne qui a posé la question, et 75 pour cent du temps à établir un contact visuel avec les autres auditeurs (surtout dans les cas de questions hostiles). N'ignorez pas la personne qui a posé la question, mais n'ignorez pas non plus le reste de l'auditoire. Cette manière de faire vous aidera à garder le contrôle de la situation et à maintenir l'intérêt de votre auditoire.

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Ne faites pas précéder votre réponse d'une entrée en matière. On entend parfois des orateurs commencer ainsi : «C'est une excellente question et je suis content que vous l'ayez posée». Cela peut indiquer que l'orateur n'est pas sûr de la réponse. Il est préférable de ne pas le faire, et de répondre immédiatement (après avoir répété la question, s'il convient de le faire). Vous pouvez conclure la période de questions en remerciant les gens de leurs excellentes questions.

Outils audiovisuels

Voici, en matière d'utilisation d'outils audiovisuels, des suggestions qui pourraient contribuer à ce que votre présentation se déroule plus rondement.

Tableau papier - Assurez vous :

- ◆ que le support est solide
- ◆ d'écrire lisiblement
- ◆ de ne pas mettre trop d'information sur chaque page
- ◆ de mettre en évidence les principaux points au moyen d'une couleur ou d'une forme différente, de soulignements ou de cadres
- ◆ que l'encre ne traverse pas le papier (utilisez une page sur deux)
- ◆ que la couleur choisie se prête bien à la lecture; utilisez le noir, le bleu sombre ou le vert
- ◆ que les membres de l'auditoire peuvent voir, quand vous notez leurs idées, et ainsi s'assurer que vous le faites avec justesse
- ◆ d'avoir du papier-cache pour afficher des pages

GUIDE À L'INTENTION DES CONSEILLERS DES LOCATAIRES AUTOCHTONES EN MILIEU URBAIN

Transparents - Assurez-vous :

- ◆ que vous savez utiliser le matériel
- ◆ d'avoir une ampoule de rechange et d'être capable de l'installer
- ◆ d'éteindre l'appareil quand il ne sert pas
- ◆ que tout le monde peut voir l'écran
- ◆ d'appliquer la règle 6 X 6 : pas plus de six mots par ligne, et 6 lignes par transparent
- ◆ que les caractères sont clairs, gros, et qu'ils ne sont pas en majuscules
- ◆ d'utiliser des cadres pour faciliter la manipulation, pour numéroté les transparents et pour prendre des notes personnelles
- ◆ de regarder l'auditoire, non le transparent, et de ne pas lire le contenu des transparents
- ◆ quand vous soulignez un élément, de le pointer sur le transparent et non sur l'écran
- ◆ de ne pas vous tenir derrière l'appareil et ainsi bloquer la vue