



Répertoire

des bonnes pratiques

Le soutien communautaire
et l'aide à la personne en
logement social et abordable



Communauté métropolitaine
de Montréal

Crédits photos page couverture
Photo 1 : OMH de Montréal
Photos 2, 3 et 4 : Louis-Étienne Doré

Communauté métropolitaine de Montréal
1002, rue Sherbrooke Ouest, bureau 2400
Montréal (Québec) H3A 3L6

Téléphone : 514 350-2550
Télécopieur : 514 350-2599
www.cmm.qc.ca

Dépôt légal : septembre 2012
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-924076-04-0 (relié)
ISBN 978-2-924076-05-7 (PDF)

Répertoire

des bonnes pratiques

Le soutien communautaire
et l'aide à la personne en
logement social et abordable



Communauté métropolitaine
de Montréal

MEMBRES

DE LA COMMISSION DU LOGEMENT SOCIAL

Président

M. Guy Pilon
Maire de la Ville de Vaudreuil-Dorion



Vice-présidente

Mme Monique Brisson
Membre du conseil de la Ville de Longueuil



Vice-président

M. Alvaro Farinacci
Membre du conseil de la Ville de Montréal

Membres

M. Daniel Bélanger
Membre du conseil de la Ville de Montréal



M. Pierre Charron
Maire de la Ville de Saint-Eustache

Mme Ginette Grisé
Membre du conseil de la Ville de Laval

M. Alain Tassé
Membre du conseil de la Ville de Montréal



Mme Clementina Teti-Tomassi
Membre du conseil de la Ville de Montréal

MOT DU PRÉSIDENT

DE LA COMMISSION DU LOGEMENT SOCIAL

Le Grand Montréal compte 3,7 millions d'habitants et regroupe 82 municipalités. Année après année, ces municipalités participent au financement des 28 000 habitations à loyer modique (HLM) et des 9 500 logements bénéficiant du programme de Supplément au loyer (PSL) par des contributions de près de 20 M\$. De plus, chaque année, les municipalités apportent leur soutien à la réalisation de coopératives (COOP) et d'organismes à but non lucratif (OBNL) d'habitation dans le cadre du programme AccèsLogis. Depuis la création de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), environ 14 000 unités d'habitation COOP et OBNL ont été construites, la contribution financière métropolitaine à ces projets représentant une somme d'environ 230 M\$. Depuis 2001, la Communauté a d'ailleurs toujours consacré entre 40 % et 50 % de son budget au logement social et abordable. Ainsi, en 2012, c'est plus de 43 % du budget de près de 100 M\$ de la Communauté qui sera consacré au financement du logement social et abordable.

Ces efforts importants contribuent au bien-être de nombreux ménages et sont loin d'être négligeables. Toutefois, près de 214 000 ménages locataires à faible revenu du Grand Montréal ont encore de sérieuses difficultés, car ils consacrent plus de 30 % de leurs revenus bruts au logement, ce qui leur laisse peu de ressources pour combler leurs autres besoins.

Devant cette réalité, les élus municipaux du Grand Montréal ne sont pas restés inactifs. Guidés par la *Vision 2025* de la Communauté métropolitaine de Montréal, ils ont adopté, en 2006, les *Orientations métropolitaines en matière de logement social et abordable* et, en 2008, le *Plan d'action métropolitain pour le logement social et abordable, 2009-2013* (PAMLSA). Le plan d'action fixe six objectifs à atteindre et une série d'actions concrètes afin de favoriser le développement du logement social et abordable. L'un des principaux objectifs de la Communauté est de « répondre aux besoins de locataires qui sont souvent parmi les personnes les plus démunies et dont les besoins dépassent celui d'un simple toit. Ces locataires ont des besoins en services, en soutien et en espaces communautaires » (objectif 3)¹.

Cet objectif reflète la préoccupation des élus à l'égard de la fragilisation des populations vivant dans les projets de logements sociaux et abordables. Cette fragilisation est notamment associée au vieillissement de la population, à l'appauvrissement tant économique que social et à l'aggravation des problèmes de santé physique et mentale de plusieurs locataires.

Le logement est d'abord un toit. Mais il est également au cœur de dynamiques complexes qui rendent possibles la vie en société, la réinsertion sociale ou le maintien à domicile et dans la communauté. De bonnes conditions de logement peuvent constituer un tremplin vers une plus grande participation à la vie citoyenne ou encore le dernier rempart avant la rue.

Au fil des ans, la CMM a posé plusieurs gestes en matière de financement des initiatives de soutien communautaire et d'aide à la personne, notamment en faisant des représentations auprès du gouvernement du Québec. La reconnaissance du caractère essentiel des espaces et des équipements communautaires dans tous les volets des projets AccèsLogis a aussi fait l'objet de représentations.

La Communauté métropolitaine de Montréal estime que plusieurs ministères, notamment ceux de la Santé et des Services sociaux; de la Famille et des Aînés; de l'Immigration et des Communautés culturelles; ainsi que de l'Éducation, du Loisir et du Sport, doivent s'engager plus activement auprès des réseaux du logement social et abordable en ce qui a trait au soutien communautaire et à l'aide à la personne.

De plus, dans une perspective de complémentarité, les municipalités, dont la principale source de revenus est la taxe foncière, ont pour premier mandat d'assurer les services liés à l'aménagement urbain et à la réalisation de logements. À cette fin, elles participent, selon leurs ressources, à la réalisation des infrastructures (aqueduc, égouts, circulation, transport, etc.), à la protection du parc résidentiel et aux programmes incitatifs au développement d'habitation. En contrepartie, l'offre de services de santé, de services sociaux et de maintien à domicile doit demeurer une responsabilité des ministères concernés, et leur caractère universel et gratuit doit être préservé.

Le développement d'initiatives de soutien communautaire et d'aide à la personne ne passe pas uniquement par le financement, mais aussi par la capacité d'imaginer des solutions porteuses de sens. C'est pourquoi la Communauté a choisi de réaliser un répertoire des bonnes pratiques afin de favoriser la multiplication d'initiatives en soutien communautaire et en aide à la personne.

1 Le lecteur peut consulter la section 2.3 du *Plan d'action métropolitain pour le logement social et abordable, 2009-2013* (PAMLSA), p. 34 à 37.

Il appartient toutefois à chaque municipalité et à chaque promoteur de saisir les occasions offertes, d'adapter les mesures décrites et de rassembler dans leur milieu les conditions gagnantes.

Ce répertoire est le fruit des travaux de la commission du logement social de la Communauté, qui s'est vue confier ce mandat par le comité exécutif. Pour mener à bien ce mandat, la commission a procédé à une revue de la littérature, a rencontré plusieurs experts et intervenants clés et a sollicité la collaboration de nombreux gestionnaires de projets afin de documenter une série de bonnes pratiques, principalement dans les projets HLM et dans les OBNL d'habitation, mais également dans les coopératives d'habitation et auprès des personnes bénéficiant d'un programme de Supplément au loyer (PSL). La commission les remercie de leur inestimable collaboration car sans leur participation, ce répertoire n'aurait pu voir le jour. En effet, nous leur sommes redevables d'avoir accepté de rendre compte, en leurs propres mots, de leurs initiatives.

Ce répertoire devrait répondre aux attentes des municipalités du Grand Montréal qui, à plusieurs occasions, ont manifesté leurs besoins en information quant au soutien communautaire et à l'aide à la personne en logement social et abordable.

La réalisation de ce répertoire est le fruit de l'engagement de la Communauté à assurer une veille des meilleures pratiques de soutien aux locataires et à devenir un lieu de diffusion et d'échanges pour les municipalités et les offices municipaux d'habitation de son territoire.

Au terme de ces travaux, les membres de la commission ont établi les principaux facteurs qui peuvent faciliter la mise en place d'initiatives de soutien communautaire sur leur territoire:

- La coordination entre le réseau du logement social et abordable et celui de la santé et des services sociaux;
- L'adéquation entre les budgets de soutien communautaire et de développement de nouveaux logements;
- La sensibilisation des élus et des administrations municipales aux enjeux de soutien communautaire;
- L'encouragement à l'innovation et à l'expérimentation.

Ensemble, nous serons mieux outillés pour promouvoir le développement du soutien communautaire et de l'aide à la personne en logement social et abordable, et ainsi favoriser l'essor de nos municipalités dans une perspective de développement social et économique véritablement durable.



Guy Pilon
Maire de Vaudreuil-Dorion

TABLE DES MATIÈRES

CARTE DE LA CMM	II
MEMBRES DE LA COMMISSION DU LOGEMENT SOCIAL.....	III
MOT DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DU LOGEMENT SOCIAL.....	IV
LISTE DES ENCADRÉS.....	VIII
LISTE DES FIGURES.....	IX
STRUCTURE DU RÉPERTOIRE.....	X
LEXIQUE DES ACRONYMES.....	XI
INTRODUCTION.....	1
LES NOTIONS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET D'AIDE À LA PERSONNE EN LOGEMENT SOCIAL.....	2
Le soutien communautaire et l'aide à la personne : définitions retenues.....	2
Le soutien communautaire, l'aide à la personne et l'aide domestique : des notions encore débattues.....	2
Le logement et l'hébergement : des concepts distincts.....	4
LE FINANCEMENT DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET DE L'AIDE À LA PERSONNE EN LOGEMENT SOCIAL.....	5
Le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social.....	5
Le Programme de soutien aux organismes communautaires.....	6
Normes budgétaires relatives au soutien et aux activités communautaires en HLM.....	6
Soutien des associations de locataires en HLM.....	8
Les comités de secteur de l'OMH de Montréal.....	8
Les comités consultatifs de résidents.....	9
Soutien à l'initiative communautaire et sociale : quel avenir après l'abolition du PAICS ?.....	9
PREMIER THÈME – LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE EN HLM.....	11
HLM du Grand Montréal : un portrait.....	12
Encadrement des interventions de soutien communautaire en HLM.....	12
Intervention sociale et communautaire : un nouveau mandat confié aux OMH.....	13
Enjeux du soutien communautaire en HLM.....	13
Initiatives de soutien communautaire en HLM.....	14
Initiatives pour personnes âgées.....	15
Étude de cas 1 : Intervenantes de milieu au service des personnes âgées en HLM – OMH de Laval.....	16
Étude de cas 2 : Projet Famille-support – OMH de Mont-Saint-Hilaire.....	19
Étude de cas 3 : Projet Un vigilant veille sur vous – OMH de Montréal.....	21
Initiatives pour familles.....	24
Étude de cas 4 : Projet Solidarité Meunier-Tolhurst – OMH de Montréal.....	25
Étude de cas 5 : Familles en mouvement – Place Saint-Martin – OMH de Laval.....	30
Étude de cas 6 : Forum des jeunes 12-25 ans en HLM – OMH de Montréal.....	33
Initiatives pour personnes âgées, familles et personnes seules.....	37
Étude de cas 7 : Projet Habiter la mixité – OMH de Montréal.....	38
Étude de cas 8 : Centre de services en soutien communautaire – OMH de Sainte-Thérèse.....	43

DEUXIÈME THÈME – LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE EN OBNL..... 47

Qu'est-ce qu'un OBNL d'habitation ?.....	48
Les OBNL, de plus en plus nombreux.....	48
Les instigateurs des projets OBNL.....	48
Les normes de la SHQ en matière de soutien communautaire.....	50
Le financement du soutien communautaire chez les OBNL.....	50
Initiatives de soutien communautaire en OBNL.....	51
Initiatives pour personnes âgées.....	53
Étude de cas 9 : Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM).....	54
Étude de cas 10 : Centre La Traversée – Un projet de cohabitation logement hébergement.....	58
Initiative en santé mentale.....	61
Étude de cas 11 : Entrée Chez soi – Histoire d'un virage.....	62
Étude de cas 12 : Sous le toit de P.A.L. – Logement communautaire et accès aux services sanitaires.....	66
Initiatives pour familles.....	69
Étude de cas 13 : Parole d'excluEs – D'une approche clientèle à une approche citoyenne.....	70
Initiatives pour familles, personnes âgées, personnes seules et itinérantes.....	77
Étude de cas 14 : Société locative d'investissement et de développement social (SOLIDES) – Une expérience de mixité et d'autodéveloppement.....	78
Étude de cas 15 : Chambreclerc – Une expérience de vie communautaire dans des maisons de chambres du centre-ville.....	83
Étude de cas 16 : Médiation citoyenne – Les fruits d'une hybridation atypique.....	88

TROISIÈME THÈME – LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE EN COOPÉRATIVE D'HABITATION..... 91

Les principaux enjeux du soutien communautaire dans les coopératives d'habitation.....	92
Initiatives pour personnes âgées.....	94
Étude de cas 17 : Coopérative de solidarité en habitation La Seigneurie de Vaudreuil.....	95
Étude de cas 18 : Coopérative de solidarité en habitation La Grande Vie.....	98
Initiative en santé mentale.....	101
Étude de cas 19 : Coopérative de solidarité en habitation Les Haubans.....	102

QUATRIÈME THÈME – LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE POUR LES BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER..... 105

Les principaux enjeux du soutien communautaire en PSL.....	106
Initiatives en santé mentale.....	107
Étude de cas 20 : Programme d'encadrement clinique et d'hébergement et projet Clés en Main (PECH).....	108
Initiatives pour familles, personnes âgées et personnes seules.....	112
Étude de cas 21 : Médiation entre locataires et propriétaires participant au PSL – OMH de Longueuil.....	113

LISTE DES ENCADRÉS

Quelques remarques préliminaires sur les notions de soutien communautaire et d'aide à la personne en logement social

- Position de la CMM : Un continuum d'initiatives à soutenir selon les besoins des personnes 4

Le soutien communautaire et l'aide à la personne en logement social : le financement

- Résolutions adoptées à l'assemblée générale du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) en 2011..... 8
- Pour en savoir plus sur la participation de la SHQ au financement du soutien communautaire en HLM..... 9
- À surveiller : l'impact du nouveau Règlement d'attribution des logements à loyer modique..... 10
- La responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux en soutien communautaire en logement social 10

Premier thème – Le soutien communautaire et l'aide à la personne en HLM

- De la poignée de porte à la poignée de main 13
- Pour en savoir plus sur les services de longue durée en HLM..... 14
- Pour se tenir informé des plus récents projets en soutien communautaire en HLM 14
- Pour en savoir plus sur le logement social et le vieillissement en France et au Québec..... 15
- Pour en savoir plus sur les protocoles intersectoriels 15
- Une autre forme de collaboration en soutien aux aînés : protocole d'intervention entre l'OMH de Châteauguay et le CSSS Jardins Roussillon 18
- La vigilance auprès des aînés, une préoccupation de plusieurs OMH..... 23
- Le saviez-vous ? Le programme PAIR 23
- L'approche privilégiée par l'OMH de Montréal – Le travail de milieu : vers un transfert de liens de confiance..... 29
- Un centre de pédiatrie sociale à Place Saint-Martin..... 32
- Les jeunes en HLM : une ressource rare..... 35
- Un vent de renouveau souffle sur les Habitations Jeanne-Mance..... 35
- L'approche montréalaise dans les plans d'ensemble HLM familles 41

Deuxième thème – Le soutien communautaire et l'aide à la personne en OBNL

- Les changements d'orientation dans le développement des OBNL d'habitation : une perspective historique..... 49
- Des visions différentes du soutien communautaire s'incarnent dans des définitions distinctes..... 52
- Le processus d'intervention de Parole d'excluEs 72
- La Revitalisation urbaine intégrée : l'exemple de Longueuil 76
- Pour en savoir plus sur le soutien communautaire en OBNL dans toutes les régions du Québec..... 89

Troisième thème – Le soutien communautaire et l'aide à la personne en coopérative d'habitation

- Qu'est-ce qu'une coopérative de solidarité ? 93
- La position de la CMM au sujet des espaces et équipements communautaires dans les projets AccèsLogis..... 93

Quatrième thème – Le soutien communautaire et l'aide à la personne pour les bénéficiaires du programme de Supplément au loyer

- La position de la CMM sur le soutien communautaire en PSL..... 106
- Que l'argent suive le client..... 109
- Le Programme d'encadrement clinique et d'hébergement (PECH) 111
- Pour en savoir plus sur le supplément au loyer privé avec suivi dans la communauté..... 111
- L'exemple de Paris : Louez solidaire et sans risque 115

LISTE DES FIGURES

Figure 1 – Trajectoires des interventions aux habitations Meunier-Tolhurst.....	28
Figure 2 – Région d’origine des répondant(e)s et conjoint(e)s résidant en HLM familles, OMH de Montréal	38
Figure 3 – Distribution des OSBL-H selon le type de promoteur du (ou des) projet(s) et selon l’échantillon postal et téléphonique.....	49
Figure 4 – Proportion d’OSBL d’habitation selon le type de soutien communautaire offert	50
Figure 5 – Proportion des OSBL d’habitation selon les services offerts.....	51
Figure 6 – Activités complétées en 2010-2011, ACHIM.....	55
Figure 7 – Taille et coût du logement, COOP de solidarité en habitation La Grande Vie.....	99

STRUCTURE DU RÉPERTOIRE

Les initiatives en soutien communautaire et en aide à la personne sont nombreuses et diversifiées en raison, notamment, du fait qu'elles ont été développées par des intervenants en contact direct avec les locataires, et ce, en réponse aux besoins de plus en plus pressants de ces derniers. Les projets ont été sélectionnés selon l'objectif d'être représentatifs des nombreuses expériences en la matière. Ce répertoire n'a donc pas la prétention d'être exhaustif.

Ce répertoire n'a pas non plus la prétention d'être le premier du genre. Par exemple, en 2007, un inventaire des pratiques d'action communautaire en HLM a été produit par une équipe d'universitaires et publié par la Société d'habitation du Québec (SHQ)². Cet inventaire retient, pour le Grand Montréal, des expériences dans les quartiers montréalais de Rosemont, de Mercier-Est, de Saint-Henri et de la Petite-Bourgogne, mais aussi à Longueuil, à Laval et à Châteauguay. Par ailleurs, dans la foulée des colloques régionaux, le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) a publié en 2008 un recueil des pratiques exemplaires dans un document ayant pour titre *Le soutien communautaire : expérience de partenariat en milieu HLM*. Le document présente les fiches synthèses de 29 projets. Il existe certains recoupements entre les cas documentés dans ces ouvrages et les pratiques présentées ici, notamment celles de Mont-Saint-Hilaire et de Laval. D'autres expériences citées par la SHQ ou le ROHQ ne sont pas documentées ici; nous vous invitons à consulter le recueil du ROHQ et celui de la SHQ, pour en prendre connaissance.

Toutefois, nous présentons plusieurs expériences n'ayant pas fait l'objet de fiches dans le recueil du ROHQ, soit le projet de l'ensemble HLM Meunier-Tolhurst, celui du programme Familles en mouvement (FEM) développé par l'OMH Laval, les initiatives de vigilance auprès des aînés, le Forum des jeunes 12-25 ans en HLM et Habiter la mixité, de l'OMH Montréal, sans oublier le Centre de services en soutien communautaire de la couronne Nord. Le répertoire de la CMM se démarque également par l'intégration des pratiques en OBNL³, en COOP et en PSL ainsi que par le lectorat visé : les partenaires municipaux de la CMM, à savoir les élus et le personnel des municipalités et des offices municipaux d'habitation (OMH) du Grand Montréal.

La première partie du répertoire des bonnes pratiques est consacrée à camper les notions de soutien communautaire et d'aide à la personne en logement social et abordable.

Le répertoire est ensuite structuré en quatre sections, qui renvoient aux quatre principaux types d'habitat social et abordable :

- Les habitations à loyer modique (HLM);
- Les logements détenus par les OBNL d'habitation;
- Les logements possédés par des coopératives d'habitation;
- Les logements privés dont les locataires bénéficient du PSL.

Chaque type d'habitat présente des profils différents en ce qui concerne la population de locataires, le mode de gestion et le financement. Ces particularités posent des défis particuliers en matière de développement du soutien communautaire et d'aide à la personne. C'est pourquoi chaque section débute avec un portrait succinct et une mise en relief des enjeux et du cadre financier propres à chaque type d'habitat.

Un certain nombre d'études de cas est proposé pour chaque type d'habitat. Chaque étude de cas s'articule autour :

- d'une description des interventions;
- du contexte à l'origine des initiatives;
- des acteurs impliqués;
- des résultats et des enseignements tirés des pratiques décrites;
- des renseignements complémentaires, des sources et des références.

Précisons que tout en se conformant à cette structure commune, chaque étude de cas laisse largement « la parole » aux instigateurs des projets. Le contenu de chaque étude de cas est donc le reflet de leur analyse et a fait l'objet de leur approbation. C'est pourquoi le lecteur attentif notera des changements de ton au fil de sa lecture. En ce sens, le contenu ne reflète pas nécessairement la position de la Communauté métropolitaine de Montréal.

Bien que les études de cas que nous présentons soient ancrées dans des pratiques locales, chaque mesure répertoriée est potentiellement reproductible. En fait, ces études de cas décrivant des expériences particulières ont été sélectionnées notamment parce qu'elles sont susceptibles d'inspirer les gestionnaires et les élus municipaux et d'alimenter leurs réflexions.

Comme le soulignait à ce sujet un représentant de la SHQ : « On peut insister sur l'importance de mieux faire valoir et diffuser les réussites et les innovations qui sont observées à travers les différentes ententes de coopération en place⁴... »

2 Morin, Paul, François Aubry et Yves Vaillancourt (2007). *Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM – Inventaire analytique*, Société d'habitation du Québec, LAREPPS, UQAM. Accessible en ligne : <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/M19616.pdf>.

3 Il existe également des répertoires sur le soutien communautaire en OBNL, nous y reviendrons plus loin.

4 RQOH (2011). « Dossier : soutien communautaire. Cinq questions posées à Claude Roy ». *Le Réseau*, numéro 38, p. 10. Accessible en ligne : <http://www.rqoh.com/medias-et-communications/publications?fede=&page=2>

LEXIQUE DES ACRONYMES

ACHIM	Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu	FCHE	Fédération des coopératives d'habitation de l'Estrie
ACE	Administration, conciergerie et entretien	FEM	Familles en mouvement
ACL	Programme AccèsLogis Québec	FHCC	Fédération de l'habitation coopérative du Canada
ADOHQ	Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec	FLHLMQ	Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec
AGRTQ	Association des groupes de ressources techniques du Québec	FIM	Fonds d'investissement de Montréal
APHPCR	Association des personnes handicapées physiques de Cowansville et région	FOHM	Fédération des OSBL d'habitation de Montréal
ASAR	Association de services d'aide résidentielle	FOHRJS	Fédération des OSBL d'habitation du Roussillon, Jardins du Québec et Suroît
ASSS	Agence de la santé et des services sociaux	FRAPRU	Front d'action populaire en réaménagement urbain
BAAF	Bureau d'aide et d'assistance familiale	FROHM	Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie
BCJ	Bureau de consultation jeunesse	GAJM	Groupe action Jeanne-Mance
CESCM	Centre d'entraide et de services communautaires du Marigot	GRT	Groupe de ressources techniques
CH	Coopérative d'habitation	HCL	Habitations communautaires Longueuil
CHJM	Corporation d'habitation Jeanne-Mance	HLM	Habitation à loyer modique
CHSLD	Centre hospitalier de soins de longue durée	ID²EM	Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation
CLD	Centre local de développement	INM	Institut du nouveau monde
CLS	Commission du logement social	INRS	Institut national de la recherche scientifique
CLSC	Centre local de services communautaires	IPAC	Initiative de partenariats en action communautaire
CMM	Communauté métropolitaine de Montréal	ITHQ	Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
CNPC	Centre national de prévention du crime	IUGS	Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
COOP	Coopérative	LAQ	Programme Logement abordable Québec
CPE	Centre de la petite enfance	LAREPPS	Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales
CPSC	Centre de pédiatrie sociale en communauté	MAMROT	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
CQCH	Confédération québécoise des coopératives d'habitation	MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
CRÉ	Conférence régionale des élus	MRC	Municipalité régionale de comté
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique	MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
CREP	Centre de ressources éducatives et pédagogiques	OBNL	Organisme à but non lucratif
CS	Centre de services	OJA	Organisme de justice alternative
CSDM	Commission scolaire de Montréal	OH	Office d'habitation
CSSS	Centre de santé et de services sociaux	OMH	Office municipal d'habitation
CTPSM	Comité de travail de Place Saint-Martin	OSBL	Organisme sans but lucratif
EESAD	Entreprise d'économie sociale en aide domestique	OSBL-H	Organisme sans but lucratif d'habitation
EHE	Entraide Habitat Estrie	PAALHLM	Programme d'aide aux associations de locataires d'habitations à loyer modique
FECHAM	Fédération des coopératives d'habitation montréalaises		
FECHAQC	Fédération des coopératives d'habitation de Québec Chaudière-Appalaches		

PAICS	Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale
P.A.L.	Projet d'aide au logement
PAMLSA	Plan d'action métropolitain pour le logement social et abordable, 2009-2013
PECH	Programme d'encadrement clinique et d'hébergement
PQI	Plan québécois des infrastructures
PSBL-P	Programme sans but lucratif-privé
PSL	Programme de Supplément au loyer
PSM	Place Saint-Martin
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
RAM	Remplacement amélioration et modernisation
RNI	Ressource non institutionnelle
ROHQ	Regroupement des offices d'habitation du Québec
RQOH	Réseau québécois des OSBL d'habitation
RUI	Revitalisation urbaine intégrée
SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
SHAPEM	Société d'habitation populaire de l'Est de Montréal
SHQ	Société d'habitation du Québec
SIV	Soutien d'intensité variable
SOLIDES	Société locative d'investissement et de développement social
SPLI	Stratégie de partenariats de lutte contre l'itinérance
TED	Trouble envahissant du développement
TRÎL	Travail de Rue Île de Laval
UQAM	Université du Québec à Montréal



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

INTRODUCTION

LES NOTIONS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET D'AIDE À LA PERSONNE EN LOGEMENT SOCIAL

Il existe de nombreux débats autour de la définition du soutien communautaire en logement et d'aide à la personne, de même qu'autour des distinctions entre les concepts de logement et d'hébergement. C'est pourquoi nous nous devons de préciser d'entrée de jeu ce que nous entendons par les termes « soutien communautaire » et « aide à la personne ». Cela éclairera le choix des pratiques qui ont été retenues dans ce répertoire, car ces dernières sont extrêmement nombreuses et diversifiées. En ce sens, elles sont à l'image des besoins des résidents. Elles sont ancrées dans des pratiques éprouvées que l'on retrouve surtout en OBNL d'habitation et dans les HLM.

Les initiatives véhiculées par les coopératives d'habitation et celles s'adressant individuellement aux prestataires d'un supplément au loyer sont moins fréquentes et peu documentées. Dans l'avenir, on peut penser que les expériences de soutien communautaire en milieu coopératif et en PSL seront toutefois appelées à se développer.

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE : DÉFINITIONS RETENUES

Les principaux acteurs du logement social et abordable adhèrent généralement à la définition de soutien communautaire qui suit, développée par le Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS). Cette définition du soutien communautaire, sans disposer de toutes les questions, n'en constitue pas moins un bon point de ralliement pour la compréhension de ces pratiques. Cette définition est d'ailleurs reprise dans le *Cadre de référence* publié en 2007⁵ :

La notion de soutien communautaire désigne ce qui relève de l'accompagnement social des individus ou des groupes. Il s'agit de services de proximité qui recouvrent un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement et l'organisation communautaire. De façon générale et non exhaustive, les services et activités suivants peuvent être considérés comme du soutien communautaire :

- Des activités découlant de la vie collective, comme la participation volontaire des locataires aux instances démocratiques de l'organisme;
- Des interactions entre les personnes qui s'y retrouvent;
- Des activités ou services comme l'accueil, la référence, la coordination, l'accompagnement auprès des services publics, la gestion de conflits entre locataires potentiellement occasionnés par une situation personnelle ou une

incapacité, l'intervention en situation de crise, l'intervention de soutien, le soutien aux comités de locataires et autres comités, l'organisation communautaire, les services alimentaires, les services d'animation et de loisirs, la présence et la surveillance continues, le soutien civique, l'aide à la gestion budgétaire, l'aide à la gestion du bail (droits et responsabilités liés au bail).

Le soutien communautaire se distingue donc des services d'aide à la personne, lesquels sont en principe et le plus généralement fournis par le réseau de la santé et des services sociaux. Ces services d'aide à la personne prennent eux aussi diverses formes, selon la mission des organismes concernés, les besoins des personnes et les ressources disponibles : soins infirmiers, soins médicaux, soins d'hygiène personnelle à domicile, aide à l'habillement. De plus, ils demeurent sous la responsabilité du système public et sont offerts par des professionnels relevant des centres locaux de services communautaires (CLSC). Ils se différencient aussi des services d'aide domestique tels que l'entretien ménager, la préparation des repas, l'entretien des vêtements, l'approvisionnement ou les courses. La prestation de l'aide domestique relève souvent d'entreprises d'économie sociale en aide domestique (EESAD). Il existe, en revanche, des exceptions à cette répartition du travail. Certaines entreprises collectives ont développé une offre de services spécialisés. Les centres de santé et de services sociaux (CSSS) font alors appel à ces organismes en sous-traitance afin de compléter leur offre de service institutionnelle⁶.

Dans ce répertoire, nous avons surtout cherché à présenter les expériences qui relèvent plus particulièrement du soutien communautaire. Cependant, plusieurs projets intègrent également des activités d'aide à la personne dans une plus ou moins grande mesure et selon des contours qui peuvent varier d'un groupe à l'autre, selon les définitions que chacun en donne.

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE, L'AIDE À LA PERSONNE ET L'AIDE DOMESTIQUE : DES NOTIONS ENCORE DÉBATTUES

Les notions de soutien communautaire, d'aide à la personne et d'aide domestique sont des notions qui continuent de susciter des débats. Nous soumettons ici quelques pistes de réflexion les concernant.

Les pratiques de soutien communautaire n'ont pas fait l'objet d'une élaboration théorique très approfondie. « Un des premiers enjeux du soutien communautaire réside dans le fait que cette pratique repose davantage sur une série d'activités que sur une théorie⁷. »

5 MSSS (2007). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social. Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*, Québec, p. 8. Accessible en ligne : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2007/07-845-01.pdf>.

6 CQCH (2009). *Évaluation des possibilités pour les coopératives d'habitation de maintenir une personne aînée en perte d'autonomie dans son logement*. Accessible en ligne : <http://www.cooperativehabitation.coop/upload/cooperativehabitation/editor/asset/Rapportsoutienauxaines.pdf>. (Notons par ailleurs que l'on dénombre, au Québec, plus d'une centaine d'entreprises d'économie sociale offrant des services d'aide domestique.)

On peut suggérer que « le soutien communautaire en logement social désigne un ensemble de pratiques et d'interventions liées à la vie dans des ensembles d'habitation sociale. Les interventions visent le soutien de la vie collective ainsi que l'apprentissage du rôle de locataire⁸. »

Pour sa part, le Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) a voulu préciser certains aspects de cette définition du soutien communautaire en logement social. Il publiait récemment, dans son bulletin *Le Réseau*, un extrait du document *Pour un programme de financement du soutien communautaire en OSBL d'habitation*, publié en 2004, que nous citons ici textuellement :

« Mais, avant toute chose, qu'est-ce que le soutien communautaire ? »

C'est un ensemble d'interventions reliées au logement...

- référence et accompagnement vers des ressources du milieu;
- sécurité;
- service d'alimentation;
- maintien de la tranquillité des lieux;
- soutien à la vie communautaire;
- accueil des nouveaux locataires.

C'est également...

- un soutien à la vie quotidienne;
- des services offerts sur place, dans les ensembles d'habitation;
- des services offerts dans la plupart des cas par l'OSBL d'habitation lui-même;
- des interventions effectuées dans une optique de prise en charge, par les locataires, de leur milieu de vie.

Et c'est aussi...

- des services offerts en complémentarité avec les actions des autres secteurs du développement social;
- des services offerts en continuité et souvent en partenariat avec d'autres acteurs, en particulier le réseau de la santé.

Cependant, ce n'est pas...

- un service de maintien à domicile offert par les CLSC (services médicaux, d'aide personnelle, de réadaptation, d'ergothérapie, de psychothérapie, de travail social, etc.);

- un service de suivi communautaire en santé mentale offert par des établissements et des organismes communautaires en santé mentale;
- un service communautaire offert dans le milieu, et non sur place;
- une ressource d'hébergement : l'accès au logement n'est pas lié à un traitement, une thérapie ou un service.

Le plus souvent, ces services sont offerts par le réseau de la santé, de même que ses partenaires, et complètent les services de soutien communautaire offerts à l'interne par l'OSBL d'habitation. Ceux-ci devraient idéalement s'harmoniser entre eux, sans toutefois se confondre⁹. »

On précise dans le même bulletin que « le soutien communautaire s'adresse à l'ensemble des locataires d'un immeuble et, bien qu'il vise la stabilité résidentielle, il ne doit en aucun cas suppléer aux services et suivis que requièrent les locataires sur une base individuelle, car, peu importe que la personne demeure ou non locataire de l'immeuble, elle doit continuer à pouvoir bénéficier des services personnalisés dont elle a besoin. Cette approche ne doit en aucun cas être confondue avec les services personnels de maintien à domicile ou les interventions visant un cheminement psychosocial individuel¹⁰. »

Ces nuances ne sont pas que sémantiques, elles recouvrent des enjeux d'identification des organismes responsables et de sources de financement.



Aux Geais bleus, HLM, OMH de Blainville
Crédit photo : Louis-Étienne Doré

7 FOHM (2010). *Les fondements du soutien communautaire*. Cahier des participants, document de formation, p. 5.

Accessible en ligne : http://fohm.rqoh.com/_files/fohm/mediacom/pdf/94_bloc_1_cahier_du_participant_definitif.pdf.

8 Ducharme, Marie-Noëlle et Lucie Dumais. *Soutien communautaire en logement social et services de santé et services sociaux dans les OSBL d'habitation*. (Présentation à la commission du logement social de la CMM, Montréal, 26 octobre 2011.)

9 RQOH (2011). « Mais avant toute chose, qu'est-ce que le soutien communautaire ? », *Le Réseau*, numéro 38, p. 9.

Accessible en ligne : <http://www.rqoh.com/medias-et-communications/publications?fede=&page=2>.

10 RQOH (2011). « Le mot de la présidente. Le soutien communautaire, plus qu'une simple liste d'activités », *Le Réseau*, numéro 38, p. 6.

Accessible en ligne : <http://www.rqoh.com/medias-et-communications/publications?fede=&page=2>.

LE LOGEMENT ET L'HÉBERGEMENT : DES CONCEPTS DISTINCTS

Le soutien communautaire de même que les services d'aide à la personne sont développés par un ensemble d'organismes du secteur de l'habitation et de celui de la santé et des services sociaux. Il importe donc de définir les concepts de « logement » et d'« hébergement ». Comme souligné dans le *Portrait des organismes sans but lucratif d'habitation sur l'île de Montréal* :

« Les logements sont librement choisis par le locataire (par opposition au placement) et font l'objet d'un lien contractuel sous la forme d'un bail entre locataire et gestionnaire. Contrairement à l'hébergement, l'attribution d'un logement n'est pas subordonnée à un traitement ou à un programme de réadaptation, même si le logement peut être assorti de certains services (Dorvil, Morin et Robert, 2011)¹¹. »

Autrement dit, les pratiques de soutien communautaire en logement social et, dans une certaine mesure, d'aide à la personne, ciblent des personnes qui sont en mesure d'assumer les responsabilités d'un locataire au sens de la Régie du logement. Le soutien fourni au résidant par l'organisme locateur, par des ententes de financement et de partenariat, a justement pour but de faciliter l'accès au statut de locataire et/ou de le conserver.

Concrètement, les pratiques touchent des personnes à faible revenu éprouvant souvent des difficultés d'intégration ou de

participation sociale : personnes âgées en perte d'autonomie, personnes ayant une déficience physique ou intellectuelle, personnes ayant des problèmes de santé mentale, personnes ayant une dépendance, comme les personnes alcooliques ou toxicomanes. Certaines pratiques s'adressent à des personnes auparavant sans domicile fixe ou à risque d'itinérance de même qu'à des personnes ou à des familles dites « à problématiques multiples ».

On constate sur le terrain des dérives dans les pratiques qui contribuent à une certaine confusion. On y retrouve donc certaines zones d'interprétation et de débat, notamment en ce qui a trait au financement des organismes d'hébergement temporaire, puisque ces dernières sont plus susceptibles de conditionner l'offre de logement à un plan d'intervention.

Certains organismes d'habitation offriront un seul volet d'activités ou de services, à savoir le soutien communautaire ou l'aide à la personne. D'autres offrent un éventail d'activités de soutien communautaire et d'aide à la personne.

Ces distinctions entre les notions de soutien communautaire et les services personnels ainsi qu'entre le logement et l'hébergement recouvrent un ensemble de débats sur l'orientation des interventions auprès des personnes en logement et leur milieu de vie, la responsabilité respective de chacun des acteurs dans le développement des diverses formes d'intervention et sur les sources, les orientations, la hauteur et les modalités du financement devant soutenir ces initiatives.

POSITION DE LA CMM : UN CONTINUUM D'INITIATIVES À SOUTENIR SELON LES BESOINS DES PERSONNES

Sur le territoire du Grand Montréal, la majorité des ménages parvient à se loger de façon satisfaisante sur le marché, et ce, sans aide.

Parmi les ménages connaissant des difficultés à se loger, des mécanismes facilitant l'accessibilité financière à un logement social ou abordable peuvent s'avérer suffisants. Autrement dit, une fois surmontées les difficultés liées au fait d'assumer des coûts de loyer trop élevés par rapport à leur revenu, ces ménages peuvent mener une vie satisfaisante sur le plan des relations familiales et sociales, des projets scolaires et professionnels, de la santé et de l'alimentation, etc.

Pour d'autres ménages, les besoins ne sont pas seulement financiers, et l'accès à un logement social ou communautaire gagne à être accompagné d'interventions en soutien communautaire et/ou en aide à la personne d'une intensité plus ou moins grande.

Dans d'autres cas encore, c'est un secteur de la ville qui est en déroute, et les interventions ne peuvent se limiter à un immeuble uniquement. Des stratégies communautaires doivent être déployées.

La CMM reconnaît la diversité des situations et estime que les mesures de soutien communautaire et d'aide à la personne doivent être modulées en conséquence et que le financement adéquat doit être octroyé aux citoyens dans le besoin et aux organismes qui les soutiennent.

11 Ducharme, Marie-Noëlle et Yves Vaillancourt avec la collaboration de François Aubry (2002). *Portrait des organismes sans but lucratif d'habitation sur l'île de Montréal*, p. 6. Accessible en ligne : http://www.larepps.uqam.ca/Page/Document/pdf_logement/cahier02_05.pdf.

LE FINANCEMENT DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET DE L'AIDE À LA PERSONNE EN LOGEMENT SOCIAL

Les distinctions entre les pratiques répertoriées sont d'une certaine manière reflétées dans les programmes de financement mis en place par l'État.

L'aide à la personne passe par le canal habituel des institutions du ministère de la Santé et des Services sociaux (CSSS et CLSC) et des ressources intermédiaires qui en sont tributaires et qui complètent son action.

De son côté, le soutien communautaire est essentiellement financé par trois sources : 1) le financement relié au *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social (Cadre)*; 2) le Programme de soutien aux organismes communautaires (SOC ou PSOC); 3) les normes budgétaires relatives au soutien et aux activités communautaires en HLM¹².

Par ailleurs, certains réseaux ont aussi développé d'autres voies de financement pour soutenir des initiatives dans un contexte de financement précaire et souvent considéré comme insuffisant.

Nous ferons ici une présentation générale de trois sources de financement. Les diverses études de cas que compte ce répertoire feront fréquemment référence à ces modes de financement.

LE CADRE DE RÉFÉRENCE SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

Le *Cadre de référence* est le résultat d'un travail conjoint du ministère de la Santé et des Services sociaux et de la Société d'habitation du Québec visant à baliser les initiatives du milieu en ce domaine.

- Le *Cadre* précise les clientèles visées et les modalités de collaboration entre les réseaux de la santé et du logement, tant en OBNL et COOP d'habitation qu'en HLM.
- Le *Cadre* dit s'appuyer sur un grand nombre de politiques et stratégies, dont la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la Politique gouvernementale en action communautaire, la Politique de soutien à domicile « Chez soi : le premier choix », le Plan de la santé et du bien-être et le Programme national de santé publique 2003-2012.
- Le *Cadre* propose d'organiser l'offre de service autour de clientèles ciblées par les plans de services locaux, qui sont organisés autour des programmes-clientèles du ministère de la Santé et des Services sociaux.
- On y précise que les acteurs locaux ont une obligation de coopération au développement des initiatives sur la base de l'identification par les CSSS locaux des besoins populationnels.
- On insiste sur la nécessaire complémentarité de la mission

de maintien en logement des OBNL et de dispensation de services du réseau de la santé. « Sur la base d'une participation libre et volontaire, le milieu communautaire est donc invité à collaborer à l'offre de service qui sera déployée dans les réseaux locaux de services. »

- L'Agence régionale de la santé et des services sociaux s'assurera de préserver une vision régionale cohérente et une hiérarchisation des besoins. À ce titre, tous les projets susceptibles d'être soutenus financièrement par la SHQ, dans ce cadre, devront se voir confirmer l'offre de services par le CSSS ou, même s'ils ne requièrent pas de contribution de la part du réseau de la santé, obtenir un avis favorable de l'Agence quant à la validité du besoin ciblé.
- Selon le *Cadre*, les activités comprises dans les pratiques de soutien communautaire en logement social se subdivisent en quatre catégories :
 - L'aide à la personne dans l'exercice de ses droits et responsabilités en tant que citoyenne ou citoyen;
 - L'aide à la vie courante;
 - L'aide à la vie collective ou associative;
 - Des activités de type relation d'aide.



Crédit photo : CMM

12 Les offices d'habitation ont pendant un certain temps bénéficié du programme PAIGS, aboli par la SHQ en 2011. Voir plus loin les éléments particuliers à ce programme.

LE PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC ou SOC), déployé depuis le début des années 1980, a offert un appui important au développement d'un réseau d'organismes communautaires autonomes issus des communautés locales et voués à leur développement. Il ne vise pas spécialement le soutien communautaire en logement. Pourtant, on y puise de plus en plus quand vient le temps de soutenir des initiatives dans le domaine du logement. Les organismes soutenus peuvent être des OBNL d'habitation ou des OBNL qui peuvent intervenir auprès des résidents de projets de logements communautaires.

- Le PSOC soutient principalement les organismes communautaires sous la forme d'un financement global à leur mission. Malgré le fait que le mouvement communautaire continue de requérir, à juste titre, un soutien financier plus important pour assurer une meilleure stabilité des organismes, tous reconnaissent qu'il s'agit là de la contribution la plus importante au développement et au maintien d'un mouvement communautaire fort et efficace.
- Outre le financement à la mission globale des organismes, deux autres formes de financement existent : le financement par entente de service et le financement de projets ponctuels.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

- Le second mode de financement implique généralement une entente de collaboration avec un établissement du réseau public pour la prestation de certains services. Compte tenu de sa nature très particulière en réponse à des besoins d'intervention en soutien socio-sanitaire aux personnes, on entre ici dans le champ plus nébuleux de ce qu'il pourrait être convenu d'appeler la « sous-traitance » ou l'« intermédiation ». Plusieurs observateurs ont craint, et craignent encore, que ce nouveau mode de financement occupe de plus en plus d'espace et supplante éventuellement le financement global à la mission des organismes, provoquant ainsi un changement profond de la nature et du travail des organismes communautaires.
- De plus, l'obligation faite aux organismes communautaires de définir leur mission en fonction des programmes-services du ministère de la Santé et des Services sociaux – santé physique, santé mentale, déficience intellectuelle et TED, déficience physique, jeunesse en difficulté (0 à 18 ans), perte d'autonomie liée au vieillissement, toxicomanie, santé publique, services généraux de santé – vient encore resserrer la définition du travail des groupes communautaires.

NORMES BUDGÉTAIRES RELATIVES AU SOUTIEN ET AUX ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES EN HLM

Les moyens et les actions initiées en matière de soutien communautaire par les OMH doivent respecter les limites de financement de la Réserve pour le développement communautaire et social ou faire l'objet d'un financement par l'association des locataires ou par un partenaire¹³. La Réserve pour le développement communautaire et social est constituée à partir des économies réalisées durant l'année à même l'enveloppe Administration, conciergerie et entretien. Ainsi, un OMH peut constituer une réserve pour le développement communautaire et social. Le montant annuel maximum transférable à la réserve correspond au moindre entre :

- la différence entre l'enveloppe Administration, conciergerie et entretien (ACE) approuvée au budget et les sommes dépensées à même ladite enveloppe durant l'exercice;
- 1 % de l'enveloppe ACE.

La réserve peut financer des activités communautaires et sociales et l'engagement de ressources pouvant accompagner les clientèles – par exemple, pour l'aide aux devoirs. Les projets financés par cette réserve doivent éviter tout dédoublement avec des services offerts par d'autres organismes communautaires ou par le réseau des services sociaux.

13 Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter le *Manuel de gestion du logement social*, chapitre C, section 2, sujet 1, produit par la SHQ, et le *Guide du budget 2012 à l'intention des offices d'habitation (OH)*, aussi produit par la SHQ.

Accessibles en ligne :

http://www.habitation.gouv.qc.ca/espace_partenaires/offices_dhabitation/offices_dhabitation/programmes/hlm_public/exploitation_dun_projet/manuel_de_gestion_du_logement_social.html,

http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/partenaires/guides/OH_Guide_budget_2012.pdf.

Par ailleurs, depuis 2009¹⁴, les OMH reçoivent annuellement des montants équivalant à 39 \$ par logement pour la réalisation d'activités sociales et de soutien communautaire, répartis comme suit :

- 17 \$ par logement pour les activités sociales (montant versé aux associations de locataires);
- 22 \$ par logement pour le soutien communautaire (activités).

Si ces sommes ne sont pas utilisées au cours de l'année budgétaire, elles ne peuvent être transférées à la réserve, elles sont donc perdues. Précisons que ces montants sont entièrement dédiés à l'ajout ou au maintien d'intervenants actifs sur le terrain.

Les OMH bénéficient d'une souplesse administrative en regard des 17 \$ par logement accordés pour les activités sociales. L'OMH peut le consacrer en tout ou en partie aux activités sociales, le transférer en tout ou en partie pour augmenter le financement du soutien communautaire, ou encore le transférer aux associations de locataires.

Soulignons que cette allocation de 39 \$ s'ajoute à la subvention annuelle de 17 \$ par logement versée aux associations de locataires (voir la sous-section suivante).

Même si depuis 2002 le rôle des OMH en matière de soutien communautaire est reconnu, des budgets propres à ces activités ne leur ont pas été immédiatement dévolus. Avant 2009, les OMH devaient utiliser les remboursements de la taxe fédérale TPS pour financer ces activités et le personnel requis. Par ailleurs, la réserve et les projets du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS) sont financés à même les économies résiduelles de l'enveloppe Administration, conciergerie et entretien (ACE).

Toutefois, les sommes consacrées au soutien communautaire sont jugées insuffisantes par de nombreux acteurs. Ainsi, à ce chapitre, le ROHQ réclame depuis 2003 un montant de 90 \$ par logement pour les dépenses nécessaires. Le Regroupement a récemment renouvelé cette demande et suggère son indexation à 112 \$¹⁵. Compte tenu du montant de 22 \$ déjà alloué aux activités de soutien communautaire, on peut estimer le financement supplémentaire requis à 90 \$ par logement par an. Ce montant est une moyenne par logement établie en fonction d'un parc qui compte 63 000 logements dans tout le Québec. Environ 5,5 M\$ supplémentaires devraient donc être investis annuellement dans le soutien communautaire pour l'ensemble du parc HLM québécois.



Crédit photo : OMH de Montréal

14 SHQ. 2009. *Info Express*, vol. 14, numéro 1.

Accessible en ligne : http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/partenaires/info_express/hlmpublics/info_express_2009_fevrier.pdf.

15 La somme de 90 \$ en 2003 correspond environ à 112 \$ en 2012. Précisons que cette somme est une moyenne établie pour l'ensemble des logements HLM. Certains ménages locataires n'ont besoin d'aucune forme de soutien communautaire, alors que d'autres ménages ont des besoins dépassant de beaucoup 112 \$ par an.

RÉSOLUTIONS ADOPTÉES À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC (ROHQ) EN 2011

INTÉGRATION DES COÛTS DE SERVICE-CONSEIL EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE À LA COTISATION

QUE le conseil d'administration soit mandaté pour négocier avec la SHQ l'intégration des coûts afférents au maintien du service-conseil en soutien communautaire offert par le ROHQ à la cotisation 2012 sans affecter le budget des OH en soutien communautaire.

FINANCEMENT D'ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES ET DE SOUTIEN AUX RÉSIDANTS EN HLM.

CONSIDÉRANT que la Loi de la SHQ reconnaît aux offices d'habitation le pouvoir de mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de la clientèle;

CONSIDÉRANT qu'il est démontré que les immeubles confiés à l'office d'habitation sont des milieux de pratiques et d'actions sociales et communautaires;

CONSIDÉRANT l'importance d'assurer au sein des offices d'habitation et auprès des résidents en HLM l'octroi des ressources appropriées, statutaires et récurrentes pour appuyer la mise en œuvre des pratiques d'action communautaire et de développement social.

QUE le ROHQ réclame, à la SHQ et aux ministères concernés, un financement spécifique permettant aux offices d'habitation de disposer de ressources pour supporter le développement d'activités communautaires et des pratiques de soutien communautaire et de développement social en HLM :

- en assurant un financement spécifique soutenant les projets d'initiative communautaire et sociale en HLM afin de pallier au retrait du programme PAICS;
- en attribuant aux offices d'habitation des ressources financières spécifiques au soutien communautaire en logement social, suivant un barème, indexant le minimum de 95 \$ par logement HLM, revendiqué depuis 2003;
- en assurant la continuité de l'enveloppe budgétaire pour les projets soutenus par le financement du ministère de la Santé et des Services sociaux associé à la mise en œuvre du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et en majorant cette enveloppe pour financer le développement de nouveaux projets.

Soutien des associations de locataires en HLM

Afin de soutenir les associations de locataires du programme HLM public, les OMH doivent leur verser un montant de 17 \$ par logement annuellement¹⁶. Les associations de locataires ont pour mission d'agir afin d'améliorer la qualité de vie des locataires, de défendre leurs intérêts et leurs droits et de favoriser leur participation à la gestion. Les associations peuvent également **développer des services récréatifs, éducatifs, culturels, sociaux et d'entraide**¹⁷. Une association de locataires peut également décider d'ouvrir ses activités et ses services à l'ensemble de la communauté avoisinante.

Les comités de secteur de l'OMH de Montréal

En vertu de l'article 58.6 de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec*, un OMH qui administre plus de 2 000 logements doit créer des comités de secteur¹⁸. Sur le territoire de la Communauté, seul l'OMH de Montréal est tenu de créer de tels comités. On compte ainsi trois comités de secteur à Montréal. Ces derniers constituent des lieux privilégiés d'échanges entre les locataires et la direction de l'OMH. Ils peuvent, entre autres choses, émettre **tout avis relatif au développement social et communautaire**¹⁹.

16 SHQ, *Manuel de gestion du logement social*, chapitre B, section 3, sujet 1.

Accessible en ligne : http://www.habitation.gouv.qc.ca/espace_partenaires/offices_dhabitation/offices_dhabitation/programmes/hlm_public/exploitation_dun_projet/manuel_de_gestion_du_logement_social.html.

17 Les caractères gras sont de nous.

18 SHQ, *Manuel de gestion du logement social*, chapitre B, section 3, sujet 2.

Accessible en ligne : http://www.habitation.gouv.qc.ca/espace_partenaires/offices_dhabitation/offices_dhabitation/programmes/hlm_public/exploitation_dun_projet/manuel_de_gestion_du_logement_social.html.

19 Les caractères gras sont de nous.

Les comités consultatifs de résidents

L'article 58.4 de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec* prévoit que les OMH doivent procéder à la création d'un comité consultatif de résidents²⁰ dont le rôle est notamment de « **promouvoir la participation des personnes qui habitent ces logements aux activités à caractère social et communautaire mises en œuvre ou reconnues par l'Office, de favoriser la vie associative, de faire des représentations sur toute matière relative au développement social et communautaire**²¹ ». Les locataires élus au conseil d'administration de l'Office en font partie. De son côté, l'OMH doit consulter le comité une fois l'an au sujet de ses orientations et de ses choix budgétaires.

Soutien à l'initiative communautaire et sociale : quel avenir après l'abolition du PAICS ?

Jusqu'à récemment, la SHQ et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) ont financé le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS). Ce programme s'inscrivait dans la continuité du Programme d'aide aux associations de locataires d'habitations à loyer modique (PAALHLM), qui a débuté en 1998.

Ce programme avait pour objectif de soutenir financièrement la réalisation de projets ponctuels d'action communautaire s'adressant à toutes les personnes vivant en HLM sur le territoire québécois. Une fois par année, les associations de locataires de HLM et les offices d'habitation étaient invités à présenter des projets reposant sur une démarche concertée, orientés vers l'action communautaire et qui débouchaient sur des résultats concrets afin de créer des milieux favorables à la vie familiale et aux rapprochements intergénérationnels et interculturels. Il pouvait s'agir par exemple de petits déjeuners, d'aide aux devoirs, de camps pour les jeunes, d'activités physiques, etc.

En 2010, ce programme disposait d'une enveloppe de 460 000 \$.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LA PARTICIPATION DE LA SHQ AU FINANCEMENT DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN HLM

Consulter le site de la SHQ, à l'adresse suivante : http://www.habitation.gouv.qc.ca/recherche.html?tx_solr%5Bq%5D=soutien+communautaire&id=226&L=0&Chercher=Chercher.

Aucun projet ne fut subventionné, en 2011, la SHQ ayant décidé d'abolir ce programme dans la foulée d'un exercice de réduction de dépenses.

Toutefois, la SHQ a accepté de mettre en place un nouveau plan de soutien. Ce plan fut élaboré conjointement par le ROHQ et la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ). Un appel de propositions a été lancé en juillet 2011²². Les OMH et les associations de locataires ont été invités à présenter des projets dans le cadre d'un programme ayant pour nom Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation, ou ID²EM.

On observe un élargissement de la nature des projets qui pourront être soutenus dans le cadre de ce programme; on pourra réaliser non seulement des projets de soutien social et communautaire, mais aussi des projets en lien avec la protection et la mise en valeur de l'environnement²³. Cet élargissement s'inscrit dans la foulée du congrès 2011 de la FLHLMQ, tenu sous le thème « Des HLM verts pour mieux vivre ! »²⁴.

20 SHQ, *Manuel de gestion du logement social*, chapitre B, section 3, sujet 3.

Accessible en ligne : http://www.habitation.gouv.qc.ca/espace_partenaires/offices_dhabitation/offices_dhabitation/programmes/hlm_public/exploitation_dun_projet/manuel_de_gestion_du_logement_social.html.
(Consulté le 5 août 2011.)

21 Les caractères gras sont de nous.

22 ROHQ (2011). « Appel de propositions : Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation, édition 2011-2012. » *ROQH Express*, 26 juillet, p. 1-2.
Accessible en ligne : <http://www.rohq.qc.ca/nos-publications/rohq-express/>.

23 La FLHLMQ et le ROHQ ont produit avec le soutien financier de la SHQ un *Guide d'élaboration de projets*, que l'on peut consulter à l'adresse suivante : http://flhlmq.site.koumbit.net/sites/flhlmq.com/files/Formulaire-IDEM-2011-12_vf-22juil2011.pdf.
Le *Formulaire de demande, édition 2011-2012* est également accessible en ligne, à l'adresse suivante : http://flhlmq.site.koumbit.net/sites/flhlmq.com/files/Formulaire-IDEM-2011-12_vf-22juil2011.pdf.

24 FLHLMQ (2011). *Des HLM verts pour mieux vivre !*, cahier des congressistes, Université Laval, Québec, 10 et 11 juin.
Accessible en ligne : http://www.flhlmq.com/files/transfert/cahier_congres_version_3_juin_final.pdf.

ID²EM est cependant moins généreux que le PAICS. Ainsi, en 2011-2012, un maximum de 300 000 \$ sera alloué à ces projets, contre 460 000 \$ l'année précédente. De plus, contrairement au PAICS, qui assurait pour certains projets un financement pour des périodes de deux ou trois ans, ID²EM n'assure que le financement pour

l'année 2011-2012. Une autre perte est l'absence de financement concerté avec le MCCI et le ministère de la Famille et des Aînés. Enfin, contrairement au PAICS, qui était un programme permanent, ID²EM est une mesure ponctuelle.

À SURVEILLER : L'IMPACT DU NOUVEAU RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS À LOYER MODIQUE

Quel sera l'impact du nouveau Règlement d'attribution des logements à loyer modique sur le profil des locataires et leurs besoins en soutien et en services communautaires ? Ce règlement est appliqué depuis le 1^{er} septembre 2011. Le précédent règlement était en application depuis 1990. La SHQ a procédé à cette révision principalement pour simplifier la gestion et la compréhension des règles d'attribution, offrir un traitement équitable à tous les ménages à faible revenu admissibles et donner plus de marge de manœuvre aux OMH afin qu'ils puissent disposer de la souplesse nécessaire pour réagir aux différentes réalités de leurs milieux.

Ainsi, une personne est réputée autonome si elle peut assumer seule ou avec l'aide d'un soutien extérieur ou d'un proche aidant résidant avec elle. Cette notion de proche aidant est nouvelle.

Une autre nouveauté est l'ajout de critères locaux au moment de la pondération des demandes. Ainsi, par règlement, un OMH peut accorder des points supplémentaires, pour un maximum de cinq points, à une personne vivant dans un environnement qui lui est préjudiciable (par exemple, un ex-toxicomane qui ne veut plus résider au cœur de son ancien réseau), ou encore pour l'harmonie sociale. Un OMH qui a documenté une problématique dans un immeuble ou un secteur peut octroyer des points à un candidat susceptible d'infléchir cette dynamique négative.

Pour l'heure, il est difficile d'anticiper les effets sur le profil des locataires, et encore plus d'anticiper l'impact de ces modifications sur les besoins en soutien communautaire. Il faudra attendre plusieurs mois, voire quelques années, pour avoir une idée claire de la nature et de l'ampleur des transformations induites par l'application de ce nouveau règlement.

Source : Journée de formation sur le nouveau Règlement d'attribution des logements à loyer modique, organisée par la SHQ, Longueuil, 15 septembre 2011.

LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

Depuis le milieu des années 1990, et même bien avant dans le cas de la santé mentale, le secteur de la santé s'est engagé dans une modification profonde de ses pratiques afin d'assurer un « virage milieu » des services, c'est-à-dire un maintien dans leur communauté des personnes en besoin de soins et une prestation des services précédemment dispensés en établissement dans la communauté ou sur un mode ambulatoire plus léger. Cela impliquait nécessairement un transfert des ressources afin d'augmenter l'offre de soutien dans la communauté. Les divers rapports qui ont fait un état de situation de ce virage ont souvent signalé les difficultés vécues par le réseau de la santé à accomplir ce transfert des ressources de l'institution vers la communauté.

L'enjeu du poids de ce transfert est important, car il pourrait faire la différence entre la réussite du virage et la faillite des projets de logements engagés dans des changements, des aménagements et des services qu'ils ne seront pas à même de soutenir à long terme.

Source : Archambault, André (2009). *Logement et santé : Opportunités et enjeux*.



Crédit photo : OMH de Montréal

PREMIER THÈME

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE EN HLM

INITIATIVES POUR PERSONNES ÂGÉES

Étude de cas 1 : Intervenantes de milieu au service des personnes âgées en HLM – OMH de Laval

Étude de cas 2 : Projet Famille-support – OMH de Mont-Saint-Hilaire

Étude de cas 3 : Projet Un vigilant veille sur vous – OMH de Montréal

INITIATIVES POUR FAMILLES

Étude de cas 4 : Projet Solidarité Meunier-Tolhurst – OMH de Montréal

Étude de cas 5 : Familles en mouvement – Place Saint-Martin – OMH de Laval

Étude de cas 6 : Forum des jeunes 12-25 ans en HLM – OMH de Montréal

INITIATIVES POUR PERSONNES ÂGÉES, FAMILLES ET PERSONNES SEULES

Étude de cas 7 : Projet Habiter la mixité – OMH de Montréal

Étude de cas 8 : Centre de services en soutien communautaire
OMH de Sainte-Thérèse

PREMIER THÈME

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE EN HLM

HLM DU GRAND MONTRÉAL : UN PORTRAIT

Le parc HLM du Grand Montréal compte plus de 27 000 logements, qui sont gérés par 47 offices municipaux d'habitation (OMH).

Les logements HLM sont destinés principalement à deux clientèles : les personnes âgées et les familles. À l'échelle du Grand Montréal, plus de 55 % des HLM sont destinées aux personnes âgées, et plus de 43 % à des familles. À Montréal, ces proportions sont de 52 % et de 47 % respectivement. À Laval, le rapport est de 60 % contre 36,5 %, alors que dans les 3 autres secteurs de la Communauté, les personnes âgées représentent environ 70 % des résidents. En fait, plusieurs OMH ont un parc immobilier de petite ou de moyenne taille destiné uniquement aux personnes âgées.

La clientèle des HLM s'est considérablement fragilisée, depuis quelques décennies. Dans les années 1970 et 1980, les résidents de ces habitations étaient surtout des familles et des travailleurs à faible revenu. Aujourd'hui, les observateurs sont unanimes, on constate chez les locataires du parc HLM un vieillissement et un appauvrissement, tant au plan économique que social, ainsi qu'une recrudescence et une aggravation des problèmes de santé physique et mentale. Cette situation résulte non seulement de tendances démographiques lourdes, mais également de décisions gouvernementales passées, tels la désinstitutionnalisation, les programmes d'accueil des immigrants et le maintien à domicile, lesquels provoquent une pression accrue sur la demande de services.

L'âge moyen de la clientèle de personnes âgées des HLM est de plus en plus élevé; une forte proportion est âgée de plus de 75 ans. Dans certains immeubles HLM, l'âge moyen peut atteindre plus de 80 ans. Les ressources sociales et financières de ces résidents sont évidemment limitées. Dans les immeubles destinés aux familles, les locataires cumulent souvent plusieurs difficultés, et le taux de participation au marché du travail est faible.

Les 47 OMH du Grand Montréal sont de taille extrêmement variable. L'OMH de Montréal est le gestionnaire de 21 000 logements, l'OMH de Longueuil en administre 1 872, l'OMH de Laval, 1 120, l'OMH de Terrebonne, 281, celui de Châteauvieux, 276, et l'OMH de Mont-Saint-Hilaire, 209. La Corporation d'habitation Jeanne-Mance administre 788 logements sociaux hors du programme HLM²⁵.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

La moitié des OMH de la région gèrent une trentaine de logements ou moins. Plusieurs gestionnaires d'OMH sont engagés à temps partiel. La taille très variable des OMH doit aussi être prise en compte, dans une réflexion sur le soutien communautaire et l'aide à la personne. On peut penser que les OMH de grande taille détiennent un « avantage administratif » qui leur permettrait d'attribuer des ressources au développement des projets. Les OMH de taille petite et moyenne auraient, pour leur part, l'avantage de très bien connaître les besoins des locataires.

Le principal enjeu est la satisfaction des besoins croissants des locataires dans un contexte de rareté des ressources humaines et financières – sans oublier, naturellement, les relations de collaboration et d'équilibre à maintenir entre les réseaux étatiques de l'habitation, de la santé et des services sociaux, le réseau communautaire et la société civile.

ENCADREMENT DES INTERVENTIONS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN HLM

Sauf exception, les immeubles HLM québécois sont la propriété de l'Immobilière SHQ, une société apparentée à la Société d'habitation du Québec (SHQ). Les immeubles sont gérés par les offices municipaux d'habitation (OMH). Les pratiques de gestion des OMH sont déterminées selon les conditions des accords d'exploitation entre les offices et la SHQ.

Pour mémoire, rappelons que les interventions sociales n'étaient pas intégrées à la mission initiale des HLM. Les premières interventions ont été initiées par certains OMH sur une base spontanée. Ils souhaitaient répondre aux besoins de leurs résidents et établissaient des liens de collaboration avec d'autres partenaires au gré des affinités et des occasions.

Ces dernières années, la situation a bien évolué. Il existe maintenant un certain nombre d'encadrements qui concernent plus ou moins directement le soutien communautaire en HLM. Les trois premières formes d'encadrement concernent les OMH et les associations de locataires en HLM, alors que les dernières sont des cadres qui régissent les relations entre les partenaires des deux grands réseaux, à savoir celui de l'habitation et celui de la santé et des services sociaux.

25 La Corporation d'habitation Jeanne-Mance jouit d'un statut particulier. Bien que ses locataires bénéficient d'un loyer proportionnel à leurs revenus, le projet a été réalisé avant la mise en place du programme HLM et inauguré en 1959. L'ensemble est sous l'autorité d'un conseil d'administration distinct. Il est détenu en copropriété par la Ville de Montréal et la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

INTERVENTION SOCIALE ET COMMUNAUTAIRE : UN NOUVEAU MANDAT CONFIE AUX OMH

En 2002, une modification de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec* a habilité les OMH à mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle. Le mandat initial des OMH, qui consistait essentiellement à gérer des logements, est de fait élargi. Il intègre dorénavant :

- des actions visant les locataires ayant des fragilités liées à la santé physique ou mentale ou des difficultés sur le plan de l'intégration sociale;
- des actions favorisant une approche de prise en charge communautaire;
- le développement de partenariats avec les réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des municipalités et des organismes communautaires²⁶.

DE LA POIGNÉE DE PORTE À LA POIGNÉE DE MAIN

« Dans un contexte de fortes pressions pour le maintien à domicile des personnes vulnérables, les offices d'habitation doivent conjuguer avec les impératifs inhérents à leur responsabilité immobilière et à leur mission sociale. Ce passage de la *gestion de la poignée de porte* à la *gestion de la poignée de main* fait désormais partie de nos préoccupations quotidiennes quelle que soit la taille de notre organisation. Pour répondre aux besoins des résidents, il est indispensable de maintenir des passerelles entre les OMH et les intervenants du milieu. »

Source : Bernard Tanguay, président, Regroupement des offices d'habitation du Québec²⁷.

C'est en 2005, à l'initiative de l'Association des directeurs d'OMH du Québec (ADOHQ) et du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), que furent tenus, entre mai 2006 et novembre 2007, 11 colloques régionaux sur le thème « Deux réseaux au service d'une même personne ! Habitation sociale, santé et services sociaux²⁸ ». Ces colloques ont également été l'occasion de présenter les orientations du *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*, qui a été officiellement adopté en novembre 2007.

Le soutien communautaire en HLM est encore aujourd'hui au cœur des priorités du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ). Son site Internet²⁹ nous informe des priorités du Regroupement sur le plan du soutien communautaire :

- Le financement du soutien communautaire en HLM à hauteur de 6 M\$;
- Les retombées, pour les offices d'habitation, de l'entrée en vigueur du *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*.

ENJEUX DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN HLM

Le réseau du logement social public fait face à des problématiques sociales inédites et complexes. Le partenariat avec d'autres réseaux – réseau des groupes sociaux et communautaires, réseau universitaire, réseau de la santé et des services sociaux – est incontournable, pour mieux saisir la dynamique à l'origine des situations observées et pour intervenir avec succès. Le réseau doit donc agir selon deux axes.

En premier lieu, il importe de faire reconnaître les besoins particuliers des locataires HLM et de se donner les moyens d'y répondre. Il arrive en effet que les besoins des locataires en HLM ne soient pas reconnus au même titre que ceux des autres citoyens, car ils sont considérés comme étant déjà bien desservis par l'OMH. À l'heure actuelle, le ratio d'un intervenant pour 800 locataires qui prévaut est insuffisant.

26 SHQ, *Manuel de gestion du logement social*, Chapitre B, section 4, sujet 1. Accessible en ligne : http://www.habitation.gouv.qc.ca/espace_partenaires/offices_dhabitation/offices_dhabitation/programmes/hlm_public/exploitation_dun_projet/manuel_de_gestion_du_logement_social.html. (Consulté le 5 août 2011.)

Voir page 37 du document final.

27 Colloques régionaux 2006/2007 Deux réseaux au service d'une même personne ! Habitation sociale, santé et services sociaux. Accessible en ligne : <http://www.santemonteregie.qc.ca/depot/document/693/programme.pdf>.

28 ROHQ. 2008. *Le soutien communautaire : expériences de partenariat en milieu HLM*. Recueil publié dans la foulée des colloques régionaux « Deux réseaux au service d'une même personne ! Habitation sociale, santé et services sociaux » (colloques organisés en collaboration avec la SHQ, le MSSS et l'ADOHQ). Accessible en ligne : http://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Publications_reservees_aux_membres/Bonne_pratique/Exp_de_partenariat_document_complet_010608.pdf.

29 Site consulté en août 2011 : http://www.rohq.qc.ca/index.php?option=com_content&task=section&id=6&Itemid=90.

En second lieu, le réseau des OMH doit s'assurer que les partenaires comprennent mieux les missions respectives des différents acteurs dans le cadre des ententes avec les milieux de la santé et de l'hébergement. Ainsi, on observe parfois des situations où les CHSLD ne peuvent offrir des places d'hébergement en nombre suffisant. Les CSSS insistent pour que les personnes âgées demeurent en HLM, et il en résulte un fardeau additionnel et une perte d'autonomie des OMH en manque de ressources de soutien. Les gestionnaires du parc HLM doivent éventuellement répondre à la grande question : souhaite-t-on offrir des logements ou des lits ?

Les conditions de succès à réunir pour établir des relations mutuellement satisfaisantes entre ces deux réseaux sont :

- Reconnaître l'importance de considérer les partenariats logement-santé comme incontournables;
- Formaliser des ententes entre les organismes et éviter les ententes de personne à personne;
- Pérenniser les ententes;
- Prendre en compte l'évolution des besoins et éviter les situations où la renégociation des ententes se traduit, par exemple, par l'ajout d'un volet d'activités, mais sans que des ressources supplémentaires ne soient allouées;
- Assurer une réponse territorialisée et une mutualisation des ressources. Les succès sont souvent des ententes territoriales entre les deux réseaux;
- Développer la capacité de réunir les OMH et de déléguer la coordination d'un dossier;
- Assurer une action concertée sans hiérarchisation des rapports d'intervention entre les deux réseaux.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES SERVICES DE LONGUE DURÉE EN HLM

À lire : Gervais, Julie et autres (2010). « Vivre chez soi en perte d'autonomie importante : des services de longue durée offerts en HLM », *Coup d'œil*, Observatoire québécois des réseaux locaux de services.

Accessible en ligne : http://www.csss-iugs.ca/images/from_fckeditor/fichiers/Co_ASA_mars2011.pdf.

INITIATIVES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN HLM

Les initiatives en habitation HLM présentées dans les pages suivantes sont regroupées dans des sections distinctes : les initiatives visant les locataires âgés, celles visant les familles et une troisième section regroupant les interventions s'adressant à l'ensemble des locataires, qu'ils soient des personnes âgées, des familles ou des personnes seules.



Crédit photo : CMM

POUR SE TENIR INFORMÉ DES PLUS RÉCENTS PROJETS EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN HLM

À lire : *Mobilise-toit* : Le bulletin de liaison des intervenants sociocommunautaires en HLM.

Accessible en ligne : <http://www.rohq.qc.ca/nos-publications/mobilise-toit/>.

Ce bulletin produit depuis 2006 par le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) est une source de renseignements précieux relativement aux initiatives en soutien communautaires en HLM.

INITIATIVES POUR PERSONNES ÂGÉES

Les initiatives visant la population âgée sont relativement nombreuses.

Même s'il ne s'agit pas de la mission initiale des HLM, le maintien à domicile des personnes âgées y est, d'une certaine façon, facilité. À revenu égal, les ménages vivant en HLM qui consacrent 25 % de leur revenu à se loger disposent donc généralement de plus d'argent pour satisfaire leurs autres besoins. Par ailleurs, de nombreuses initiatives développées en HLM, comme l'aide aux repas ou aux courses, favorisent le maintien à domicile des locataires âgés. Ces mesures sont souvent mises en place en partenariat avec le réseau de la santé et des services sociaux. La qualité de vie de ces locataires est souvent plus grande en HLM que dans d'autres formes d'habitat.

Ces initiatives permettent aux personnes âgées de rester dans leur milieu, d'améliorer leur qualité de vie, d'être plus mobiles et autonomes que dans un centre d'hébergement institutionnel,

et ce, à un coût inférieur. L'Observatoire québécois des réseaux locaux de services cite à titre d'exemple l'estimation d'un gestionnaire de HLM voulant que des services d'hébergement coûteraient à l'État 56 000 \$ par personne par année en institution, contre 17 000 \$ par personne par année en HLM³⁰.

Les OMH se trouvent devant un dilemme. D'une part, ils font face à des demandes de locataires en place, qui souhaitent demeurer dans leur logement malgré leur perte d'autonomie. Dans certains cas, les personnes âgées souhaitant demeurer dans leur logement peuvent même « cacher » leur état de santé, de crainte de devoir déménager. D'autre part, ils reçoivent des demandes d'organismes du milieu qui leur recommandent des personnes non autonomes. Le vieillissement sur place des locataires pose parfois la question de la frontière entre le logement et l'hébergement.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE LOGEMENT SOCIAL ET LE VIEILLISSEMENT EN FRANCE ET AU QUÉBEC



Habitat social et vieillissement : représentations, formes et liens

Sous la direction de Serge Guérin (2008). *Les entreprises sociales pour l'habitat*. Paris, La Documentation française, collection Habitat et solidarité. 237 p.

Il est à noter que trois textes de ce recueil traitent de différentes dimensions de la réalité HLM au Québec. Un premier texte de Martin Truchon et Lucie Bouchard sur le : « Maintien en HLM des aînés en perte d'autonomie au Québec » et deux textes de François Renaud : « Des locataires âgés qui s'engagent dans le logement social au Québec » et « Réseau de santé, services sociaux et logement social au Québec ».

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES PROTOCOLES INTERSECTORIELS

Des protocoles d'entente ont été signés entre certains OMH et CSSS. À titre d'exemples, vous pouvez consulter celui de Châteauguay et celui de Verdun dans le recueil suivant :

ROHQ. 2008. *Le soutien communautaire : expériences de partenariat en milieu HLM*. Recueil publié dans la foulée des colloques régionaux « Deux réseaux au service d'une même personne ! Habitation sociale, santé et services sociaux » (colloques organisés en collaboration avec la SHQ, le MSSS et l'ADOHQ).

Accessible en ligne : http://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Publications_reservees_aux_membres/Bonne_pratique/Exp_de_partenariat_document_complet_010608.pdf.

30 Gervais, Julie et autres (2010). « Vivre chez soi en perte d'autonomie importante : des services de longue durée offerts en HLM », *Coup d'œil*, Observatoire québécois des réseaux locaux de services. Accessible en ligne : http://www.csss-iugs.ca/images/from_fckeditor/fichiers/Co_ASA_mars2011.pdf.

ÉTUDE DE CAS 1

INTERVENANTES DE MILIEU AU SERVICE DES PERSONNES ÂGÉES EN HLM

OMH de Laval

VILLE : LAVAL

DESCRIPTION DU PROJET

Le principal volet de cette intervention est d'assurer la présence d'une intervenante de milieu dans le cadre de vie des résidents. Le panier de services inclut :

- une présence rassurante pour les résidents;
- de l'écoute et de la stimulation;
- le dépistage de situations problématiques, notamment en santé mentale;
- un service de référence auprès de différents organismes de soutien ou auprès de services gouvernementaux;
- l'aide à la correspondance et à la production de formulaires;
- l'accompagnement pour les rendez-vous médicaux ou autres;
- un soutien actif lors de situations temporaires (par exemple, la lessive et l'entretien ménager durant une période de convalescence) ou de situations de crise;
- la collaboration à l'organisation de divers événements de promotion et de prévention du CLSC.

Plusieurs des tâches remplies par les intervenantes s'apparentent au rôle des aidants naturels. La moitié de ces personnes habitent donc à plein temps dans les immeubles visés par l'intervention.

La procédure d'accueil des nouveaux locataires prévoit qu'on leur remette un dépliant d'information à leur arrivée (ce document est reproduit à la page suivante). Ce document présente l'intervenante de milieu dans leur immeuble, indique ses coordonnées, décrit son rôle et ses limites, ses obligations, les interactions avec d'autres organismes ressources tels que le CLSC et l'association de locataires. Cette intervenante n'est pas une infirmière.

Les services aux résidents sont offerts en vertu d'une entente entre l'Office municipal d'habitation (OMH) de Laval, le Centre de santé et de services sociaux de Laval³¹(CSSSL) et le Centre d'entraide et de services communautaires du Marigot (GESCM).

CONTEXTE

Un premier projet a été mis en application en 1996 dans un immeuble de 103 logements à la suite d'une entente entre le CLSC du Marigot et l'OMH de Laval. En 1997, un deuxième projet a été mis en application dans deux immeubles pour un total de 216 logements, selon une entente entre le CLSC Norman-Bethune et l'OMH de Laval. En 1999, un troisième projet a été mis en application dans deux immeubles, pour un total de 171 logements, à la suite d'une entente entre le CLSC Norman-Bethune et l'OMH de Laval. En 2006, une entente a été signée entre le Centre de santé et de services sociaux de Laval, le Centre d'entraide et de services communautaires du Marigot et l'Office municipal d'habitation de Laval, visant l'application du programme d'intervenants de milieu en HLM dans l'ensemble des projets pour personnes retraitées administrés par l'Office.

ACTEURS

L'Office municipal d'habitation de Laval gère un parc immobilier de 1 656 logements, répartis dans trois programmes : 1 120 logements du programme HLM, dont 711 sont destinés aux personnes retraitées et aux personnes à mobilité réduite, et 409 aux familles et aux personnes seules, en plus de 111 logements du programme Logement abordable Québec, de 419 appartements du programme de Supplément au loyer déployés dans des logements du marché privé et dans des projets du programme AccèsLogis Québec et de 6 logements dans le cadre du Programme de rabatement d'intérêt³².

Dans le cadre de l'entente conclue avec le CSSS de Laval et le Centre d'entraide et de services communautaires du Marigot, relativement au soutien des aînés, l'OMH de Laval fournit sans frais, sous réserve de l'approbation de la Société d'habitation du Québec (SHQ), les logements aux quatre intervenantes qui demeurent en HLM à temps plein. Ces intervenantes n'ont pas à satisfaire aux critères d'admission en HLM, et la SHQ reconnaît cette gratuité dans le déficit d'exploitation.

De plus, l'OMH rend sans frais un local aux fins du programme, et ce, dans tous les immeubles de HLM y participant. Ce local permet notamment de préserver le caractère confidentiel de certaines rencontres.

Le Centre d'entraide et de services communautaires du Marigot agit à titre de fiduciaire et d'employeur pour les personnes

31 Le Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSS de Laval) a été créé en 2004 dans le cadre d'une réforme gouvernementale qui a regroupé les hôpitaux, les CLSC et les centres d'hébergement dans 95 territoires au Québec. Avec ses 17 installations réparties sur l'île Jésus, le CSSS de Laval est le plus gros au Québec : il compte un hôpital, quatre CLSC et cinq centres d'hébergement.

32 Source : OMH de Laval, mars 2012.



engagées comme intervenantes de milieu. À ces fins, il recrute et embauche les intervenants, tout en supervisant leurs tâches.

Le salaire des intervenantes de milieu et les frais associés à leurs interventions sont assumés par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval (ASSSL), ce qui représente un montant de 225 000 \$ par an. Ce montant découle du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et est récurrent. Mentionnons que le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social allouait à la région de Laval, en 2008, un montant de 314 140 \$. Laval finance une demi-douzaine d'OSBL d'habitation.

Quant au Centre de santé et de services sociaux de Laval, il assure le soutien professionnel au CESCO et aux intervenantes en leur offrant la formation et l'encadrement. Il fournit aux résidents les services de santé qu'ils requièrent.

Par ailleurs, une organisatrice communautaire du réseau de la santé et des services sociaux travaille de concert avec l'intervenante de milieu dans le but d'offrir divers services de soutien à domicile du CLSC dans les immeubles HLM : clinique de vaccination, clinique d'impôt, cuisines collectives, visite d'un médecin, d'une nutritionniste, etc.

Précisons que les immeubles HLM de Laval ne comptent pas de conciergèe résidant ni de surveillant.

RÉSULTATS

On compte huit intervenantes participant au projet sur le terrain. Quatre intervenantes assument une responsabilité équivalant à une charge de 40 heures par semaine auprès d'environ 100 résidents. Quatre autres intervenantes assument des demi-charges, à savoir des mandats de 20 heures par semaine auprès d'environ 50 résidents.

On observe que près de 800 résidents sont desservis par le projet; ils sont répartis dans 11 immeubles totalisant 711 logements, qui sont tous visés par l'intervention.

Le bilan de ce programme est très positif. L'intervenante de milieu est une ressource de référence avantagement connue dans son milieu, et les locataires y font fréquemment appel. Les champs d'action de l'intervenante de milieu étant nombreux, une approche globale est possible, et cette polyvalence est grandement appréciée par les locataires. Ces interventions améliorent leur bien-être, leur vie sociale, leur habitat et leur sentiment de sécurité.

Selon l'OMH, les interventions des intervenantes ont contribué à faire diminuer les plaintes des locataires. Malgré une tâche exigeante, on constate un faible roulement des intervenantes. Un de leurs défis, en tant que résidentes, est de préserver un espace de vie personnel.

Dépliant remis aux personnes âgées à leur arrivée dans un HLM géré par l'OMH de Laval

Important à savoir :

- ☐ Ce projet est permis grâce à la collaboration de l'Agence de développement, le CLSC et l'OMH.
- ☐ Je dois garder les informations que je détiens confidentielles.
- ☐ Je ne remplace pas la famille ou les services existants mais je peux compenser temporairement.
- ☐ Lorsque je suis présent(e), je suis disponible de soir ou de nuit s'il y a une urgence.

Si je ne réponds pas au téléphone, laissez-moi un message sur ma boîte vocale et je retournerai votre appel dès que possible.

Si je dois utiliser ma voiture les frais de déplacement sont les mêmes que ceux en vigueur pour les services d'accompagnement du transport bénévole.

Bibliothèque Isabelle Thériault
Intervenante communautaire
Le 18 mai 2010

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL
1000, rue de la Santé
Laval (Québec) H7V 1B5
Téléphone : 418 681-1111
Téléfax : 418 681-1112

Bonjour !

Je suis intervenant(e) de milieu

Mon nom est _____

Vous pouvez me rejoindre au _____

QU'EST QUE JE FAIS COMME INTERVENANT(E) DE MILIEU ?

- ☐ Je vous informe sur les services et ressources qui peuvent répondre à vos besoins.
- ☐ Je fais aussi la liaison avec les diverses organisations (CLSC, OMA, organismes communautaires...)
- ☐ Je vous aide avec votre correspondance et/ou à remplir des formulaires
- ☐ Je peux vous aider pour des menus travaux selon mes habiletés et compétences
- ☐ Je dépiste des situations problématiques
- ☐ Je vous accompagne lorsque nécessaire pour vos rendez-vous médicaux ou autres
- ☐ Je vous apporte une attention spéciale après une sortie de l'hôpital ou lors d'une situation de crise.
- ☐ J'aide à l'organisation d'activités de promotion/prévention du CLSC telles que :
 - Clinique de vaccination
 - Diners communautaires
 - Ateliers divers
 - Conférences
 - Etc.
- ☐ Je collabore avec l'Association des locataires et/ou les divers comités.

ÉTUDE DE CAS 1

INTERVENANTES DE MILIEU

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Le caractère novateur de l'intervention, les spécificités des milieux et des intervenantes font que des différences de pratiques existent entre les HLM participantes. S'il est essentiel, selon les partenaires, de préserver la couleur locale de l'intervention, il semble souhaitable d'harmoniser quelque peu l'intervention, ne serait-ce que pour éviter certains débordements que l'expérience acquise permettrait d'endiguer, par exemple les services d'accompagnement pour les rendez-vous médicaux ou autres.

À Laval, l'existence d'une structure de services sociaux et de santé relativement unifiée semble avoir facilité l'implantation d'intervenantes de milieu dans l'ensemble des HLM pour personnes âgées gérés par l'OMH, peu importe leur localisation sur le territoire lavallois, notamment en n'exigeant que la signature d'une entente tripartite.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

André Dénomée, directeur général de l'OMH de Laval
Courriel : adenomme.omhlaval@bellnet.ca

ROHQ. 2008. *Le soutien communautaire : expériences de partenariat en milieu HLM*. Recueil publié dans la foulée des colloques régionaux « Deux réseaux au service d'une même personne ! Habitation sociale, santé et services sociaux » (colloques organisés en collaboration avec la SHQ, le MSSS et l'ADOHQ).

Accessible en ligne : http://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Publications_reservees_aux_membres/Bonne_pratique/Exp._de_partenariat_document_complet_010608.pdf.

UNE AUTRE FORME DE COLLABORATION EN SOUTIEN AUX ÂÎNÉS : PROTOCOLE D'INTERVENTION ENTRE L'OMH DE CHÂTEAUGUAY ET LE CSSS JARDINS-ROUSSILLON

En Montérégie, la région de Châteauguay fait figure de pionnière en matière d'arrimage entre le réseau de l'habitation et celui des services sociaux et de la santé. En effet, l'OMH de Châteauguay et le CLSC (CSSS Jardins-Roussillon) œuvrent conjointement depuis près de 30 ans afin « d'optimiser leurs missions respectives et complémentaires pour répondre de façon satisfaisante aux besoins socio-sanitaires, socio-économiques et socioculturels de la clientèle âgée de l'OMH³³ ».

Un peu plus de 150 locataires âgés peuvent bénéficier de services visant à améliorer leur qualité de vie. Le premier volet offre, sur une base individuelle ou de groupe, des services d'accueil, d'évaluation sommaire, d'information et de référence. Il est assuré par la présence régulière d'une travailleuse sociale dans les locaux de l'OMH dans trois immeubles HLM. Le second volet offre, à des groupes, des activités de promotion et de prévention de la santé physique et sociale prévues dans le plan d'action local de santé publique et adaptées aux besoins de ces locataires de l'OMH. Différents partenaires sont impliqués : l'OMH, l'association des locataires, les comités de loisirs des bénévoles, et d'autres partenaires du réseau local de services (RLS) ainsi qu'une équipe de professionnels du CSSS constituée d'un travailleur social et d'un organisateur social.

Concrètement, on dénombre environ 100 personnes qui bénéficient chaque année d'interventions individuelles, et un même nombre d'interventions de groupe. Environ quatre conférences sont organisées chaque année sur des thèmes de la promotion et de la prévention de la santé physique et sociale. À la suite de ces interventions, les appels de détresse logés auprès de la direction de l'OMH ont beaucoup diminué.

³³ Voir la fiche et le protocole d'intervention intersectoriel promotion-prévention-soutien pour personnes entre l'OMH de Châteauguay et le CSSS Jardins-Roussillon, dans ROHQ. 2008. *Le soutien communautaire : expériences de partenariat en milieu HLM*. Recueil publié dans la foulée des colloques régionaux « Deux réseaux au service d'une même personne ! Habitation sociale, santé et services sociaux » (colloques organisés en collaboration avec la SHQ, le MSSS et l'ADOHQ). Accessible en ligne : http://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Publications_reservees_aux_membres/Bonne_pratique/Exp._de_partenariat_document_complet_010608.pdf.

ÉTUDE DE CAS 2

PROJET FAMILLE-SUPPORT

OMH de Mont-Saint-Hilaire

VILLE : **MONT-SAINT-HILAIRE**

DESCRIPTION DU PROJET

Ce projet vise à retarder le moment où les personnes ne pourront plus demeurer en logement et devront aller vivre en centre d'accueil ou en foyer privé.

Un couple responsable habitant un logement HLM dispense des services à un maximum de neuf personnes âgées en perte d'autonomie. Un logement de service est mis à la disposition du couple responsable par l'OMH.

Pour recevoir les services, les locataires doivent déboursier un certain montant pour les services (par exemple, 540 \$ par mois) en plus du coût de leur loyer mensuel (par exemple, 291 \$). Si leur revenu est insuffisant, des subventions du CLSC sont disponibles. Le CLSC peut également fournir une somme maximale de 260 \$ par mois à titre d'allocation de dépenses personnelles, pour compléter le budget des participants. Quant à l'OMH, il lui en coûte environ 290 \$ par mois pour fournir un logement de service.

En 2011, deux couples étaient à l'œuvre et dispensaient des services à 18 personnes.

CONTEXTE

On observe que l'âge moyen des résidents s'est accru dramatiquement au cours des vingt dernières années. En 1995, la moyenne d'âge des participants au projet était de 74 ans, et elle frôlait 88 ans en 2005. On observe donc une variété de problèmes chez ces résidents plus âgés, notamment de santé, d'autonomie fonctionnelle, de sécurité (repas et incendies) et d'isolement, sans oublier la répétition de problèmes.

Ils requièrent des services de maintien à domicile plus intensifs. Toutefois, plusieurs ne souhaitent pas opter pour l'hébergement de longue durée. Ils préfèrent de loin demeurer dans leur logement.

ACTEURS

L'OMH de Mont-Saint-Hilaire administre 285 logements, il loge ainsi 345 résidents. Les deux tiers des logements sont destinés aux personnes âgées, alors qu'un tiers est prévu pour les familles. Dans le cadre de ce projet, le logement de service des personnes ressources de même que les équipements nécessaires sont offerts gratuitement.

C'est l'Association de services d'aide résidentielle (ASAR) qui, par l'entremise d'une famille-support résidant en HLM, dispense des services d'aide à la vie courante à des personnes âgées en perte d'autonomie qui sont locataires de l'OMH de Mont-Saint-Hilaire. Cet OBNL a été créé en 1993. Il a entre autres la responsabilité du recrutement et du soutien aux personnes ressources, en plus d'assurer la gestion proprement dite du projet.

Le projet a été rendu possible grâce à une entente de collaboration entre le CLSC et l'OMH de Mont-Saint-Hilaire.

Le CLSC s'implique surtout lors du suivi des résidents dans le cadre de ses propres programmes. Il gère également l'allocation de dépenses personnelles de certains résidents.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Les personnes ressources recrutées et gérées par l'ASAR remplissent les tâches suivantes :

- Elles procurent les services requis;
- Elles assurent la surveillance des usagers 24 heures par jour et sept jours par semaine;
- Elles agissent comme intermédiaires auprès du CLSC, de l'OMH et des autres ressources;
- Elles répondent aux situations d'urgence.

Le panier de services comprend :

- la préparation et le service de repas pris en commun (dîner et souper) ainsi que des petits déjeuners et des collations;
- l'entretien ménager hebdomadaire;
- le service de buanderie hebdomadaire;
- l'aide à la prise de médication prescrite;
- les courses et l'accompagnement;
- les contacts avec les ressources et les organismes.

ÉTUDE DE CAS 2

PROJET FAMILLE-SUPPORT

RÉSULTATS

Les principales retombées du projet sont une amélioration de l'état de santé des locataires (alimentation, médication), un prolongement du maintien à domicile, une meilleure hygiène corporelle, des relations sociales améliorées, une plus grande sécurité pour les participants et leurs familles, une amélioration de la salubrité et de la sécurité dans l'édifice. On estime par ailleurs que le projet a des effets positifs au plan de la prévention de la détérioration des équipements.

Après dix ans d'activité, on a constaté une augmentation de la durée des séjours de la clientèle au projet ASAR et, par conséquent, une augmentation de la liste d'attente et des délais d'attente pour intégrer le projet.

Dans les autres édifices de l'OMH, on observe le vieillissement de la clientèle de même qu'une perte de clientèle de l'OMH vers les centres d'hébergement.

En 1995, ce projet a remporté le prix d'excellence de la Régie régionale de la santé et des services sociaux.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Même si la collaboration et les communications entre les parties prenantes sont très bonnes, l'équipe est petite et présente des signes d'épuisement. On peut s'inquiéter d'une situation où le maintien à domicile des résidents équivaut à une délégation de cette fonction à l'OMH par le CLSC.

Le succès d'un tel projet doit donc reposer sur un soutien régulier offert à la ressource. On doit également établir une structure très souple et s'assurer de la qualité des personnes ressources.

Il y a quelques années, les partenaires souhaitaient développer un volet ASAR pour répondre aux besoins de la clientèle vivant une problématique de santé mentale. Finalement, c'est plutôt l'engagement d'une intervenante communautaire qui a été réalisé.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

ROHQ. 2008. *Le soutien communautaire : expériences de partenariat en milieu HLM*. Recueil publié dans la foulée des colloques régionaux « Deux réseaux au service d'une même personne ! Habitation sociale, santé et services sociaux » (colloques organisés en collaboration avec la SHQ, le MSSS et l'ADOHQ).

Accessible en ligne : http://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Publications_reservees_aux_membres/Bonne_pratique/Exp_de_partenariat_document_complet_010608.pdfContact.

Office municipal d'habitation de Mont-Saint-Hilaire
250, rue Radisson
Mont-Saint-Hilaire (Québec) J3H 2Z4
Tél. : 450 464-3696



OMH de Mont-Saint-Hilaire
Crédit photo : CMM

ÉTUDE DE CAS 3

PROJET UN VIGILANT VEILLE SUR VOUS OMH de Montréal

VILLE : **MONTRÉAL**

DESCRIPTION DU PROJET

Le projet Un vigilant veille sur vous vise à augmenter le sentiment de sécurité des locataires plus âgés, à susciter l'entraide, le bon voisinage et la vigilance entre eux. Il a permis de porter secours à plusieurs personnes dans les immeubles où le programme est implanté.

Le fonctionnement du programme est simple³⁴ :

- Après une tournée de sensibilisation dans leur immeuble, les locataires désireux de participer s'inscrivent. On leur distribue alors des affichettes de porte;
- Par la suite, les participants accrochent tous les soirs leur affichette de porte à la poignée extérieure de leur logement. Les participants enlèvent leur affichette de porte avant l'heure des rondes des bénévoles vigilants tous les matins;
- Les bénévoles vigilants passent sur chaque étage tous les jours pour vérifier qu'il ne reste aucune affichette de porte. Ils s'assurent ainsi que les participants au programme ne sont pas en détresse et qu'ils se portent bien;
- Dans le cas où une affichette de porte est encore accrochée à la poignée au moment des heures de rondes, le bénévole frappe à la porte du locataire pour s'assurer que tout va bien;
- S'il n'y a pas de réponse, le bénévole repasse plus tard, selon le délai convenu entre l'équipe de vigilants et les participants;
- Si le participant ne répond toujours pas, le bénévole vigilant en réfère au responsable de l'équipe, qui a les coordonnées du locataire en question et qui suivra la procédure prévue en cas d'inquiétude.

Cette procédure prévoit une succession de mesures : un appel téléphonique chez le locataire, un appel à la personne ressource du participant, une vérification visuelle et, éventuellement, un signalement au service 911, suivi d'un avis au centre d'appels de l'OMHM à l'effet que l'on a communiqué avec les services d'urgence. Les locataires participants connaissent la procédure suivie par les bénévoles vigilants en cas d'inquiétude. Les équipes de bénévoles peuvent adopter des fonctionnements différents et mieux s'adapter aux disponibilités des bénévoles.

Les vigilants s'engagent à respecter la confidentialité, l'intimité et la vie privée des participants. Les fiches d'information sur les participants sont d'ailleurs conservées par le responsable de l'équipe de vigilants dans un endroit fermé et à son usage exclusif.

CONTEXTE

Le projet Un vigilant veille sur vous est né d'un désir de trouver des moyens efficaces et adaptés pour contrer le sentiment d'insécurité et l'isolement vécu par les aînés vivant en HLM. Fait inquiétant, plusieurs personnes seraient décédées et n'auraient été découvertes que plusieurs jours après leur décès. Le projet s'inscrit également dans la volonté de l'Office municipal d'habitation de Montréal d'améliorer la sécurité dans ses habitations.

Cette problématique a été mise en lumière suite aux résultats de l'*Étude descriptive des aînés vivant en HLM*, effectuée en collaboration avec le Forum des citoyens aînés de Montréal et le Réseau Internet Francophone Vieillir en Liberté. Cette étude, effectuée en 2004, a été réalisée auprès de 550 résidents de logements pour personnes âgées de l'Office municipal d'habitation de Montréal. Elle a notamment permis de constater que plusieurs résidents reçoivent peu ou pas de services de la part de leurs proches et qu'ils vivent avec un certain sentiment d'insécurité dans leur environnement. Le projet Un vigilant veille sur vous visait à mettre en place certaines recommandations de cette étude.

ACTEURS

L'OMHM administre plus de 22 000 logements sociaux et abordables. Il assume le portefeuille de 15 anciens offices municipaux d'habitation situés sur l'île de Montréal. Il administre également plus de 7 000 logements du programme de Supplément au loyer déployés sur le marché privé. Les interventions de vigilance décrites dans la présente étude touchent environ 30 % des logements pour aînés de l'OMHM.

Dans le cadre du projet Un vigilant veille sur vous, le rôle de l'OMHM est de fournir le guide de mise sur pied et d'accompagnement des équipes de vigilance et la boîte d'outils, de fournir les affichettes de porte aux équipes de vigilance et de faire la promotion du programme de vigilance.

³⁴ Renseignements tirés du *Guide de mise sur pied et d'accompagnement des équipes de vigilance. Un vigilant veille sur vous*, produit par l'OMHM.

ÉTUDE DE CAS 3

UN VIGILANT VEILLE SUR VOUS

Les deux premières phases du projet ont été financées par la Société d'habitation du Québec, dans le cadre du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS). Depuis 2009, l'implantation du programme dans les habitations est soutenue financièrement par l'OMHM. Outre le salaire du personnel de l'office, il en coûte environ 600 \$ par projet de 100 logements, pour couvrir les coûts directs relatifs au guide et au coffre à outils.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

La stratégie d'implantation de l'OMHM consiste à créer, dans une habitation HLM, une équipe de bénévoles vigilants.

Les résidents impliqués dans le comité de locataires, lorsqu'il en existe un, sont sollicités en premier lieu. Les membres de l'équipe de vigilants font donc souvent partie du comité de locataires, mais cela ne constitue pas une condition de participation au programme de vigilance. Toutefois, on estime important qu'il existe un lien entre l'équipe de vigilants et le comité de locataires.

L'OMHM assume le recrutement et la formation des équipes de bénévoles vigilants. Elle appuie également ces équipes dans les opérations de porte-à-porte visant à susciter des inscriptions au programme.

Chaque comité, coordonné par un bénévole responsable, assume diverses tâches de suivi :

- Tenir à jour les listes de participants;
- Informer les locataires du programme de vigilance;
- Tenir à jour la liste des bénévoles vigilants et de leurs suppléants;
- Répartir le travail entre les bénévoles, notamment en réparant les étages et en divisant les jours de rondes;
- Les équipes de vigilants se réunissent généralement tous les trois mois pour faire le point, partager les difficultés rencontrées et planifier le travail des bénévoles.

L'OMHM a réalisé un guide ainsi qu'une boîte à outils à l'intention des équipes de vigilants; elle comprend entre autres un modèle de fiche d'inscription, une fiche explicative (traduite en cinq langues) du fonctionnement du système et un tableau de participation des bénévoles. L'Office a de plus fourni le personnel pour soutenir les efforts de promotion et de sensibilisation auprès des locataires.

Un comité de suivi du programme a contribué à orienter l'agente de milieu dans ses démarches et les efforts de production du guide.



RÉSULTATS

Une première phase d'implantation menée en 2006 a permis, grâce à l'embauche d'une agente de milieu dédiée au projet, de mettre en place les différentes étapes d'un projet pilote dans une dizaine de résidences ciblées, dans chacun des secteurs de la ville gérés par l'OMHM.

Une seconde phase, financée par le PAICS, a débuté en 2008 et a permis de rencontrer les équipes de bénévoles existantes dans le but de déterminer les actions et interventions qui facilitent la pérennité du projet. De nouvelles habitations ont été ciblées, ce qui a permis de valider les outils développés pour la mise en place et l'accompagnement des équipes de vigilance.

De telles initiatives de vigilance étaient, à l'automne 2011, implantées dans 33 habitations pour personnes âgées de l'OMH de Montréal, et près de 1 042 locataires étaient alors inscrits.

Le processus a abouti à la production du *Guide de mise sur pied et d'accompagnement des équipes de vigilance. Un vigilant veille sur vous*. Les outils développés ont eu une grande influence sur le taux d'inscription des locataires. On a observé une plus grande écoute chez ces derniers et une meilleure compréhension du fonctionnement du système de vigilance.

De leur côté, les bénévoles vigilants se sentent mieux équipés pour présenter le programme aux résidents.

Tel que le suggère un bilan réalisé en 2008, « ... ce type de projet ne mesure pas son succès par un taux de participation élevé, mais plutôt dans la différence que cela fait dans la vie de ceux qui participent. Il faut voir qu'une seule personne secourue justifie amplement l'instauration d'un tel programme³⁵ ».

Le projet Un vigilant veille sur vous, c'est maintenant 40 habitations participantes, 1 326 participants et 151 bénévoles qui effectuent les rondes. Il y a eu au moins 15 interventions de secours depuis le début du projet.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

La présence de comités convaincus est un facteur de succès observé. On observe des difficultés de recrutement des bénévoles et divers problèmes de relève : les participants, dont plusieurs sont impliqués depuis plus de dix ans dans la vie communautaire, vieillissent et se sentent moins capables d'aider les autres.

Par ailleurs, plusieurs résidents hésitent à participer, car ils sont fiers de leur autonomie; ils craignent que leur inscription soit interprétée comme une demande d'aide.

On observe aussi diverses difficultés au plan des communications; il s'agit souvent de questions liées à un désir de discrétion, à un taux élevé de résidents allophones et à la maîtrise du vocabulaire chez les vigilants bénévoles. On observe également des obstacles culturels, par exemple chez les communautés qui s'appuient davantage sur leurs enfants pour veiller à leur sécurité.

Le programme est une occasion pour les résidents de prendre en charge leur propre sécurité et de développer leur vie associative et leurs relations sociales. Mais il suscite parfois des résistances et des préoccupations des résidents quant au respect de la vie privée. Certains résidents craignent une possible ingérence des vigilants dans l'intimité des participants.

La présence d'une agente de milieu de l'OMHM facilite grandement le recrutement de participants; perçue comme une personne neutre, elle a comme effet de valider la démarche auprès de résidents plus craintifs. Les portes s'ouvrent plus facilement à l'agente de milieu. Cela permet par ailleurs de recueillir des renseignements précieux sur le vécu quotidien des locataires et sur leurs besoins.

On estime que l'implantation de mesures de vigilance impliquant les résidents est relativement économique et que les expériences peuvent être reproduites avec succès par des offices de tailles variées.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Rouzier Métellus, chargé de projets communautaires, OMHM
Courriel : Rouzier.Metellus@omhm.qc.ca

Référence : on peut se procurer le *Guide de mise sur pied et d'accompagnement des équipes de vigilance. Un vigilant veille sur vous* sur le site Internet de l'OMHM, au http://www.omhm.qc.ca/sites/omhm.demo.savoirfairelinux.com/files/Guidevigilant_OMHM09.2010.pdf

LA VIGILANCE AUPRÈS DES ÂÎNÉS, UNE PRÉOCCUPATION DE PLUSIEURS OMH

Dans plusieurs immeubles HLM pour personnes âgées, un programme de vigilance a été mis sur pied. Ces programmes présentent quelques variantes, mais ils visent tous à s'assurer au jour le jour du bon état de santé des résidents âgés. Dans certains cas, le programme prend la forme d'un appel téléphonique, et dans d'autres cas, de signes fixés aux portes que la personne doit retirer au matin. Si la personne ne répond pas au téléphone ou n'a pas retiré le signe, un autre niveau d'intervention est prévu, tel que la visite d'un intervenant, du concierge, etc. C'est un service qui permet aux personnes qui vivent seules de conserver leur autonomie tout en assurant leur sécurité. Les familles et les amis de ces personnes sont également des bénéficiaires de ce service, leur tranquillité d'esprit étant plus grande.

Un tel service est parfois initié et assuré par les résidents eux-mêmes. Dans d'autres cas, on fait appel au programme PAIR. Ce programme est offert à la grandeur du Québec, et pas seulement en HLM. La mise sur pied d'une quarantaine d'agences locales fait en sorte que les résidents d'environ 450 municipalités du Québec peuvent bénéficier de ce programme. Ce programme peut compter sur l'appui de quelques fondations et partenaires des milieux policiers et bénéficie d'une subvention du ministère de la Famille et des Aînés. C'est un programme très aisé à implanter. Dans les municipalités desservies, le citoyen peut s'y inscrire en passant un simple coup de fil (voir encadré suivant).

LE SAVIEZ-VOUS ? LE PROGRAMME PAIR

Le programme PAIR est un service personnalisé d'appels automatisés qui joint les aînés pour s'assurer de leur bon état de santé. Les abonnés reçoivent ces appels à des heures prédéterminées, une ou plusieurs fois par jour. Si l'abonné ne répond pas, une alerte est lancée. Une vérification est systématiquement enclenchée par les responsables du système afin de vérifier si l'abonné est en détresse. Grâce aux appels de PAIR, plusieurs vies ont pu être sauvées.

<http://www.programmepair.com/>

INITIATIVES POUR FAMILLES



Crédit photo : OMH de Montréal

Les besoins de la clientèle famille sont considérables, et les OMH sont souvent appelés à intervenir dans des situations comme les troubles de comportement et de santé mentale, la toxicomanie, le vandalisme, le retard de paiement du loyer, etc. Les OMH et les différents organismes sociaux sont sous-financés, ce qui freine leurs efforts pour mieux répondre aux besoins des familles. Les projets d'intervention à cet égard sont d'ailleurs moins nombreux. Des efforts importants devront être consentis en ce domaine et être soutenus à moyen et long terme.

Toutefois, de nombreux projets ont été initiés, comme des projets favorisant l'estime de soi, l'harmonie intergénérationnelle et interculturelle, la persévérance scolaire et l'intégration au marché du travail. Ces initiatives prennent des formes très diversifiées en matière de loisirs, de soutien scolaire et d'encouragement à la lecture. Mentionnons que dans plusieurs HLM familles, les immigrants récents sont de plus en plus nombreux et que plusieurs initiatives de soutien communautaire visent à rencontrer leurs attentes et leurs besoins.

ÉTUDE DE CAS 4

PROJET SOLIDARITÉ MEUNIER-TOLHURST OMH de Montréal

VILLE : **MONTRÉAL**

DESCRIPTION DU PROJET

Dans un premier temps, un diagnostic de sécurité précis et global de la situation a été posé dans cet ensemble HLM familles où vivent plus de 300 personnes.

Dans un deuxième temps, grâce au financement provenant de la SHQ (programme PAICS) et de la Ville de Montréal (entente Ville et MSSS de développement social et de lutte contre la pauvreté, communément appelée « contrat de ville »), une intervenante a été embauchée afin :

- de réaliser un programme d'actions cohérentes et concertées de lutte contre les nuisances et l'insécurité;
- de mobiliser les résidants et d'autres partenaires dans l'amélioration de leur qualité de vie et le bon voisinage.

On a ensuite développé un projet intitulé Solidarité Meunier-Tolhurst, qui comprend une panoplie d'activités visant à :

- développer divers comportements prosociaux chez les jeunes de différents groupes d'âge;
- développer l'entraide entre locataires;
- consolider le comité de locataires.

De plus, un autre projet de prévention des comportements délinquants chez les jeunes a été lancé en vue de sa réalisation en 2011-2012. On souhaite agir sur les facteurs de risque et de protection, et provoquer ainsi des changements observables au niveau académique, psychologique et physique.

CONTEXTE

Construit en 1972, dans l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville, l'ensemble immobilier Meunier-Tolhurst fait partie de la première génération des HLM montréalaises. Il regroupe 114 logements, dont 84 sont occupés par des familles à nette prédominance monoparentale, où vivent au-delà de 300 personnes. Les jeunes de moins de 25 ans représentent 53 % de la population. La très grande majorité des logements (90 %) sont occupés par des ménages dont les parents sont des immigrants.

Parmi les facteurs de risque identifiés, on constate que plusieurs parents sont dépassés par leurs responsabilités et qu'ils sont souvent démobilisés à ce sujet; plusieurs parents ont des problèmes de toxicomanie et de décrochage. Les jeunes souffrent de l'absence de modèles positifs et d'encadrement. L'échec scolaire, la violence et la consommation de drogues sont leur lot quotidien.

Il y a quelques années, les résidants étaient insatisfaits de la propreté et des problèmes de bruit et de vandalisme. L'OMHM a réalisé une multitude d'interventions comprenant l'embellissement du site, l'ajout de bacs à ordures, une marche exploratoire avec l'organisme Tandem pour améliorer la sécurité, une patrouille de nuit, l'amélioration de l'éclairage et le renforcement des contrôles d'accès.

Lors d'une visite terrain en 2007, les membres de la commission du logement social de la Communauté métropolitaine de Montréal ont constaté l'ampleur du défi que représente l'établissement d'une relation de confiance entre les locataires et le gestionnaire dans un contexte de fragilisation de la clientèle. Ils ont aussi réalisé le manque de ressources des OMH pour mener non seulement des interventions à caractère communautaire, mais également pour effectuer des travaux sur les immeubles et maintenir une ambiance sereine³⁶.

Cette situation a des répercussions très concrètes et coûteuses sur la sécurité et l'entretien du parc, pour ne nommer que ces deux dimensions. Elle illustre l'importance de pouvoir assurer une continuité dans l'intervention.

³⁶ CMM. 2008. Plan d'action métropolitain pour le logement social et abordable, 2009-2013, p. 35.

Notons par ailleurs que le parc HLM québécois a bénéficié d'investissements importants au cours des dernières années, notamment grâce au Plan québécois des infrastructures (PQI).

ÉTUDE DE CAS 4

SOLIDARITÉ MEUNIER-TOLHURST

ACTEURS

L'OMHM administre plus de 22 000 logements sociaux et abordables. Il assume le portefeuille de 15 anciens offices municipaux d'habitation situés sur l'île de Montréal. Il administre également plus de 7 000 unités du programme de Supplément au loyer déployées sur le marché privé.

L'association des locataires du site Meunier-Tolhurst a, depuis plus de 15 ans, organisé de nombreuses activités pour les jeunes, dont l'aide aux devoirs et des repas communautaires. Mais ces interventions étaient sporadiques.

L'association multifamiliale Meunier-Tolhurst a parrainé la demande de financement.

Ces dernières années, à la demande de l'association des locataires, un comité de partenaires encadré par Solidarité Ahuntsic et l'OMHM a été mis sur pied. Les autres membres sont le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord, Solidarité Ahuntsic, Pause Famille, l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville, le Centre de ressources éducatives et pédagogiques de la Commission scolaire de Montréal (CSDM), Tandem, RAP Jeunesse et le Service de police communautaire.

Notons également que l'école Saint-Benoît fournit des plateaux sportifs pour la pratique des sports et des activités physiques.

Le Centre national de prévention du crime (CNPC) a de son côté financé le poste d'intervenant auprès des jeunes.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Le projet de développement des comportements prosociaux vise quatre interventions.

- Jeunes de 6 à 12 ans :
 - Activité de reconnaissance mensuelle pour participants méritants;
 - Comité de cinq enfants pour aider l'animatrice;
 - Ateliers de sensibilisation autour de films éducatifs.
- Jeunes de 13 à 25 ans :
 - Référence et accompagnement de sept jeunes retournant aux études;
 - Participation de sept autres jeunes au démarrage d'une entreprise;
 - Activités favorisant l'estime de soi et le dépassement : camping, plein air, sport et hip-hop.
- Entraide entre locataires :
 - Référence et accompagnement : clinique d'impôt et ateliers de prévention;
 - Cuisines collectives et repas communautaires;
 - Discussions et débats sur divers sujets, dont l'amélioration des compétences parentales.
- Consolidation du comité des locataires :
 - Accueil des familles par le comité des locataires et organisation d'activités;
 - Rapprochement des partenaires du comité et de l'HLM.

Le projet cible l'ensemble des locataires de l'HLM, et tous les locataires ont été approchés par le porte-à-porte ou par la publicité.

Note : Voir le diagramme des trajectoires d'intervention du projet à la page 28.



Visite de la commission du logement social de la GMM aux habitations Meunier-Tolhurst, 2007
Crédit photo : GMM

RÉSULTATS

En 2008, le milieu a reçu un financement du Centre national de prévention du crime (CNPC), un organisme fédéral, afin de réaliser les recommandations du diagnostic de sécurité. Son financement est assuré pour trois ans, et l'arrondissement souhaiterait aussi poursuivre sa contribution. Un intervenant a été embauché, et le poste à temps partiel de l'intervenante embauchée dans le cadre du PAICS a été porté à temps plein. Cet ajout de ressources a contribué à changer le visage de l'habitation. On observe une nette amélioration de la propreté et du sentiment de sécurité.

Le local communautaire est saturé d'activités, et les organisateurs sont victimes de leur succès; la programmation devra prévoir des activités extérieures et l'engagement de ressources additionnelles.

La mise en place d'activités structurantes pour les petits, les adolescents, les jeunes adultes et les parents a permis de changer beaucoup de choses. La mobilisation est facilitée, et l'implication des locataires autant que des partenaires dans les diverses activités et problématiques est beaucoup plus grande.

La majorité des locataires ont participé aux grands événements organisés par l'association familiale et ses partenaires.

Les jeunes ont investi le comité de locataires et y font entendre leurs voix et leurs besoins. Le comité des locataires a pris la présidence du comité des partenaires, et l'on observe une complicité entre les participants.

Certes, il reste beaucoup à faire afin d'atteindre la perfection, mais les efforts des dernières années ont contribué à apporter nombre de changements positifs au sein de l'habitation. Un comité *ad hoc* a été créé pour travailler sur la problématique des activités des jeunes sur le site en vue d'arrimer les besoins des différentes générations.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Selon les intervenants consultés, la pérennité du financement extérieur et le soutien de nombreux partenaires sont des conditions de réussite d'un tel projet. On estime qu'il est pratiquement impossible pour un office municipal d'habitation d'assurer seul l'autofinancement d'un tel programme. L'annonce de l'abolition du financement PAICS, en 2011, a créé de l'incertitude chez les partenaires quant à la capacité de poursuivre certaines activités, avant d'être quatre mois plus tard reconduit pour une année additionnelle. L'abolition du financement PAICS aurait eu comme effet de réduire considérablement le budget alloué à l'embauche de l'intervenante en interrompant le lien de confiance résultant du travail de personne à personne, qui est la base de cette intervention.

Il en est de même des activités et des partenariats développés par celle-ci afin de dynamiser le milieu. À long terme, advenant un manque de fonds, on craint le ralentissement de la mobilisation de partenaires et des locataires autour de l'habitation. L'incertitude au-delà de 2012 demeure; les répercussions néfastes évoquées pourraient resurgir.

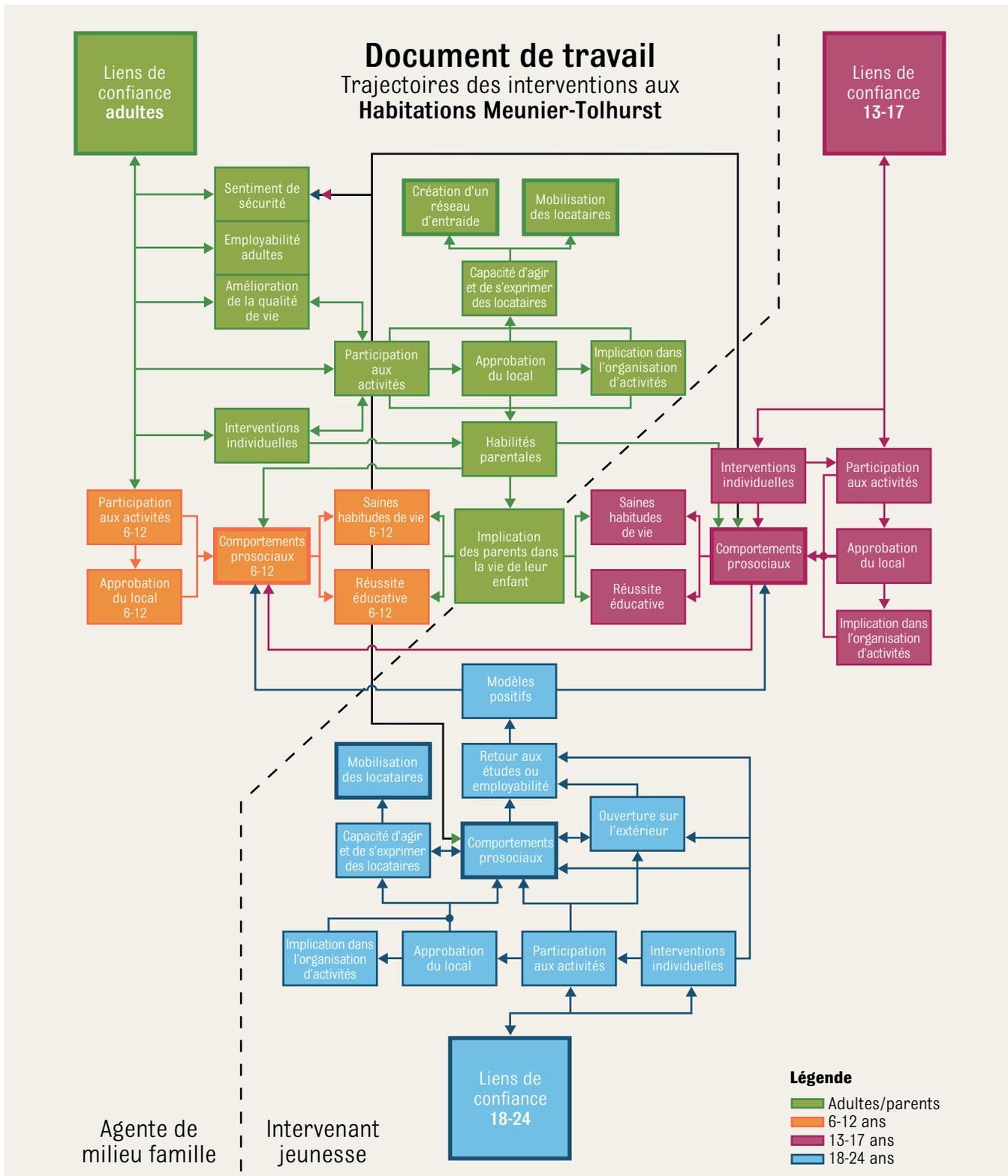
SOURCES ET RÉFÉRENCES

Rouzier Métellus, chargé de projets communautaires, OMHM
Courriel : Rouzier.Metellus@omhm.qc.ca

ÉTUDE DE CAS 4

SOLIDARITÉ MEUNIER-TOLHURST

Figure 1
Trajectoires des interventions aux habitations Meunier-Tolhurst



L'APPROCHE PRIVILÉGIÉE PAR L'OMH DE MONTRÉAL – LE TRAVAIL DE MILIEU : VERS LE TRANSFERT DE LIENS DE CONFIANCE

De manière générale, plusieurs types de problématique sont vécus dans les plans d'ensemble³⁷ et les habitations familles HLM. La vie communautaire est de ce fait difficile à organiser et à soutenir. Depuis plusieurs années, différentes stratégies ont été développées, et la pratique de travail de milieu s'impose comme celle qui semble le mieux répondre aux situations problématiques vécues dans les habitations. Nonobstant le fait que cette approche prend différentes formes et utilise différents moyens, il s'agit essentiellement d'une pratique de proximité qui consiste à investir un milieu par la présence d'une ou de plusieurs ressources humaines à temps plein ou à temps partiel. Ce travail de proximité permet d'« apprendre à connaître [le milieu] en tissant des liens avec les résidents eux-mêmes et en se mettant à l'écoute de leur réalité telle qu'ils la vivent et la décrivent³⁸. » Cela permet de déterminer des pistes d'action collectives pour faire face aux différentes problématiques vécues dans les milieux de vie. Évidemment, l'intervenant de milieu est souvent amené à prendre le leadership de l'action (**faire pour**) dans le but de démontrer les possibilités existantes pour ensuite impliquer (**faire avec**) les locataires dans la réalisation de certaines tâches reliées à l'organisation de l'action, et finalement laisser le leadership (**faire faire**) aux locataires. Il ne s'agit pas, pour l'intervenant, d'expliquer aux locataires ses expériences. Il faut leur faire vivre des expériences similaires, afin de leur donner le goût de se lancer à leur tour.

En plus de favoriser une vie communautaire active et de contribuer à la diminution des tensions dans les milieux de vie, la présence de projets d'intervention de milieu engendre une zone de médiation sociale qui invite les communautés à se réconcilier entre elles et avec les institutions. L'intervenant joue un rôle clé dans ce processus, puisque l'acte d'accompagnement des locataires vers les ressources du quartier constitue en soi une démarche de *transfert de liens de confiance*.

Source : Rouzier Métellus, chargé de projets communautaires, OMHM.

37 « Plan d'ensemble » signifie que l'intervention touche tout le parc de logements d'un projet immobilier ou encore le « projet » de logements tel qu'on le désigne couramment.

38 Charland, Martin et Bernard Roy (2009). *Des maux qui enferment, des mots qui libèrent. Manuel pour une prise de parole et de pouvoir en HLM*. Les presses de l'Université Laval, p. 60.

ÉTUDE DE CAS 5

FAMILLES EN MOUVEMENT PLACE SAINT-MARTIN OMH de Laval

VILLE : LAVAL

DESCRIPTION DU PROJET

Afin d'améliorer la qualité de vie de ses locataires, l'Office municipal d'habitation de Laval a mis en place le projet Familles en mouvement (FEM). Le projet est installé sur le site de Place Saint-Martin (PSM), un complexe HLM de l'OMH de Laval. Ses activités visent tous les résidents, les adultes autant que les plus jeunes. Place Saint-Martin compte également une piscine, ce qui permet l'organisation de plusieurs activités.

La permanence de FEM est assurée par une responsable au développement de la vie communautaire à temps plein (35 heures par semaine), par l'intervenante, qui offre un soutien aux activités (28 heures par semaine) et par la coordonnatrice à la vie communautaire et sociale des associations de locataires (ADL) en HLM (21 heures par semaine), qui offre sa collaboration à la planification. Afin d'assurer le bon déroulement de certains ateliers, par exemple les ateliers de couture et de musique, FEM recherche et intègre, sans engagement permanent, des personnes possédant des compétences spécialisées. Ces personnes sont rémunérées, mais n'ont pas le statut d'employés de l'OMH. Du personnel additionnel est embauché durant la période estivale pour permettre la tenue d'un camp de jour pour les 3 à 5 ans et de JEM en Action. Familles en mouvement encourage fortement les locataires à l'engagement bénévole dans toutes les activités et événements.

D'autres organismes interviennent auprès des familles habitant à Place Saint-Martin : l'association des locataires de Place Saint-Martin, le Bureau d'aide et d'assistance familiale (BAAF), le Centre de pédiatrie sociale en communauté (CPSC), le Bureau de consultation jeunesse (BCJ) et le Travail de Rue Île de Laval (TRÎL).



Crédit photo : OMH de Laval

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Le projet Familles en mouvement propose plusieurs événements rassembleurs ainsi que de nombreuses activités sociales, culturelles et récréatives favorisant les contacts entre les résidents et le développement de la confiance en soi. Plusieurs activités permettent de prévenir les comportements délinquants chez les jeunes. La programmation comprend notamment :

- les cours de couture *Zig Zag*, visant à rejoindre les femmes isolées de diverses origines ethnoculturelles;
- les cours *Connaissance et estime de soi*, en collaboration avec la Commission scolaire de Laval, visant à outiller les personnes en vue d'une intégration au marché du travail ou en vue d'un retour aux études;
- les conférences thématiques traitant de sujets d'actualité;
- les *Capsules santé*, sous forme d'ateliers d'information et de sensibilisation sur divers thèmes liés à la santé et aux services sociaux;
- les leçons de musique;
- le Club du samedi, ayant une programmation visant les 6 à 12 ans et comprenant des activités de loisirs, de bricolage, de sports en équipe, de sorties culturelles, de cuisine collective et l'organisation de nombreuses fêtes, dont l'Halloween et la fête des enfants;
- l'aide aux devoirs, dans le cadre du programme Je prépare ma réussite, visant les enfants du niveau primaire, ainsi que l'Opération Bonne Mine, visant l'aide aux familles dans le besoin par la distribution d'effets scolaires et de chèques-cadeaux pour l'achat de matériel scolaire pour les enfants;
- l'animation et l'encadrement des jeunes lors des journées pédagogiques;
- l'organisation de la semaine de relâche scolaire, qui comprend les jeux à l'intérieur et à l'extérieur, des ateliers d'artisanat et des sorties thématiques;
- le projet JEM en Action, qui prend la relève du Club du samedi durant les vacances estivales et qui prévoit que des animateurs établissent des liens avec les jeunes inoccupés et les incitent à participer aux activités et aux jeux d'équipe cinq jours par semaine, l'après-midi et en début de soirée;
- le camp de jour Martin-pêcheur, actif durant la saison estivale, vise prioritairement les jeunes de trois à cinq ans qui ne sont pas inscrits aux services de garde. Cette activité permet de dépister et de référer aux services spécialisés les enfants chez lesquels on observe des retards en développement de langage, en psychomotricité, un manque de stimulation ou d'autres problématiques.



CONTEXTE

Place Saint-Martin est le plus grand complexe HLM familles de Laval; il compte 352 logements pour familles et personnes seules. De ce nombre, 56 personnes habitent seules, et l'on ne compte que 8 couples sans enfant. Près de 1 092 personnes y résident, dont près de la moitié est âgée de 18 ans et moins. Les familles comptant trois enfants et plus représentent 28 % des ménages locataires. Ces dernières années, le profil des locataires s'est transformé, avec l'arrivée de nombreuses jeunes familles immigrantes, qui forment actuellement 55 % des locataires. La cohabitation n'est pas toujours sans tensions : préjugés, isolement social, méfiance, évitement, violence et délinquance font partie du quotidien.

Les initiateurs devaient faire preuve d'originalité, de façon à mieux s'intégrer dans ce milieu de vie aux prises avec de nombreux défis socioéconomiques. Les notions de « familles » et de « mouvement » traduisent la marque de commerce que l'on a donnée au programme.

Les objectifs de la programmation 2010-2011 visaient notamment à :

- améliorer la cohésion sociale;
- renforcer le sentiment de sécurité chez les résidents et contrecarrer les actes de vandalisme, de violence et de flânerie à Place Saint-Martin;
- encourager la participation civique chez les locataires;
- encourager l'engagement bénévole;
- promouvoir le rapprochement intergénérationnel et interculturel;
- soutenir des parents dans leur rôle;
- consolider le projet Familles en mouvement.

ACTEURS

L'Office municipal d'habitation de Laval gère un parc immobilier de 1 656 logements, répartis dans 3 programmes : 1 120 logements du programme HLM, dont 711 sont destinés aux personnes retraitées et aux personnes à mobilité réduite, et 409 aux familles et aux personnes seules, en plus de 111 logements du programme Logement abordable Québec, 6 logements dans le cadre du programme Rabattement d'intérêts et de 419 unités du programme de Supplément au loyer déployées dans des logements du marché privé et dans des projets du programme AccèsLogis Québec³⁹.

En 2007, l'Agence de santé et des services sociaux de Laval (ASSSL), le Centre de santé et de services sociaux de Laval (CSSSL) et l'OMH de Laval ont signé une entente dans le cadre du projet Soutien communautaire en logement social pour le projet Familles en mouvement (FEM) à Place Saint-Martin⁴⁰.

Plusieurs organismes, dont la Commission scolaire de Laval, l'école primaire Simon-Vanier, l'association des locataires de Place Saint-Martin (ADL), le CSSS du Ruisseau-Papineau, le Bureau d'aide et d'assistance familiale (BAAF), Travail de Rue Île de Laval (TRÎL), Marigot en forme, la Maison des enfants le Dauphin de Laval, sans oublier plusieurs services municipaux, agissent en partenariat avec FEM.

Le Comité de travail de Place Saint-Martin (CTPSM) assure une concertation multisectorielle regroupant différents partenaires impliqués à PSM.

RÉSULTATS

Le projet a maintenant plus de trois ans d'existence. Le rapport d'activités portant sur la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011 mentionne que les efforts d'encadrement et d'animation de même que les nombreuses activités pilotées par FEM et ses partenaires ont porté fruit. Ainsi, on a pu rejoindre environ 50 jeunes différents à l'été 2010, dont 80 % provenaient d'autres pays.

On observe notamment que les attroupements de jeunes et les actes de vandalisme ont diminué. On constate également que le milieu est perçu comme plus sécuritaire. Les bénéfices ont été constatés tant sur le site de PSM que dans le parc Chopin, qui est voisin. Les commentaires des résidents sont que « le fait d'occuper les enfants protégeait les lieux de vandalisme, de formation des gangs et de flânerie. »

L'établissement de contacts humains et de relations de confiance avec les résidents requiert beaucoup de patience; il se crée à moyen et à long terme. FEM est disposé à utiliser diverses approches et à diversifier sa programmation pour favoriser l'autonomie et l'intégration des ménages et des personnes.

39 Source : site Internet de la Ville de Laval : <http://www.ville.laval.qc.ca/wlav3/index.php?pid=1911>. (Consulté le 5 mars 2012.)

40 Sauf indication contraire, les renseignements présentés ici sont tirés du document *Les nouvelles de Familles en mouvement à Place St-Martin*, rédigé par Mme Milada Nehmé, responsable de Familles en mouvement à l'OMH de Laval, et d'une conversation téléphonique avec la responsable.

ÉTUDE DE CAS 5

FAMILLES EN MOUVEMENT

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Le partenariat et la concertation avec les organismes du milieu communautaire et avec les institutions régionales de santé, de services sociaux et d'éducation sont, entre autres, à la base du succès du projet FEM. La création d'une instance de concertation des intervenants permet d'optimiser les ressources et de mieux répartir et partager les responsabilités pour atteindre les objectifs désirés. Toutes les interventions sont réalisées dans le respect de la mission propre à chaque organisme impliqué à PSM.

Une particularité de gestion doit être soulignée. L'équipe d'intervention FEM relève du comité de gestion sur lequel siègent l'adjointe à la direction du regroupement clientèle Famille-Enfance-Jeunesse du CSSSL et le directeur général de l'Office municipal d'habitation de Laval. Cette instance assure une supervision administrative et professionnelle à l'équipe de FEM et permet des échanges professionnels favorisant l'amélioration continue de la qualité de vie et du bien-être des familles et des individus les plus vulnérables.

Il serait intéressant d'évaluer la part d'amélioration du contexte de vie que l'on peut attribuer aux interventions d'apprentissage de saines habitudes de vie, par rapport à celles qui n'ont pour objectif que de permettre le rapprochement, la convivialité et la confiance.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Milada Nehmé, responsable en développement de vie communautaire pour Familles en mouvement
Courriel : mnehme.omhlaival@bellnet.ca

Document à consulter : ROHQ (2011). *Mobilise-toit : Le bulletin de liaison des intervenants sociocommunautaires en HLM*, numéro 13.

Accessible en ligne : http://www.rohq.qc.ca/public/pdf/Mobilise_toit/2011/MOBILISE-TOITno13_Automne2011.pdf.

UN CENTRE DE PÉDIATRIE SOCIALE À PLACE SAINT-MARTIN

Un centre de pédiatrie sociale dessert les locataires de Place Saint-Martin. Au Canada, la pratique de la pédiatrie sociale a pris forme au début des années 1990, sous l'égide du Dr Gilles Julien. Le premier centre de pédiatrie sociale s'est établi et développé dans Hochelaga-Maisonneuve. La pédiatrie sociale mise sur l'intégration sociale, le respect des droits fondamentaux et la réduction des impacts liés aux conditions de vie difficiles. Les services visent à soutenir les enfants et les familles à risque ou en situation de vulnérabilité, pour assurer le mieux-être et le développement optimal des enfants. Depuis quelques années, les projets inspirés de cette approche se multiplient. Il existe maintenant un véritable réseau de centres de pédiatrie sociale en communauté (CPSC). De telles initiatives ont vu le jour dans plusieurs quartiers et arrondissements montréalais : Côte-des-Neiges, Montréal-Nord, Centre-Sud et Saint-Laurent; un projet est en gestation à Verdun. D'autres centres de pédiatrie sociale ont été créés à Cap-Chat, Gatineau, Lévis, Québec, Trois-Rivières et Saint-Jean-sur-Richelieu.

Source : site Internet de la Fondation du Dr Julien.

Accessible en ligne :

<http://www.fondationdrjulien.org/les-centres-de-p%C3%A9diatrie-sociale/les-centres-de-p%C3%A9diatrie-sociale.aspx>.

ÉTUDE DE CAS 6

FORUM DES JEUNES 12-25 ANS EN HLM OMH de Montréal

VILLE : **MONTREAL**

DESCRIPTION DU PROJET

Le Forum des jeunes 12-25 ans en HLM est une démarche d'expression citoyenne qui a eu lieu en octobre 2011 à l'Université du Québec à Montréal (UQAM). L'événement a été planifié notamment lors d'activités estivales de consultation auprès des jeunes de plusieurs ensembles HLM montréalais. Plusieurs outils adaptés aux jeunes ont été élaborés et déployés pour mieux saisir les sentiments, les besoins et les préoccupations des jeunes par rapport à leur environnement et par rapport aux objectifs de mobilisation adoptés par l'OMHM. Le Forum a permis de déterminer de nouvelles pistes de travail pour l'OMHM et d'établir des objectifs opérationnels visant à mieux intégrer les jeunes dans le processus décisionnel touchant leur milieu de vie.

CONTEXTE

On perçoit souvent les ensembles d'habitation HLM comme des enclaves de pauvreté et d'exclusion. On observe dans ces ensembles une proportion élevée de familles monoparentales issues de l'immigration et de jeunes de moins de 25 ans. Les jeunes s'identifient à leur environnement immédiat et à leur « plan⁴¹ ». Mais ce sentiment d'appartenance des jeunes ne se traduit pas nécessairement par une implication dans leur milieu ni par leur participation aux instances décisionnelles ou consultatives mises en place par l'OMHM. Leur nombre et leur influence au sein de la collectivité des HLM suggèrent qu'ils pourraient assumer un leadership positif si l'on est en mesure de les mobiliser.



Source : OMH de Montréal

ACTEURS

L'OMHM administre plus de 22 000 logements sociaux et abordables. Il assume le portefeuille de 15 anciens offices municipaux d'habitation situés sur l'île de Montréal. Il administre également plus de 7 000 unités du programme de Supplément au loyer déployées sur le marché privé.

L'Office s'est associé à l'Institut du Nouveau Monde (INM) pour l'élaboration de la démarche et pour la production de l'événement. L'INM est « une organisation non partisane dont la mission est de développer la participation citoyenne et de renouveler les idées au Québec. L'INM œuvre dans une perspective de justice et d'inclusion sociales, dans le respect des valeurs démocratiques et dans un esprit d'ouverture et d'innovation. Par ses actions, l'INM encourage la participation des citoyens, contribue au développement des compétences civiques, au renforcement du lien social et à la valorisation des institutions démocratiques⁴². »

APPROCHE ET ACTIVITÉS

L'OMHM et l'Institut du Nouveau Monde ont développé une démarche en vue de permettre aux jeunes de 12 à 25 ans habitant en HLM de s'exprimer « sur ce qui pourrait favoriser leur implication au sein du processus décisionnel de leur habitation et de l'OMHM⁴³. »

Une démarche de consultation préalable au Forum a été menée au cours de l'été 2011. On souhaitait ainsi recueillir certains éléments de réponse à des questions telles que :

- l'engagement des jeunes en lien avec leur sentiment d'appartenance et à leur quête d'identité;
- les leviers susceptibles de favoriser leur participation;
- leurs champs d'intérêt, leurs préoccupations, leur vision de l'amélioration de leur milieu de vie;
- les formes de leur participation et leur place dans les instances.

Plus de 400 personnes ont été rencontrées lors d'une vingtaine d'activités avec les jeunes et avec des partenaires du milieu. Des visites ont eu lieu dans sept plans d'ensemble HLM. L'approche des intervenants privilégiait la mise en lumière de divers aspects positifs : le sentiment d'appartenance des jeunes, leurs talents et leurs compétences. Elle visait à les surprendre par le caractère novateur du format des rencontres, et ainsi leur permettre de s'exprimer à l'intérieur de certaines balises, tout en travaillant avec les ressources existantes.

41 Les résidents et particulièrement les jeunes désignent leur ensemble comme « le plan » Voir à ce sujet le documentaire *Le Plan*, réalisé par Isabelle Longtin. Pour plus de détails consulter l'encadré : Un vent de renouveau souffle sur les Habitations Jeanne-Mance, page 35.

42 Gélinas, Sophie (2011). *Démarche d'expression citoyenne pour les Montréalais de 12-25 ans en HLM. Bilan*. Institut du Nouveau Monde, p. 2.

43 Idem, p. 5

ÉTUDE DE CAS 6

FORUM DES JEUNES 12-25 ANS

Un coffre à outils a été rassemblé pour permettre aux intervenants de saisir la dynamique des différents milieux :

- Carte mentale : diagramme représentant diverses connexions entre différentes idées ou concepts; il se présente comme une arborescence; il permet de déterminer diverses pistes de réflexion autour d'un sujet.
- Scénarios : sur le même sujet, on peut projeter deux scénarios différents, à savoir le scénario rêvé et le scénario catastrophe; on invite les participants à réfléchir à ce qu'il faut faire pour réaliser le premier et éviter le second.
- Ateliers d'expression photo et vidéo : un professionnel de ces médias a encadré les participants au niveau artistique et professionnel.

À partir d'une synthèse des constats de la tournée de consultation, les organisateurs ont formulé les objectifs suivants :

- Recueillir des propositions et des pistes d'action afin de stimuler l'engagement des jeunes;
- Réunir des acteurs diversifiés et créer des occasions d'échanges et de rencontres;
- Favoriser la transmission de compétences citoyennes aux jeunes.

RÉSULTATS

Le Forum a rassemblé plus de 200 jeunes, intervenants, parents, décideurs et employés de l'OMHM⁴⁴. Il a permis d'établir un ensemble de priorités formulées par les participants; certaines priorités couvrent divers groupes d'âge (les 12 à 14 ans, les 15 à 17 ans, les 18 à 25 ans), alors que d'autres visent des groupes de personnes différents, par exemple les intervenants, les employés et les familles.

Des recommandations et des pistes d'action ont ensuite été énoncées :

- Développer une approche globale en matière jeunesse au sein de l'OMHM : comité de jeunes, rencontre des jeunes leaders, stratégie jeunesse;
- Mettre sur pied un lieu d'expression, de dialogue et de consultation entre l'OMHM et les jeunes : Forums des jeunes et comités de jeunes dans certaines HLM, siège jeune au sein des instances de participation de l'OMHM, personne-ressource dédiée aux jeunes;
- Stimuler les jeunes à investir les instances décisionnelles existantes et à devenir des acteurs de changement dans les HLM : création d'une boîte à outils et son financement;
- Favoriser une meilleure communication entre les adultes (voisins, employés de l'OMHM) et les jeunes : journées collectives d'amélioration de l'habitation, formation destinée aux patrouilleurs et employés sur la communication avec les jeunes.

On estime que l'événement est un succès de contenu et de mobilisation, considérant les réticences et le cynisme que l'on observe parfois envers la population jeune des HLM. L'événement a permis un dialogue entre générations et entre les jeunes eux-mêmes ainsi qu'une meilleure compréhension des points de vue de toutes les parties prenantes. Il a aussi permis de reconnaître des actions qui auront un impact sur la vie quotidienne des participants et de leurs communautés.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Selon le bilan réalisé, on peut prévoir que l'expérience d'un Forum des jeunes peut être reproduite en « format réduit », que ce soit dans un projet HLM particulier ou que ce soit sous l'égide d'un OMH administrant un portefeuille plus modeste.

Le partenariat avec un organisme préoccupé par l'expression citoyenne et par les questions d'« empowerment » est un facteur de succès. La présence d'un organisme neutre désamorce certaines situations potentiellement conflictuelles et favorise les échanges et la médiation.

Le concours des employés des OMH et leur ouverture au changement, à tous les échelons et peu importe leurs responsabilités, sont également déterminants du succès, car ces derniers feront éventuellement partie des solutions à implanter.



Source : OMH de Montréal

⁴⁴ Les renseignements relatifs aux résultats sont tirés essentiellement du bilan précédemment mentionné, réalisé par Sophie Gélinas, de l'INM.

LES JEUNES EN HLM : UNE RESSOURCE RARE

L'OMHM a la chance d'avoir une ressource rare : un nombre élevé de jeunes au sein de ses habitations ! Il est urgent de la mettre à contribution... Considérant leur nombre et leur capacité d'influence au sein de leurs milieux, les jeunes peuvent être de véritables vecteurs de changement et ainsi incarner un leadership positif. Ce sera toute la communauté des HLM de Montréal qui en sera gagnante.

Source : Sophie Gélinas, Institut du Nouveau Monde. Déclaration provenant du bilan réalisé par l'INM.

UN VENT DE RENOUVEAU SOUFFLE SUR LES HABITATIONS JEANNE-MANCE

Quiconque fréquente le centre-ville est de Montréal aura remarqué ces dernières années la transformation des Habitations Jeanne-Mance. Cet ensemble de quelque 800 logements sociaux est le plus ancien et le plus peuplé au Québec. Ces logements pour personnes âgées et pour familles occupent un site à proximité du cégep du Vieux-Montréal, de l'UQAM, du Quartier latin et du Quartier des spectacles.

L'ensemble domiciliaire comporte 28 immeubles : des tours pour personnes âgées, des multiplex et des maisons de ville pour familles. Ces immeubles sont distribués autour de grands îlots de verdure et d'espaces publics ouverts à tous les citoyens du quartier ou de passage : terrains de basket-ball, parc de jeux pour enfants, mini-terrain de soccer, jardin communautaire, etc.

Au début des années 2000, la vie aux Habitations Jeanne-Mance n'était pas facile. Le cadre bâti et les espaces extérieurs étaient dégradés. Les résidents devaient composer au quotidien avec la criminalité et la délinquance du quartier. De plus, les besoins des locataires – une population fragilisée et souvent démunie – étaient en croissance, et la cohabitation intergénérationnelle et interethnique n'allait pas toujours sans tension. Mentionnons que plus de 70 groupes ethniques y cohabitent.

En 2006, la Corporation a rassemblé plusieurs organismes autour d'un projet de développement social et communautaire et a fondé Le Groupe Action Jeanne-Mance (GAJM). Ce groupe favorise le partage des bonnes idées et l'arrimage des ressources entre les très nombreux organismes – une vingtaine – qui œuvrent sur le site des Habitations. On peut consulter la liste des partenaires et une description de leur mission et de leurs réalisations à l'adresse suivante :

<http://www.chjm.ca/pdf/organisme-2010-09-fr.pdf>.

Le GAJM a élaboré et mis en œuvre l'année suivante son premier plan d'action en développement social et communautaire. Plus récemment, une mise à jour de ce plan a été réalisée. Le lecteur peut consulter ce document à l'adresse suivante :

<http://www.chjm.ca/pdf/CHJM-plan-action-en-developpement-social-et-communautaire.pdf>.

Les objectifs sont de briser l'isolement des résidents, de les accompagner dans l'exercice de leur citoyenneté, de favoriser la persévérance scolaire et d'accroître le sentiment de sécurité des résidents. Le bilan des réalisations est impressionnant : on peut évoquer l'ouverture de la halte-répét du Centre de la petite enfance (CPE) Fleur de Macadam, les classes de francisation et d'alphabétisation, les interventions de milieu par Action Centre-Ville destinées aux personnes âgées, le Marché du Faubourg Saint-Laurent, l'embellissement du site par le développement de l'art urbain, etc. Ce ne sont que quelques exemples; beaucoup d'autres initiatives ont été mises en place, et chacune gagne à être connue.

ÉTUDE DE CAS 6

FORUM DES JEUNES 12-25 ANS

Les élus de la commission du logement social ont eu l'occasion de se rendre aux Habitations Jeanne- Mance pour prendre connaissance des interventions en soutien communautaire et en aide à la personne s'y déployant. Ils ont été fortement impressionnés non seulement par l'ampleur des interventions déjà réalisées et des activités mises en place, mais aussi par le dynamisme de l'administration et des partenaires rencontrés. Ils ont été sensibles à l'importance d'assurer la pérennité des interventions, les relations de confiance prenant du temps à s'établir et les gens devant avoir le sentiment qu'elles s'inscrivent dans la durée. Les élus ont également pu observer l'importance pour les gestionnaires et les partenaires d'être constamment à l'écoute des besoins du milieu et de faire montre de souplesse et d'une grande capacité d'innovation pour répondre à ces besoins.



Dans l'ordre habituel, M. Alvaro Farinacci, vice-président de la commission du logement social (CLS) de la CMM, Mme Elizabeth-Ann Doyle, promotrice de l'organisme MU, Mme Lucie Côté, agente de développement social et communautaire à la CHJM, Mme Danielle Juteau, directrice générale de la CHJM, Mme Clementina Teti-Tomassi, membre de la CLS et M. Guy Pilon, président de la CLS.

Crédit photo : CMM

Pour consulter le *Plan stratégique 2011-2015* de la Corporation d'habitation Jeanne-Mance ou d'autres documents de la Corporation, visiter le <http://www.chjm.ca/statistiques-et-publications.html>.

À visionner : *Le Plan*, [Documentaire], réalisatrice : Isabelle Longtin, 2011, 52 min.

Résumé : « *Mille sept cents résidents en provenance de soixante-dix pays, un revenu moyen de 12 000 \$ par ménage, un même complexe résidentiel d'un kilomètre carré situé près des artères Sainte-Catherine et Saint-Laurent : à deux pas du centre-ville de Montréal s'élève le plus grand centre de logements sociaux du Québec (HLM), les Habitations Jeanne-Mance. Construites en 1959 sur l'emplacement de l'ancien Red Light, elles en ont gardé la réputation : pauvreté, drogue, prostitution, violence. Mais qui connaît vraiment ce lieu et les gens qui y vivent ? Contournant le décor des préjugés, la réalisatrice Isabelle Longtin s'est introduite dans les Habitations. Elle en est revenue avec Le Plan, un documentaire qui dévoile une réalité multiethnique complexe, faite de destins individuels touchants et de mouvements de solidarité. Aux prises avec les tensions de l'immigration et avec les questions de l'intégration culturelle, les habitants du Plan semblent fiers de la bonne entente qui règne entre eux.* »

Source : Office national du film du Canada (ONF) : <http://www.onf-nfb.gc.ca/fra/collection/film/?id=57429>.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Rouzier Métellus, chargé de projets communautaires, OMHM
Courriel : Rouzier.Metellus@omhm.qc.ca

Voir aussi : Xavier Leloup (2011). *Profil statistique des jeunes de moins de 25 ans résidant en HLM à Montréal*. INRS-Urbanisation, Culture et Société, rapport de recherche remis à l'OMHM.

Accessible en ligne :
http://www.omhm.qc.ca/sites/omhm.demo.savoirfairelinux.com/files/rapport_final_profil_jeunesHLM.pdf.

INITIATIVES POUR PERSONNES ÂGÉES, FAMILLES ET PERSONNES SEULES

ÉTUDE DE CAS 7

PROJET HABITER LA MIXITÉ OMH de Montréal

VILLE : **MONTRÉAL**

DESCRIPTION DU PROJET

Le projet Habiter la mixité, qui a vu le jour en 1999, traduit le souci de l'OMHM de mieux informer les nouveaux locataires immigrants des contenus de leur bail, du Code civil du Québec et des différents codes de vie dans le milieu des HLM. Il vise également à familiariser ces familles récemment arrivées dans le quartier avec les ressources de leur nouvel environnement.

Un des objectifs du programme est la sensibilisation de l'entourage, visant plus directement à favoriser un meilleur maillage entre les groupes communautaires et les locataires immigrants des HLM concernées, plus précisément d'établir des liens entre les personnes immigrantes, leurs voisins et les groupes communautaires susceptibles de les soutenir dans leur processus d'intégration.

Le projet prévoit en outre l'élaboration d'outils d'information et d'animation destinés aux locataires, notamment aux nouveaux arrivants. Les activités poursuivies sont conçues pour :

- rompre l'isolement des personnes;
- favoriser les rapprochements culturels;
- amener les immigrants à se familiariser avec leur voisinage et leur milieu.

CONTEXTE

L'OMHM nous apprend qu'« aujourd'hui, un peu plus d'un montréalais sur quatre est un immigrant de première génération⁴⁵ ! » Environ deux familles sur trois vivant en HLM sont d'origine autre que canadienne⁴⁶.

Comme le montre une étude de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS)⁴⁷, « depuis le début des années 1990, les immigrants ont occupé une place croissante dans les HLM montréalaises. Cette importance tient en partie à la faible natalité de la population québécoise "de souche" et au fait que les familles d'immigration récente comptent souvent plus d'enfants. Elles sont aussi susceptibles de connaître des conditions de logement les rendant éligibles à un logement HLM, soit un taux de peuplement et un taux d'effort élevés. La discrimination dans le parc locatif privé et la pénurie de grands logements à la fois en bon état et à prix abordable dans ce secteur expliquent en bonne partie cette situation. »

45 Voir le site Internet de l'OMHM, au www.omhm.qc.ca/print/node/259.

46 Source : OMHM (2009). *Habiter la mixité, 10 ans déjà !*, cahier souvenir.

47 Bernèche, Francine et autres (2004). *L'accueil et l'accompagnement des immigrants récemment installés en HLM dans les quartiers montréalais : l'expérience du projet Habiter la mixité*. INRS-Urbanisation, Culture et Société.

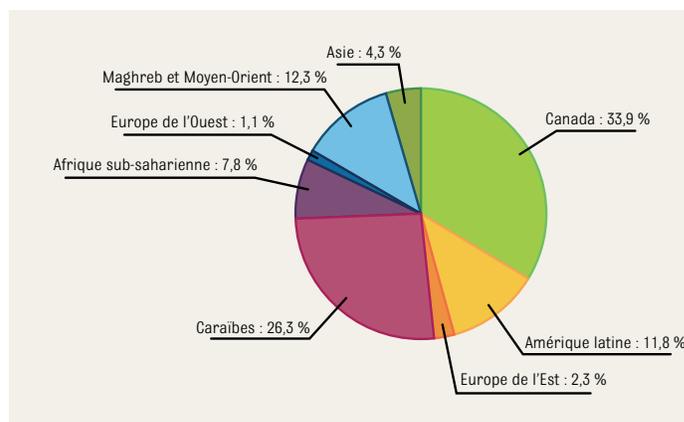
Une étude réalisée pour l'OMHM par Xavier Leloup sur les thèmes de l'immigration et de la langue des personnes résidant en HLM familles nous apprend que :

- 65,5 % des répondants à l'enquête sont nés hors du Canada;
- 71,1 % de leurs conjoints sont nés hors du Canada;
- 35,6 % des répondants ont le français comme langue maternelle, et 8 % l'anglais; les autres répondants ont une autre langue comme langue maternelle;
- 63,3 % des répondants ont déclaré pouvoir soutenir une conversation courante en français seulement, 11,4 % en anglais seulement, 24,8 % en français et en anglais, et 0,5 % ni en français ni en anglais.

En ce qui a trait à la région d'origine des répondants, l'étude nous indique la répartition suivante :

Figure 2

Région d'origine des répondant(e)s et conjoint(e)s résidant en HLM familles, OMH de Montréal



Par ordre décroissant, la région d'origine des répondants qui ne proviennent pas du Canada est proportionnellement :

- Caraïbes : 26,3 %;
- Maghreb et Moyen-Orient : 12,3 %;
- Amérique latine : 11,8 %;
- Afrique sub-saharienne : 7,8 %;
- Asie : 4,3 %;
- Europe de l'Est : 2,3 %;
- Europe de l'Ouest : 1,1 %.

Dans une recherche sur la cohabitation interethnique dans le logement social menée en 1995 par F. Dansereau et A.-M. Séguin, l'absence de relations ou la prédominance de relations superficielles entre personnes d'origines ethniques ou nationales différentes apparaît comme la situation la plus fréquemment observée dans les ensembles étudiés (des HLM en majorité et quelques coopératives). Les situations conflictuelles ou les tensions les plus vives ont plutôt tendance à se manifester dans les ensembles HLM les plus anciens. Ces ensembles datent surtout du début des années 1970, à l'époque où prévalait un courant architectural caractérisé par des ensembles de 100 à 300 logements répartis en plusieurs immeubles souvent séparés de la rue et tournés vers un espace intérieur parcouru d'allées. Ils comptent généralement une forte proportion de grands logements destinés à des familles nombreuses.

On observe une transformation marquée du profil ethnoculturel de la population habitant ces ensembles, les grands logements y étant de plus en plus occupés par des familles nombreuses issues de l'immigration. Les nouveaux arrivants ont aussi des histoires résidentielles et des modes d'habiter qui les distinguent de l'ensemble. Dans ce contexte, les tensions entre voisins tendent à être ethnicisées, le bruit en étant la première cause, notamment les cris et les jeux tapageurs d'enfants et d'adolescents dans les corridors et les espaces extérieurs. Ces irritants peuvent être accentués par l'aménagement même de certains ensembles HLM, lequel amplifie les bruits lorsque les jeunes jouent dans les aires communes situées entre les immeubles. Ces tensions prennent aussi l'allure de conflits intergénérationnels, puisque les aînés sont particulièrement ennuyés par les perturbations que peut causer la présence de groupes de jeunes dans leur environnement.

Les rapports entre voisins sont aussi affectés par les diverses odeurs de cuisine qui s'exhalent dans les espaces communs (cages d'escaliers, corridors, etc.) et suscitent des plaintes systématiquement connotées en termes ethniques. La gestion des déchets domestiques et, de façon générale, l'entretien du logement constituent aussi un sujet délicat, car les manières de faire sont liées aux apprentissages et sont aussi variées que les pays d'origine. Dans ces cas, les dénonciations concernent le plus souvent des ménages d'origines précises.

ACTEURS

L'OMHM administre plus de 22 000 logements sociaux et abordables. Il assume le portefeuille de 15 anciens offices municipaux d'habitation situés sur l'île de Montréal. Il administre également plus de 7 000 unités du programme de Supplément au loyer déployées sur le marché privé.

Le programme ne pourrait réussir sans l'engagement et la persévérance de dizaines d'organismes communautaires des quartiers visés. Les arrondissements montréalais ont également contribué au succès du programme.

Il résulte également d'une collaboration financière de la Ville de Montréal, dans le cadre de l'entente signée en 1999 avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles visant à financer le Plan d'action pour l'intégration en français des immigrants.

La Commission scolaire de Montréal, par l'intermédiaire de son Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP), est présente dans de nombreux projets, notamment en dispensant des cours de français.

ÉTUDE DE CAS 7

HABITER LA MIXITÉ

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Le programme élaboré dans le cadre du Plan d'action pour l'intégration en français des immigrants a permis à l'OMHM :

- de mieux informer les familles immigrantes sur leurs droits et devoirs en tant que locataires des HLM;
- d'aider les locataires immigrants à communiquer en français et leur fournir des occasions d'échanges avec des voisins;
- de créer des ponts avec les ressources du milieu⁴⁸.

C'est l'approche de milieu des agents d'Habiter la mixité qui a fait la différence. Le contact de personne à personne est au cœur de leur approche : appels téléphoniques, porte-à-porte et poignées de main permettent d'établir avec chacun une relation de confiance et par la suite d'organiser des activités : « À partir de cette proximité respectueuse, ils peuvent guider les locataires vers les ressources dont ils ont besoin, jouer un rôle de relais avec les organismes du quartier, faciliter la communication avec l'OMHM et, bien sûr, favoriser les relations entre voisins⁴⁹. »

Trois types d'activités sont déployés selon les divers projets initiés :

- la transmission individuelle de renseignements en fonction des intérêts des personnes;
- l'organisation de rencontres d'information pour des groupes de locataires;
- le développement d'outils d'information répondant expressément à l'objectif concerné.



Crédit photo : MCCI

RÉSULTATS

Le projet a maintenant plus de dix ans d'existence. En 2009, il rejoignait déjà neuf habitations HLM multiethniques et avait permis à plusieurs centaines de locataires de mieux s'intégrer à la société montréalaise et d'y prendre une part active⁵⁰.

L'approche de l'OMHM et les efforts de son personnel sont reconnus hors de ses murs. Ainsi, Mme Claire Katma, agente de milieu de l'OMHM, a été finaliste des Prix québécois de la Citoyenneté 2009, prix Jacques-Couture, pour la promotion du rapprochement interculturel, en reconnaissance de ses réalisations exceptionnelles.

Les résidents des Habitations André-Grasset se mobilisent, dans le cadre du programme, à chaque corvée organisée par l'Éco-Quartier d'Ahunsiac. Ils ont également remporté un prix lors de leur première participation au concours d'embellissement de l'OMHM.

D'autres résidents, des aînés des Habitations Place Newman, dans Côte-des-Neiges, entretiennent un potager, une occupation très rassembleuse. Des locataires des Habitations Parc-Royal ont également aménagé un jardin communautaire qui fait leur fierté. Plusieurs locataires de ces habitations, soutenus par le programme, sont impliqués dans la mise sur pied d'une association de locataires.

Ce sont des jeunes résidents âgés de 10 à 13 ans des Habitations Alexandra, dans le Sud-Ouest, qui ont produit un calendrier sur le thème des saisons. L'OMHM en a fait son calendrier officiel de 2008, et les jeunes artistes ont reçu une lettre de félicitations de la gouverneure générale du Canada, Mme Michaëlle Jean.

Certains projets se poursuivent de manière informelle. Par exemple, après que dix femmes provenant de divers pays eurent été invitées à cuisiner des mets pour 200 personnes lors d'un événement spécial, elles ont conservé l'habitude de s'attabler chaque semaine devant un repas multiethnique. Elles songent maintenant à lancer un service de traiteur.

Après plusieurs hésitations, les liens avec les organismes communautaires se sont développés, et le rôle de l'OMHM est de plus en plus reconnu, notamment par sa participation à diverses instances de concertation.

48 Source : OMHM (2009). *Habiter la mixité, 10 ans déjà !*, cahier souvenir.

49 Idem.

50 Idem.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Le projet Habiter la mixité permet à l'OMHM de s'attaquer de front à plusieurs problématiques touchant les questions d'inclusion et de pleine participation à la vie citoyenne. C'est en privilégiant une approche individuelle et personnalisée que les agents impliqués sur le terrain parviennent à réduire la méfiance et à gagner la confiance de personnes nouvellement arrivées au pays ou qui sont demeurées isolées de leur communauté malgré plusieurs années comme locataires de HLM.

La programmation varie d'une année à l'autre en fonction de l'évolution des besoins des résidants, et chaque activité établit un lien avec les objectifs généraux; ainsi, les cuisines collectives sont une intervention dans le domaine de la sécurité alimentaire, mais elles constituent avant tout, au sens du programme, une façon de développer les compétences en français de tous les participants tout en développant les liens de bon voisinage entre eux.

Le partenariat avec les organismes du milieu favorise un relais vers l'extérieur des projets et favorise l'insertion dans la société. Toutefois, on constate que l'offre de cours de francisation sur le site des habitations HLM suscite une meilleure participation que lorsqu'ils sont offerts à l'extérieur du site, notamment en raison du manque de services de halte-garderie allant de pair avec les cours.

À l'inverse, les projets de soutien communautaire de l'OMHM permettent à des organismes externes dont la mission touche les ménages immigrants de réaliser leurs activités dans le milieu des HLM et de contribuer à briser l'isolement, particulièrement celle des femmes immigrantes.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Rouzier Métellus, chargé de projets communautaires, OMHM
Courriel : Rouzier.Metellus@omhm.qc.ca

L'APPROCHE MONTRÉLAISE DANS LES PLANS D'ENSEMBLE HLM FAMILLES

Pour l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), les HLM sont d'abord des milieux de vie où cohabitent des personnes seules, des personnes âgées et des familles. Elles vivent souvent des difficultés importantes telles qu'une grande pauvreté, un taux plus élevé de monoparentalité, un sentiment d'insécurité, etc. On y retrouve aussi une grande diversité culturelle et générationnelle (avec un taux élevé de jeunes).

Afin d'offrir à ses locataires des milieux de vie de qualité, l'OMHM a entrepris, au cours des 25 dernières années, plusieurs projets et initiatives communautaires concertés dans les HLM. C'est pour cette raison que l'on retrouve au sein de ces habitations des associations de locataires, des centres pour les jeunes et des services d'aide et d'entraide pour les familles. L'attribution de locaux à des projets ou à des organismes communautaires constitue un levier important de partenariat avec les différents acteurs du milieu. Le partenariat permet non seulement d'ancre les actions en HLM dans la vie de quartier, mais aussi d'assurer un filet social pour les plus démunis.

Voici trois exemples qui témoignent des actions réalisées :

Le Centre de promotion communautaire Le Phare, de Rivière-des-Prairies

Le Centre de promotion communautaire Le Phare œuvre auprès des familles de Rivière-des-Prairies depuis déjà 35 ans. Implanté aux Habitations Marie-Victorin, il est le doyen des centres communautaires établis en HLM.

Le Phare a pour mission l'accueil et l'intervention auprès de familles de toutes origines, principalement auprès de personnes à faible revenu, afin de les accompagner et de les outiller dans leur démarche de prise en charge individuelle et collective. Chaque année, l'organisme rejoint plus de 1 000 personnes par l'intermédiaire de ses activités et de ses services.

La programmation du Phare s'adresse à tous les groupes d'âge, des tout-petits jusqu'aux adultes. Cette approche d'ouverture fait ses preuves. Les Habitations Marie-Victorin sont un lieu où de nombreux échanges intergénérationnels et interculturels ont lieu quotidiennement⁵¹.

51 Source : Le Phare.

ÉTUDE DE CAS 7

HABITER LA MIXITÉ

Le Café citoyen de la Petite-Bourgogne

Le Café citoyen est situé au cœur des Îlots Saint-Martin, qui, avec plus de 300 logements, est considéré comme l'un des plus grands plans d'ensemble famille de Montréal. De plus, la Petite-Bourgogne, avec près de 4 000 locataires HLM, constitue l'un des quartiers ayant le plus fort pourcentage de personnes vivant en HLM au Québec.

Le Café citoyen, c'est : l'approvisionnement en fruits et en légumes frais à faible coût, la participation des citoyens à la gestion et au développement du projet, le développement de l'employabilité et de l'insertion socioprofessionnelle de locataires, l'embellissement et la revitalisation des Îlots Saint-Martin, le réseautage et la diminution de l'isolement social des citoyens.

Ce projet a contribué à la revitalisation d'un lieu inoccupé qui était autrefois propice aux incivilités. Aujourd'hui, ce secteur est devenu un carrefour de rencontres, de partage et d'échanges insufflant une vitalité nouvelle au quartier. Les projets de verdissement, de mosaïque et de fresque murale qui se sont greffés au Café citoyen ont complètement métamorphosé ce plan d'ensemble famille. Les graffitis et le vandalisme ont diminué, et le flânage a disparu.

La Maison des jeunes par la Grand'Porte

La Maison des jeunes par la Grand'Porte est née en 1983. Elle offre des lieux d'appartenance aux jeunes dans le but d'améliorer leur qualité de vie et de favoriser le développement de qualités nécessaires à un passage épanoui vers le monde adulte. Son objectif premier est d'œuvrer à offrir un soutien adéquat aux jeunes en difficulté du quartier Saint-Michel en les accompagnant à travers les différentes périodes de leur parcours de vie.

Par ses huit points de services, dont trois se trouvent directement dans les HLM Robert, elle rejoint près de 3 000 jeunes âgés de 4 à 30 ans répartis selon différents groupes d'âge. Pour les 4 à 12 ans, les activités offertes par la Maison des jeunes sont, entre autres, l'aide aux devoirs, l'animation, des repas chauds en milieu scolaire et des ateliers de prévention de la violence auprès d'élèves de l'école primaire du quartier. Pour les 12 à 17 ans, la Maison offre des activités sportives et culturelles, une programmation estivale, des sorties dans des endroits qu'ils n'ont pas l'habitude de fréquenter, des camps à l'extérieur de Montréal et une coopérative de travail où les jeunes ont l'occasion de créer leur propre emploi et de contribuer à la qualité de vie de leur quartier. Enfin, pour les 16 à 30 ans, la Maison des jeunes par la Grand'Porte offre des activités d'insertion socioprofessionnelle, d'aide à la recherche d'emploi et de prévention du décrochage scolaire⁵².



Crédit photo : OMH de Montréal

⁵² Source : Maison des jeunes par la Grand'Porte.

ÉTUDE DE CAS 8

CENTRE DE SERVICES EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE OMH de Sainte-Thérèse

VILLE : **SAINTE-THÉRÈSE**

DESCRIPTION DU PROJET

Dans le virage de la Société d'habitation du Québec visant la décentralisation de certains services, l'OMH de Sainte-Thérèse coordonne le Centre de services des Laurentides (CS), qui dessert une trentaine de municipalités du territoire des Laurentides. En plus de gérer les services requis pour le bilan de santé des immeubles et la rénovation du parc HLM, un service de soutien communautaire est offert depuis 2009 aux résidents des OMH du territoire de la MRC de Thérèse-De Blainville.

Selon l'organigramme de l'OMH de Sainte-Thérèse, la direction générale de l'Office supervise trois « secteurs » :

- Administration de l'OMH : entretien et location du parc HLM du territoire de Sainte-Thérèse;
- Centre de services : administration, gestion technique et inspection;
- Intervention communautaire : soutien communautaire, intervention sociale auprès des aînés et intervention sociale auprès des familles.

CONTEXTE

La rénovation du parc HLM, via le Plan québécois des infrastructures (PQI), a entraîné le développement d'une expertise spécialisée sur les plans local et régional. Certains offices se sont vu confier un rôle de ressource auprès d'autres OMH de leur région. Sous l'impulsion de la Société d'habitation du Québec (SHQ), plusieurs centres de services (CS) ont vu le jour.

« Un CS est un organisme existant à qui on a confié, dans un premier temps, le mandat d'offrir aux organismes qui administrent des logements sociaux sur un territoire déterminé l'ensemble des services permettant de suivre l'état des immeubles dont ils ont la responsabilité et de réaliser les travaux majeurs qui doivent être effectués avec les budgets RAM (NDLR : Réparation, Amélioration, Modernisation) [...] Un CS assure le développement et le maintien d'une expertise technique locale et favorise une vision territoriale⁵³ ».

La SHQ estime que le champ d'action des CS pourrait s'étendre à d'autres services que ceux requis pour la rénovation du parc HLM, dépendamment des besoins du milieu et des ressources disponibles dans les différentes régions.

Cette impartition d'un rôle que remplissait autrefois la SHQ correspond à un virage de la Société vers un nouveau modèle cible de fonctionnement fondé sur le principe d'exécution déléguée : selon cette nouvelle approche, les services aux organismes de la base seront rendus par des partenaires agissant au niveau territorial et non plus par la SHQ elle-même. En son essence, un CS doit répondre aux besoins locaux. Par conséquent, la croissance de la demande en soutien communautaire a suscité l'extension du panier de services traditionnel (essentiellement les activités RAM) de certains CS, dont celui opéré par l'OMH de Sainte-Thérèse.

À la suite de l'adoption du *Cadre de référence en soutien communautaire en logement social* et préalablement à la mise en place du CS, quatre OMH du territoire de Sainte-Thérèse-de-Blainville ont travaillé de concert afin que l'OMH de Sainte-Thérèse développe les services du volet aînés, alors que l'OMH de Blainville développe le volet familles pour la clientèle résidant dans les HLM de ces municipalités. Le profil de la clientèle des OMH de la région s'étant alourdi au cours des années (vieillesse, toxicomanie, violence, promiscuité et isolement), d'autres OMH et OBNL ont approché les OMH de Blainville et de Sainte-Thérèse afin de bénéficier des services de soutien communautaire dans leurs organismes.

Le Centre de services s'étant mis en place entretemps, et fort de deux années d'étroite collaboration avec le CSSS, une nouvelle entente a été signée entre le CSSS du territoire et le CS afin que le soutien communautaire en logement social soit confié en entier au CS et qu'il soit étendu en 2011 à deux autres OMH et en 2012 à un OBNL.

L'entente inclut la gestion complète du personnel par le CS, à savoir l'embauche, l'encadrement et le suivi des dossiers. La reddition de compte prévoit des indicateurs de performance basés sur le nombre de locataires et de groupes rejoints et d'interventions quotidiennes.

Un comité de suivi est composé des directeurs des OMH utilisateurs et de représentants du CSSS.

⁵³ Les renseignements concernant les CS sont tirés du *Manuel d'implantation des centres de services – Offices d'habitation*. (Document publié par la SHQ en janvier 2009.)

ÉTUDE DE CAS 8

CENTRE DE SERVICES

ACTEURS

OMH de Sainte-Thérèse

Gestionnaire d'un parc immobilier comptant 158 logements aînés et familles.

Centre de services

Sous la coordination de la direction de l'OMH de Sainte-Thérèse, le CS assure dans un premier temps le bilan de santé des immeubles HLM du territoire des Laurentides ainsi que des travaux de rénovation et de réaménagement. Depuis 2011, le CS assure aussi la gestion de l'intervention communautaire au logement social sur le territoire de la MRC de Thérèse-De Blainville.

Utilisateurs

Blainville :	94 logements aînés et familles
Boisbriand :	48 logements aînés
Bois-des-Filion :	41 logements aînés
Rosemère :	50 logements aînés
Sainte-Anne-des-Plaines :	20 logements aînés
Solid'Aires (OBNL) :	32 logements familles

Organismes et partenaires

Écoles du territoire
CSSS
Services de police et de pompier
Centre jeunesse des Laurentides
Centre Oméga, prévention du décrochage scolaire
Comptoirs de vêtements et d'articles de maison
Organismes de dernier recours
Travailleurs de rue

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Les intervenants des volets aînés et familles assurent le dépistage, la prévention, l'accompagnement vers les ressources, les interventions de groupe, la médiation ainsi que le réseautage avec les organismes du milieu. L'objectif des actions n'est pas de dédoubler les services offerts par les divers organismes, mais bien d'assurer une cohésion des interventions individuelles et de groupe, le tout dans un contexte de vie en HLM.

Un soutien clinique aux six semaines est offert par l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides. Ces rencontres permettent aux intervenants, incluant ceux des autres CSSS du territoire des Laurentides, d'échanger sur leur réalité, de se soutenir et de se mobiliser tout en permettant une vision plus globale des services.

RÉSULTATS

Outre quantité d'actions sur une base individuelle avec les locataires, selon les besoins, le travail d'intervention communautaire a permis la conclusion d'ententes de collaboration et la mise sur pied de nombreux projets mobilisateurs, dont voici une liste sommaire :

- Entente avec un organisme de prévention du décrochage scolaire qui donne les services sur le site;
- Jardin communautaire;
- Programme d'information sur la nutrition et l'exercice chez les aînés;
- Atelier dans le cadre du Programme intégré d'équilibre dynamique (PIED)⁵⁴;
- Centre de jour Chez soi (projet pilote de centre de jour pour personnes en perte d'autonomie qui se tiennent dans les locaux communautaires des OMH participants);
- Activités de prévention des incendies et exercices d'urgence;
- Soutien et arrimage des ressources lors de situations exceptionnelles ou d'urgence (ex. : coordination des services d'un organisme en prévention du suicide lors d'un épisode où il y a eu deux suicides en une journée ou suite à des actes criminels);
- Mise en place de divers comités pour essayer d'obtenir des subventions dans le cadre de divers programmes.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

Les personnes-ressources ont établi des relations de confiance avec les locataires et des organismes du territoire, et elles peuvent ainsi mieux intervenir en toute occasion ou lors de situations d'urgence.

Visant tout d'abord à accompagner les individus et les groupes vers les ressources du milieu, nous avons pu observer une diminution des conflits et une réduction des méfaits sur les immeubles. La structure répond bien aux besoins des gestionnaires et des locataires.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

On estime que les ententes entre les CSSS et les OMH qui hébergent des CS comportent de nombreux avantages, notamment au plan de la confidentialité. On observe une plus grande fluidité des échanges entre les intervenants et les directeurs d'OMH, car le lien d'emploi renforce le lien de confidentialité. En effet, bien que les intervenants respectent la confidentialité des renseignements qu'ils détiennent, l'arrimage des actions de l'OMH et de l'intervention est plus aisé puisque le champ d'action est plus global.

La règle de confidentialité par les intervenants en amont et en aval a pour effet de maintenir une relation de confiance avec les locataires.

Le regroupement des services sous une même structure stabilise les ressources humaines et favorise la mobilité du personnel au sein de l'organisation. La structure demeure quand même à dimension humaine et elle conserve sa capacité à s'adapter aux besoins évolutifs de la clientèle et aux organismes communautaires.

L'approche territoriale de l'intervention communautaire permet une meilleure vision et des actions plus concertées et orientées vers des priorités nommées par les divers intervenants.

Les utilisateurs considèrent être plus forts de cette collaboration et ont été plus loin dans l'action en investissant au projet le 22 \$ par porte que la SHQ octroie dans le cadre de soutien communautaire.

On trouve au total 32 CS au Québec dans le milieu des COOP, des OBNL et dans celui des OMH, dans plusieurs régions.

La direction du CS des Laurentides résume ainsi les défis que représente la gestion d'un OMH : « Auparavant, nous avions la gestion de poignées de porte, le défi actuel est maintenant de gérer des poignées de main. »

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Isabelle Pépin, directrice générale,
OMH de Sainte-Thérèse
Courriel : ipepin@omhsaintetherese.ca

Regroupement des offices municipaux d'habitation (ROHQ) :
Jacques Laliberté
Courriel : Jacques.Laliberte@rohq.qc.ca

Site Internet de la SHQ, centres de services :
http://www.habitation.gouv.qc.ca/espace_partenaires/centres_de_services/centre_de_services/programmes/centres_de_services.html#menu-header-partenaire.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré





Crédit photo : Louis-Étienne Doré

DEUXIÈME THÈME

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE EN OBNL

INITIATIVES POUR PERSONNES ÂGÉES

Étude de cas 9 : Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)

Étude de cas 10 : Centre La Traversée – Un projet de cohabitation logement hébergement

INITIATIVES EN SANTÉ MENTALE

Étude de cas 11 : Entrée Chez soi – Histoire d'un virage

Étude de cas 12 : Sous le toit de P.A.L. – Logement communautaire et accès aux services sanitaires

INITIATIVES POUR FAMILLES

Étude de cas 13 : Parole d'excluEs – D'une approche clientèle à une approche citoyenne

INITIATIVES POUR FAMILLES, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES SEULES ET ITINÉRANTES

Étude de cas 14 : Société locative d'investissement et développement social (SOLIDES)

Étude de cas 15 : Chambreclerc – Une expérience de vie communautaire dans des maisons de chambres du centre-ville

Étude de cas 16 : Médiation citoyenne – Les fruits d'une hybridation atypique

DEUXIÈME THÈME

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE EN OBNL

QU'EST-CE QU'UN OBNL D'HABITATION ?

Un organisme à but non lucratif en habitation vise à offrir un logement permanent ou un hébergement temporaire à une population possédant des revenus modestes, de même qu'à des clientèles présentant certaines problématiques particulières. Il dessert des familles, des personnes âgées, des personnes handicapées et d'autres clientèles avec des besoins particuliers. Sans cet accompagnement, le maintien en logement serait dans bien des cas compromis. Ceci explique que l'accompagnement social des locataires soit la préoccupation première des fédérations québécoises d'OSBL d'habitation, regroupées sous l'égide du Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH)⁵⁵.

L'OBNL possède et gère l'immeuble ou les immeubles tout en offrant des services adaptés à sa clientèle ou à la communauté dans laquelle elle s'inscrit. Bien que la participation dynamique des occupants soit favorisée, l'OBNL se distingue des coopératives d'habitation par le fait que des personnes ne résidant pas dans le projet siègent sur le conseil d'administration et que du personnel y offre généralement une forme ou une autre de soutien.

Pour assurer la bonne marche de l'organisme, l'OBNL s'appuiera sur des ressources professionnelles telles que les groupes de ressources techniques (GRT) lors des phases du développement et de la réalisation d'un projet. L'OBNL pourra également avoir recours à un soutien rémunéré pour la gestion immobilière de son projet.

LES OBNL, DE PLUS EN PLUS NOMBREUX

Les projets des OBNL d'habitation se sont développés au début des années 1980, dans un contexte de crise économique et où les maisons de chambres disparaissaient les unes après les autres⁵⁶. Cette formule a permis de réaliser des projets d'habitation offrant des solutions satisfaisantes aux besoins des populations marginalisées du Grand Montréal. En 2006, on comptait au Québec 31 500 logements OBNL (dont 2 000 logements transitoires) contre 25 000 logements COOP et 63 000 logements HLM⁵⁷.

En 2012, au Québec, les OBNL d'habitation réalisent les deux tiers des projets conçus dans le cadre du programme AccèsLogis.

Le nombre moyen de logements des projets en OBNL est de 36 logements. Environ 78 % des OBNL ne comptent qu'un seul projet⁵⁸.

LES INSTIGATEURS DES PROJETS OBNL

Les promoteurs des OBNL d'habitation sont principalement des organismes communautaires (44 %) ou de simples citoyens engagés dans leur localité (24 %). On trouve aussi parmi les instigateurs de projets d'OBNL des municipalités, des offices d'habitation ou des élus locaux (12 %) ainsi que des établissements publics – CLSC, Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) – (10 %)⁵⁹. Il arrive fréquemment que des partenaires unissent leurs efforts. Le LAREPPS a observé les regroupements suivants : la paroisse avec la municipalité, le CLSC et un organisme communautaire, le GRT et un établissement public, etc.

55 Ducharme, Marie-Noëlle avec la collaboration de Lucie Dumais (2008). « Les OSBL d'habitation au Québec, l'offre et les besoins en soutien communautaire », *Cahiers du LAREPPS*, numéro 08-06, p. 1. Co-publication du Réseau québécois des OSBL d'habitation et de l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS) de l'UQAM.

Accessible en ligne : http://www.larepps.uqam.ca/Page/Document/pdf_logement/cahier08_06.pdf.

56 FOHM. <http://fohm.rqoh.com/a-propos>.

57 Ducharme, Marie-Noëlle avec la collaboration de Lucie Dumais (2008). « Les OSBL d'habitation au Québec, l'offre et les besoins en soutien communautaire », *Cahiers du LAREPPS*, numéro 08-06, p. 11. Co-publication du Réseau québécois des OSBL d'habitation et de l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS) de l'UQAM.

Accessible en ligne : http://www.larepps.uqam.ca/Page/Document/pdf_logement/cahier08_06.pdf.

58 Morin, Richard et autres (2008). « Portrait de l'habitation communautaire au Québec », dans *Se loger autrement au Québec*, Éditions Saint-Martin, Montréal, p. 81.

59 Échantillon postal de l'enquête du LAREPPS menée en 2006 dans Ducharme, Marie-Noëlle avec la collaboration de Lucie Dumais (2008). « Les OSBL d'habitation au Québec, l'offre et les besoins en soutien communautaire », *Cahiers du LAREPPS*, numéro 08-06, p. 20-21. Co-publication du Réseau québécois des OSBL d'habitation et de l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS) de l'UQAM.

Accessible en ligne : http://www.larepps.uqam.ca/Page/Document/pdf_logement/cahier08_06.pdf.

FIGURE 3

Distribution des OSBL-H selon le type de promoteur du (ou des) projet(s) et selon l'échantillon postal et téléphonique

PRINCIPAL INITIATEUR DU OU DES PROJETS	ÉCHANTILLON POSTAL (N=305)		ÉCHANTILLON TÉLÉPHONIQUE (N=52)	
	Nb OSBL	%	Nb OSBL	%
Un ou plusieurs organismes communautaires ou locaux	133	44 %	24	46 %
Citoyens, bénévoles	73	24 %	12	23 %
Municipalités, OH, députés	37	12 %	5	10 %
Établissement secteur public	31	10 %	3	6 %
Non disponible	31	10 %	8	15 %
TOTAL	305	100 %	52	100 %

Source : LAREPPS, 2008.

LES CHANGEMENTS D'ORIENTATION DANS LE DÉVELOPPEMENT DES OBNL D'HABITATION : UNE PERSPECTIVE HISTORIQUE

L'étude du LAREPPS menée en 2006 et publiée en 2008 propose une vision historique du développement des OBNL d'habitation en trois périodes.

Une première période, de 1968 à 1985, où les projets financés par des programmes fédéraux étaient l'œuvre des élites locales (députés, paroissiens), qui lançaient des initiatives principalement pour que les aînés puissent demeurer chez eux.

La seconde phase de développement, de 1986 à 1994, est marquée par la mise en œuvre du Programme sans but lucratif privé (PSBL-P). Les années 1980 voient également les organisateurs communautaires de CLSC et les organismes communautaires occuper une place plus grande dans le développement de projets. Les GRT y jouent également un rôle croissant. Parmi les organismes communautaires, des organismes offrant déjà des services aux personnes et des organismes de promotion et de défense des droits s'engagent dans ce genre d'initiative. Il s'agit de projets qui visent souvent à permettre une transition vers une plus grande autonomie à des personnes en grande difficulté.

Les formules proposées sont fort diverses et peuvent se présenter sous la forme de projets fortement encadrés, de projets de logements permanents, d'initiatives mitoyennes d'appartements supervisés et de projets de logements à durée déterminée, avec ou sans obligation d'accompagnement. En outre, les organismes d'hébergement temporaire s'adressant à des groupes variés – jeunes, femmes, personnes handicapées, personnes ayant des problèmes de santé mentale – se multiplient, et ces organismes vont également vouloir prolonger leurs actions dans des projets secondaires de logement plus ou moins permanent.

Depuis le milieu des années 1990, un changement important dans le réseau de la santé et des services sociaux s'est traduit par la régionalisation des services, le virage milieu, la fusion et la restructuration des services locaux autour de la mission hospitalière, la responsabilité populationnelle locale et la hiérarchisation des soins. Ces changements et le début des rapprochements entre le réseau de la santé et celui du logement ont entraîné une valorisation plus grande des initiatives dites « concertées ». Les projets de logements qui favorisent une approche où les résidents doivent accepter une forme quelconque de soutien de nature et d'intensité diverses se développent.

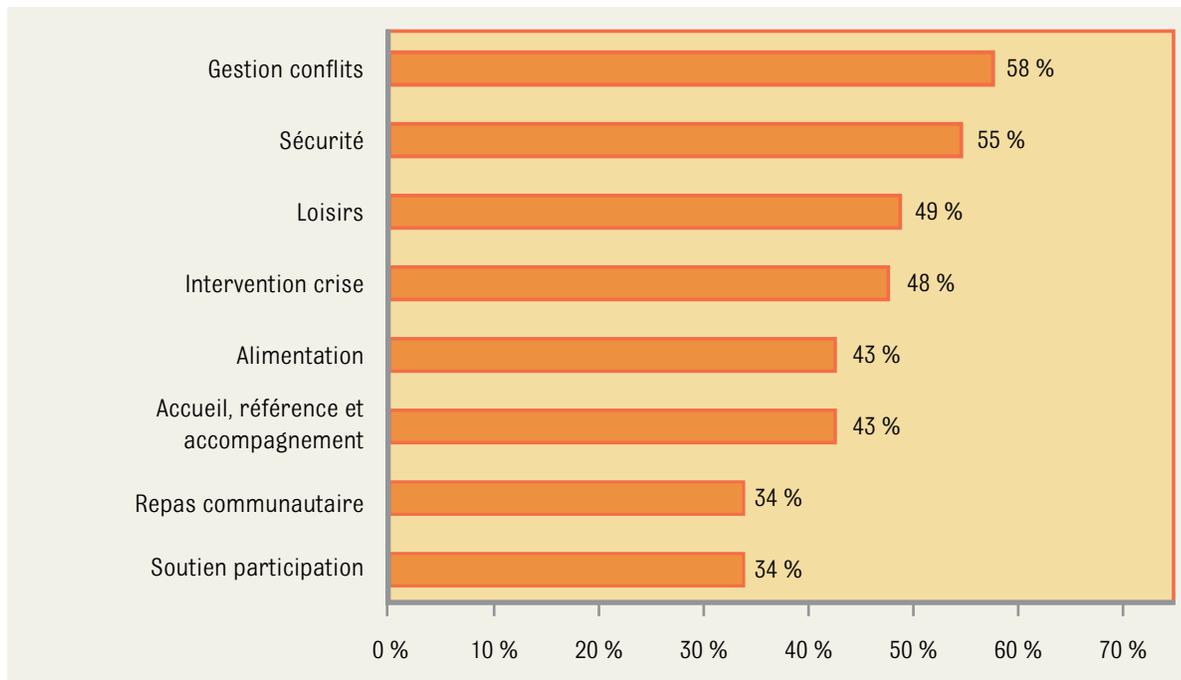
LES NORMES DE LA SHQ EN MATIÈRE DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Le *Guide d'élaboration et de réalisation des projets* Accès-Logis Québec stipule que « chaque projet des volets II et III nécessitera une étroite collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux en ce qui concerne notamment les services à la clientèle. En effet, chaque organisme doit obtenir l'appui écrit d'un intervenant en autorité des régies régionales sur la pertinence des projets de volet II et III. L'organisme devra être en mesure d'assurer le financement de ces services à la satisfaction de la Société ou de son mandataire⁶⁰. » Certains déplorent le fait que ces ententes soient toujours initiées par l'organisme qui réalise le projet d'habitation et souhaiteraient que la SHQ et le MSSS développent un partenariat plus soutenu afin de faciliter la concrétisation des projets.

Malgré la signature de telles ententes, il peut arriver que les locataires se retrouvent passablement seuls à faire face aux difficultés de leurs locataires. En vertu du Code civil, ces derniers sont responsables d'assurer un service de logement adéquat à leurs locataires et un milieu de vie paisible. Les services sociaux et de santé n'ont pas toujours les ressources ou la flexibilité pour intervenir lorsque les besoins se présentent.

FIGURE 4

Proportion d'OSBL d'habitation selon le type de soutien communautaire offert



Source : LAREPPS, 2008.

60 SHQ, *Guide d'élaboration et de réalisation des projets*, AccèsLogis, Québec, chapitre 2, p. 2.

Accessible en ligne : http://www.habitation.gouv.qc.ca/espace_partenaires/coops_osbl/coops_osbl_acceslogis_quebec/programmes/acceslogis_quebec/developpement_dun_projet/guide_delaboration_et_de_realisation_des_projets/chapitres.html#menu-header-partenaire.

61 Ducharme, Marie-Noëlle avec la collaboration de Lucie Dumais (2008). « Les OSBL d'habitation au Québec, l'offre et les besoins en soutien communautaire », *Cahiers du LAREPPS*, numéro 08-06, p. 56. Co-publication du Réseau québécois des OSBL d'habitation et de l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS) de l'UQAM.

Accessible en ligne : http://www.larepps.uqam.ca/Page/Document/pdf_logement/cahier08_06.pdf.

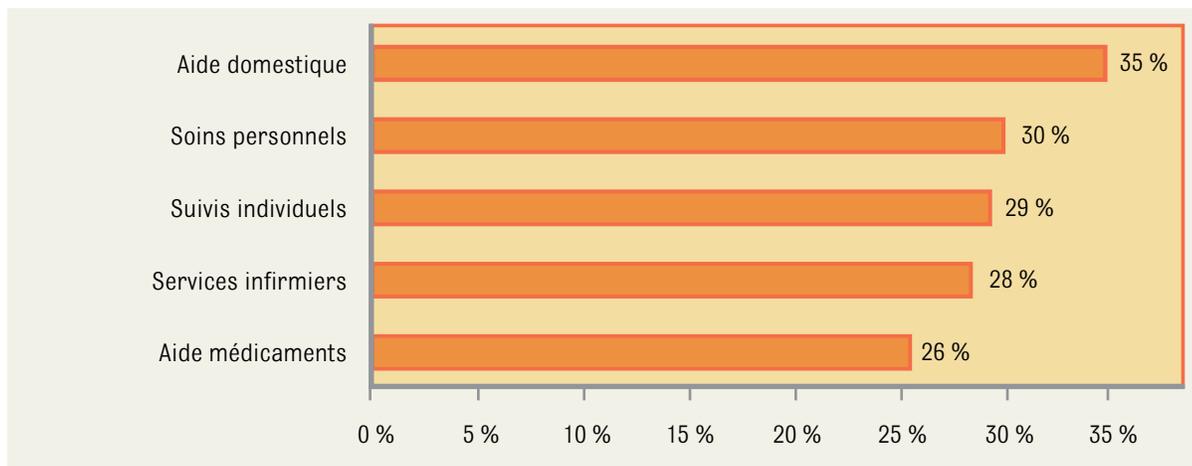
LE FINANCEMENT DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE CHEZ LES OBNL

La question du financement des initiatives en soutien communautaire est problématique, selon plusieurs observateurs et intervenants du milieu des OBNL.

« Plus de la moitié des organismes qui offrent du soutien communautaire ne reçoivent pas de financement pour ces activités. Les sources de financement des organismes qui, eux, en bénéficient, sont des plus diverses : les établissements de santé, des programmes gouvernementaux divers (dont Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC)), les organismes parrains et les partenaires ainsi que les dons et l'autofinancement. Ajoutons à cela les contributions des locataires (les ajouts au bail) ainsi que les sommes prises à même les budgets d'opération des immeubles. Évidemment, plusieurs organismes combinent plusieurs de ces sources⁶¹. »

FIGURE 5

Proportion des OSBL d'habitation selon les services offerts



Source : LAREPPS, 2008.

INITIATIVES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN OBNL

Le soutien communautaire existe depuis longtemps dans les OBNL et répond aux besoins des personnes qui pourraient continuer à vivre de façon autonome en logement dans la mesure où leur rôle de locataire et de membre de la communauté sera encouragé par des interventions collectives et individuelles qui lui permettent de continuer à être un citoyen actif et un locataire responsable. On observe que 44 % des promoteurs de projets d'OBNL de logement sont des organismes communautaires dont nombre d'entre eux ont une mission d'intervention sociale. L'OBNL d'habitation prolonge donc souvent le travail d'intervention d'un organisme et évite aux résidents le développement de conditions qui vont les amener ou les ramener en errance résidentielle ou en internement institutionnel. Il vise des gens vulnérables sur le plan économique et sur le plan de l'inclusion sociale.

Près du quart des OBNL n'offrent pas de soutien communautaire faute de financement. Malgré ces difficultés, depuis plusieurs années déjà, des initiatives très intéressantes de soutien communautaire se sont développées dans les OBNL. En 2006, plus de deux OBNL sur trois offraient des services de soutien communautaire visant à améliorer les conditions de vie en habitation collective (68 %), et le tiers (souvent les mêmes) offrait des services à la personne afin de faciliter le maintien à domicile.

« Un peu plus de 70 % des OSBL d'habitation ont au moins un employé. Les types d'emplois les plus fréquents dans les OSBL d'habitation sont, par ordre d'importance : les concierges, les employés chargés de la coordination ou de l'administration, les intervenants, les cuisiniers, les surveillants, les préposés aux soins ou les auxiliaires familiales et, enfin, les infirmières [...]»⁶².

Précisions que le concierge, dans ces projets, assume parfois un rôle important en gestion de conflits, en maintien de la quiétude des lieux, en sécurité, etc. Rappelons que plusieurs de ces interventions ont été développées il y a une vingtaine d'années auprès des chambreurs des quartiers centraux de Montréal, et le concierge était une figure importante dans ce type de projet.

62 Ducharme, Marie-Noëlle avec la collaboration de Lucie Dumais (2008). « Les OSBL d'habitation au Québec, l'offre et les besoins en soutien communautaire », *Cahiers du LAREPPS*, numéro 08-06, p. 29. Co-publication du Réseau québécois des OSBL d'habitation et de l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS) de l'UQAM.

Accessible en ligne : http://www.larepps.uqam.ca/Page/Document/pdf_logement/cahier08_06.pdf.

DES VISIONS DIFFÉRENTES DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE S'INCARNENT DANS DES DÉFINITIONS DISTINCTES

Le débat autour de la définition du soutien communautaire relève de deux visions du soutien aux personnes. Une première, plus collective, aborde la question principalement sous l'angle du citoyen locataire que l'on accompagne individuellement et collectivement pour qu'il maintienne le contrôle de son milieu de vie et sa capacité à participer à la vie de sa communauté, mais qui pourra également avoir besoin de services personnels pour rester en logement.

La seconde aborde plutôt la question sous l'angle du prestataire de services qui pourra recevoir ses soins en demeurant chez lui. Tout le virage milieu du réseau de la santé repose sur cette vision d'une personne qui reçoit des soins chez elle ou pouvant y retourner sans délai (la chirurgie d'un jour en étant un exemple). La désinstitutionnalisation en santé mentale s'inspire de cette vision.

La nuance entre les deux visions n'est pas sémantique.

Les enjeux sont, d'une part, de ne pas réduire le déploiement de logements communautaires à une réalisation immobilière où l'on accueillera des locataires sans autre forme d'intervention de soutien et, d'autre part, de ne pas transformer ce locataire en client et son logement en espace institutionnel de service où il n'aura de locataire que le nom.

L'autre enjeu important concerne le financement de ces initiatives de soutien communautaire. Puisque le ministère de la Santé et des Services sociaux est reconnu pour sa responsabilité à l'égard des services de maintien à domicile des personnes devant recevoir des soins de santé, comment bien distinguer sa part de responsabilité financière par rapport aux sommes investies en soutien communautaire, pour assurer le développement d'une vie communautaire en logement qui soit favorable à l'inclusion et au maintien des personnes dans leur communauté locative et dans la communauté plus large qui accueille ces projets de logements ? Comment éviter de substituer une forme d'intervention à l'autre ?

Mentionnons que le dernier rapport du Protecteur du citoyen s'inquiétait de la réduction de l'offre de service de soutien à domicile, ce qui donne à penser que le milieu devra peut-être subir les contrecoups de ces pertes dans le soutien aux personnes. Dans un contexte de pénurie de ressources, les risques de glissement augmentent, conférant *de facto* au financement au logement et au soutien communautaire un caractère de financement à la santé.

De plus, une dimension souvent ignorée de cette équation est le fait que la participation des personnes à la vie de leur milieu et le pouvoir qu'elles ont sur ce qui leur arrive a généralement un impact important sur leur condition personnelle de santé et de bien-être. On dénombre de très nombreux témoignages concernant la réduction des épisodes d'hospitalisation ou de demandes de soins ainsi que des interventions de sécurité publique que l'on estime souvent être un résultat direct des approches « *d'empowerment* » citoyen du logement communautaire.

INITIATIVES POUR PERSONNES ÂGÉES

ÉTUDE DE CAS 9

ALTERNATIVES COMMUNAUTAIRES D'HABITATION ET D'INTERVENTION DE MILIEU (ACHIM)

Du travail de rue auprès des aînés et de l'animation du milieu de vie

VILLE : **MONTRÉAL**

DESCRIPTION DU PROJET

Mis sur pied en 1989, Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM) a pour mission de développer des ressources communautaires pour les aînés du secteur afin de maintenir ces derniers actifs dans leur milieu tout en leur assurant la meilleure qualité de vie possible.

Trois objectifs principaux animent l'organisme :

- Améliorer les capacités et les compétences de la personne âgée à maintenir un rôle social actif, en intervenant au niveau de connaissances, des habiletés et des facteurs de motivation;
- Diminuer l'insécurité et l'isolement des personnes âgées;
- Susciter la participation de la communauté dans l'élaboration et l'organisation des services offerts.

ACHIM gère deux habitations, dont la Résidence De Lévis (ouverte en 2001) et son annexe (ouverte en 2006). Elle compte 67 logements, dont 10 studios, 53 logements de 3½ pièces et 4 de 4½ pièces, pour un total de 72 locataires, dont 56 sont âgés de 70 ans et plus.

Les loyers s'établissent à 200 \$ par mois pour une personne seule et à 285 \$ par mois par personne pour deux personnes habitant le même logement. Parmi les services inclus dans le loyer, on compte le repas du midi servi en salle à manger du lundi au vendredi, deux sonnettes d'urgence dans tous les logements, un système de surveillance, de l'intervention personnalisée, des loisirs et l'aide à la gestion des réclamations prévues dans les programmes gouvernementaux d'aide financière.

Critères d'admissibilité :

- Être membre d'ACHIM;
- Avoir 60 ans et plus et être en légère perte d'autonomie;
- Avoir 75 ans et plus, être autonome ou en légère perte d'autonomie;
- Priorité accordée aux résidents de Ville-Émard et de Côte-Saint-Paul.

Critères additionnels pour bénéficier du PSL :

- Avoir un revenu annuel égal ou inférieur à 25 000 \$, que ce soit pour une personne seule ou un couple, ou de 29 500 \$ pour deux personnes (non en couple), seuil établi par la Société d'habitation du Québec;
- Posséder des biens dont la valeur se situe au-dessous de 60 000 \$ au moment de la demande.

La seconde habitation est La Porte de l'Amitié, sur la rue Hamilton, à Ville-Émard également. Elle compte 28 logements sur 3 étages et propose le même genre d'aménagement. Tous les appartements de La Porte de l'Amitié sont destinés aux personnes admissibles au loyer modique.

ACHIM constitue un réseau de services intégrés pour les 50 ans et plus. En plus des deux résidences pour aînés autonomes, il offre un centre communautaire, un centre d'accès informatique, un service alimentaire avec un magasin de plats santé emballés sous vide et un service de travail de milieu auprès des aînés.

En effet, en juillet 2003, ACHIM a mis en œuvre le projet Travail de milieu auprès des aînés. Ce projet consiste en une approche personnalisée et inspirée du travail de rue auprès des jeunes. Son concept repose essentiellement sur l'action d'une travailleuse de milieu qui se positionne comme un lien entre les besoins des individus et les ressources du quartier.

CONTEXTE

Le vieillissement de la population et la perte d'autonomie des personnes vieillissantes constituent un enjeu important pour la communauté. Les gens souhaitent vieillir chez eux, mais cela requiert un soutien croissant, tant en matière de soins de santé que de soutien dans l'organisation de la vie. Pour les personnes à faible revenu, l'enjeu est encore plus important. Le maintien en logement des personnes dans des conditions de la plus grande autonomie possible nécessite des initiatives originales qui respectent la volonté des aînés de continuer à mener une vie autonome dans la dignité et offre un soutien auquel ils peuvent accéder selon leurs besoins.

Les services de santé vivent une pression accrue en regard d'une population vieillissante qui exige plus de soins, mais qui souhaite rester en dehors des grands établissements de soins tant que cela est possible.



Crédit photo : OMH de Montréal

L'État québécois a engagé un virage milieu au début des années 1990 en annonçant son intention d'intensifier la prestation de soins de santé à domicile ou en proximité des lieux habités par les personnes.

Or, il est de notoriété publique que les ressources les plus importantes du réseau de la santé sont consacrées aux milieux hospitalier et médical et que les services de soutien à domicile manquent cruellement des ressources nécessaires pour mettre en œuvre la volonté gouvernementale de « garder les gens chez eux » le plus longtemps possible.

FIGURE 6

Activités complétées en 2010-2011, ACHIM

Nombre de rencontres	837
Nombre d'individus rencontrés	107
Moyenne des rencontres par individu	7,8
Références fournies	50
Pourcentage de femmes rencontrées	88 %
Pourcentage d'ainés de 71 ans et plus	82 %
Pourcentage de gens seuls	84 %
Intervention psychosociale	24 %
Intervention de santé physique	27 %
Soutien à la vie collective	16 %
Animation socioculturelle	15 %
Assistance technique et personnelle	12 %

Source : ACHIM



Crédit photo : ACHIM

ÉTUDE DE CAS 9

ALTERNATIVES COMMUNAUTAIRES D'HABITATION ET D'INTERVENTION DE MILIEU (ACHIM)

APPROCHE ET ACTIVITÉS

La travailleuse de milieu offre un soutien individuel, développe une relation de confiance, écoute, détermine les besoins et dirige les 50 ans et plus aux ressources et aux organismes appropriés. Le travail de milieu vise à rencontrer les aînés dans leur environnement immédiat tant dans les espaces publics que privés. Le travail s'effectue sur une base volontaire et confidentielle.

Intervention psychosociale – Après quelques rencontres, les gens se confient et abordent leur vécu : autonomie fonctionnelle, conflits, aidants naturels, deuils et pertes significatives.

Santé physique – Lors des rencontres, on discute notamment des sujets suivants : séjours à l'hôpital, état général de santé physique, problèmes mineurs ou ponctuels et pertes de mémoire.

Soutien à la vie collective – Ce type de rencontre englobe les conversations informelles, sans but psychosocial précis. Ces discussions permettent de créer des liens entre les intervenants et les locataires.

Animation socioculturelle – Cette catégorie inclut le bénévolat (16 %), les loisirs (54 %) et la vie associative (29 %).

Assistance technique et personnelle – Aide technique aux locataires ou autres services rendus.

Le soutien communautaire est complémentaire et distinct du panier de services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux. Son rôle ne consiste pas à remplacer les services directs aux personnes. En effet, ces derniers relèvent du réseau de la santé et des services sociaux, comme les services de soutien à domicile ou de suivi intensif. Toutefois, certaines initiatives en lien avec le CSSS auraient été souhaitables en matière de prévention.

Puisque la clientèle est vieillissante chez ACHIM et afin de maintenir les locataires dans leur milieu, les services offerts sont de plus en plus variés :

- La pause-café, animée par une intervenante et une locataire bénévole;
- La bibliothèque roulante, qui propose une sélection de livres, de revues, de disques compacts, etc.;
- Des dîners thématiques organisés autour d'événements particuliers : Sainte-Catherine, « Talent à revendre » et « Feu de camp »;
- La Journée internationale des aînés, soulignée en offrant une fleur à chaque locataire et à chaque bénévole. Un accordéoniste invité assure une ambiance chaleureuse et amicale;
- Des activités intergénérationnelles, avec la participation d'ACHIM au projet des Fridolinades, en association avec la Maison de la culture Marie-Uguay et à l'école Dollard-des-Ormeaux au moyen du programme L'Amitié n'a pas d'âge;
- Le transport médical des locataires, très apprécié par ces derniers, a été effectué à 40 reprises en 2010-2011 vers divers établissements de soins de santé. Ce service à prix abordable est offert par des chauffeurs bénévoles;
- Le transport vers l'épicerie et le magasinage, par service de navette, permet une plus grande autonomie aux aînés grâce à la participation de l'épicerie locale.

Le soutien à l'implication sociale permet aux locataires de s'impliquer dans leur milieu de vie. On a donc instauré différents comités, où ils peuvent partager leurs idées et développer leur créativité :

- Comité de vie sociale et loisirs : un sous-comité composé de cinq locataires créé dans le but de favoriser une vie sociale épanouie, de susciter l'entraide et d'augmenter le sentiment d'appartenance des aînés;
- Comité de pastorale : tous les vendredis après-midi, une messe est organisée avec l'aide du comité de pastorale composé de quatre locataires;
- Comité des petits déjeuners : ce comité organise les petits déjeuners du samedi matin. Il est composé de cinq locataires;
- Comité des dîners thématiques : cette année, les dîners thématiques ont été relancés. Entre 7 et 20 personnes ont participé à ce comité;
- Comité musique : ce comité, ouvert à tous, a été créé en 2010. L'objectif de ces rencontres est de sélectionner les musiciens et les chanteurs pour les fêtes spéciales.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

- Les projets locatifs adaptés aux personnes en légère perte d'autonomie, dans la mesure où elles disposent d'espaces collectifs et de personnel en soutien à la vie communautaire, constituent une charnière importante dans l'offre locative aux aînés et favorisent le maintien des personnes dans leur milieu de vie, les tenant ainsi plus longtemps hors du champ des interventions institutionnelles lourdes.
- Le fait de créer ce genre de projet d'habitation, le plus près possible du lieu de vie originel des gens qui y habitent, favorise le maintien de réseaux sociaux naturels, qui sont essentiels à la santé et au bien-être des aînés, évitant ainsi les déracinements qui isolent, confinent et aliènent. Par opposition, la concentration des projets de logements autour des établissements de santé pour faciliter la prestation de services peut devenir un enjeu sur le plan du maintien d'un tissu social soutenant pour les personnes.
- Le vieillissement et la perte d'autonomie graduelle de la population qui habite dans les logements d'ACHIM constituent un enjeu majeur. Plusieurs interventions simples permettraient de prolonger la période de vie autonome en logement, comme des interventions préventives du réseau de la santé pour éviter les chutes ou assurer une meilleure vie en santé. Mais la disponibilité des ressources fait défaut. Les interventions préventives légères et constantes pourraient avoir un impact sur la qualité de vie des personnes et réduire l'appel aux interventions lourdes en santé et en services sociaux.
- L'accès à des ressources de soins adaptés pour les personnes en lourde perte d'autonomie, quand le logement n'est plus une option, devient plus difficile et pourrait créer de facto des situations où les logements se transforment en lieux de soin.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Linda Belley, directrice

À consulter : *Rapport annuel 2010-2011*.

Accessible en ligne : <http://www.achimaines.com>.

ÉTUDE DE CAS 10

CENTRE LA TRAVERSÉE

Un projet de cohabitation logement hébergement

VILLE : MONTRÉAL

DESCRIPTION DU PROJET

Le Centre La Traversée est un OBNL fondé en 1990. Il répond aux besoins des personnes démunies et vulnérables ayant des attentes variées : des personnes avec une déficience intellectuelle, des personnes vivant avec un problème de santé mentale, des personnes âgées en perte d'autonomie et des jeunes enfants aux prises avec des difficultés importantes. Il gère plusieurs points d'hébergement et de logement sur le territoire de la Ville de Montréal et emploie plus de 200 personnes.

Le projet du 1460, boulevard Crémazie, inauguré en 2009, regroupe des personnes âgées en perte d'autonomie. Pour répondre à la diversité des besoins exprimés, La Traversée a recyclé un édifice appartenant à une communauté religieuse et a réalisé 72 logements autonomes en plus de 49 unités d'hébergement. Parmi celles-ci, 21 places sont attribuées à des personnes âgées ayant vécu une trajectoire en santé mentale. Le volet hébergement ne constitue pas une aile distincte du bâtiment, bien qu'il soit accessible par une adresse civique particulière sur la rue Rousselot.

Le projet réalisé par La Traversée, dont le coût de réalisation est de 18,7 M\$, a obtenu le financement du programme AccèsLogis Québec de la Ville de Montréal et de la Société d'habitation du Québec. Notons qu'en raison de la taille du site, la Coopérative d'habitation Rousselot a pu également y aménager un ensemble de 86 logements destinés aux familles. Le terrain est détenu en copropriété indivise par les deux organismes. La gestion des deux organismes est entièrement distincte.

CONTEXTE

On a observé que les personnes âgées habitant le quartier y trouvaient difficilement à se loger dans des logements mieux adaptés à leurs conditions. L'occasion de la mise en vente du bâtiment du 1460, boulevard Crémazie par une congrégation religieuse a suscité l'intérêt de La Traversée à développer un projet dans un arrondissement où elle ne comptait pas de point de service.

Le projet apparaissait dans un contexte où le MSSS lançait des appels de propositions en vue de développer de nouvelles ressources intermédiaires. Le défi consistait à réaliser et à viabiliser un projet dans le cadre d'un programme gouvernemental de logement social et, par conséquent, d'arrimer les normes propres aux deux mondes parallèles de l'habitation et de l'hébergement. La cohabitation de deux modèles de gestion a alors été envisagée; cette approche, qui se voulait non institutionnelle, permettait d'assurer dans un même édifice un continuum de ressources à des personnes dont l'état de santé et l'autonomie pouvaient évoluer.

La réalisation du projet de logement familial sur la portion sud du terrain a permis de viabiliser plus facilement l'acquisition.

ACTEURS

La Traversée a bénéficié du soutien du GRT Bâtir son quartier.

Le CSSS du Cœur-de-l'Île a collaboré à l'élaboration du programme de soutien aux personnes.

La Ville de Montréal a octroyé les subventions prévues à titre de contribution du milieu dans le cadre du programme ACL, sommes qui lui sont remboursées par la CMM.

La SHQ a également contribué au financement du projet, par les subventions du programme ACL et par une garantie de prêt hypothécaire.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Le soutien communautaire du Centre La Traversée s'adresse à des personnes ayant des besoins variés. Sa pratique diversifiée s'appuie sur la reconnaissance que chaque personne doit être considérée comme unique en ce qui a trait à ses forces, ses goûts, ses préférences ou ses particularités dans une dimension citoyenne. Ses interventions auprès des résidents mettent l'accent sur les notions d'autonomie, d'autodétermination, de participation et d'implication sociale.



Crédit photo : OMH de Montréal

Par conséquent, l'organisme a comme premier principe qu'avoir un endroit où se loger, un toit, est une condition essentielle à l'épanouissement, au rétablissement et à l'exercice de la citoyenneté et de la qualité de vie. Il a comme second principe la cohabitation sociale de proximité, ce qui implique le partage de l'immeuble et des espaces communs, l'intégration variable au milieu social et le respect de l'environnement immédiat.

Dans ses interventions quotidiennes, La Traversée met de l'avant :

- une dimension de non-ingérence ou de faible ingérence dans les situations de la vie courante et la vie sociale de la résidence;
- la vigilance quant aux manifestations de certains besoins;
- la disponibilité et l'ouverture;
- la responsabilité en tant que gestionnaire d'un immeuble en ce qui a trait aux entrevues, à la sélection des résidents, à la gestion des baux et aux démarches à la Régie du logement;
- la référence et l'orientation;
- le courtage de services lorsque nécessaire et le soutien aux initiatives des résidents.

L'organisme travaille en collaboration avec les réseaux d'aide des personnes ainsi qu'avec les partenaires privés communautaires et publics dans une perspective de complémentarité. Le volet de soutien aux résidents a été élaboré avec le CSSS du Cœur-de-l'Île.

L'appariement entre les dimensions logement et hébergement a requis une attention particulière de la part des partenaires. Le projet du 1460, boulevard Crémazie a été développé en vue d'une cohabitation entre un volet logement et un volet hébergement. Ce dernier tient compte du cadre de référence des ressources intermédiaires (par exemple, contrat de réservation de places avec le CSSS et sélection centralisée), alors que le volet logement correspond au modèle de soutien communautaire en logement social, lequel implique l'existence d'un bail de location et un niveau d'autonomie plus élevé des résidents. La Traversée assure l'interface avec divers organismes, mais ne réalise pas d'activités de soutien, à l'exception de l'exploitation des services d'alimentation.

La construction d'une coopérative d'habitation familiale a ajouté un volet multigénérationnel à l'initiative, puisque certaines personnes plus âgées habitant l'édifice du 1460, boulevard Crémazie ont des enfants qui habitent cette coopérative, ce qui représente un potentiel de soutien informel accru.

Notons par ailleurs que La Traversée a obtenu sa certification du MSSS à titre de résidence pour personnes âgées. Toutefois, on estime que le projet ne sera plus assujéti à cette obligation en vertu du nouveau projet de loi 16.

RÉSULTATS

La collaboration avec Bâtir son quartier a permis à La Traversée de déployer un volet d'intervention en logement autonome, alors que jusqu'alors l'organisme s'était plutôt confiné au volet hébergement.

On note que deux résidents occupent des postes d'administration au conseil d'administration de La Traversée; un de ces postes est occupé par un résident du 1460, boulevard Crémazie, alors que l'autre est attribué à un locataire d'une résidence d'un quartier voisin gérée par La Traversée.

L'organisme renouvelle son apprentissage quotidiennement et laisse aux résidents le soin d'organiser eux-mêmes plusieurs activités. Il se définit plus comme un courtier en ressources qu'un fournisseur de services; de cette manière, il « magasine les options » et les propose aux résidents.

Cette approche permet aux résidents de prendre en charge progressivement plus d'activités, mais de façon informelle, comme voisins et comme citoyens plutôt que comme consommateurs et bénéficiaires. Plusieurs organismes externes appuient les résidents dans la réalisation de projets et d'activités (bingo, exposition, journal des résidents, etc.)

L'approche de proximité permet de saisir plus facilement l'évolution des besoins et d'ajuster l'intervention « en temps réel ».

ÉTUDE DE CAS 10

CENTRE LA TRAVERSÉE

La satisfaction des résidants est évidente au plan de l'amélioration de la qualité de vie, de l'alimentation et de l'habitat. Leur emménagement au 1460 leur a procuré une plus grande sécurité physique, tout en brisant leur isolement. Ils se sentent moins inquiets et moins stressés par les exigences de la vie quotidienne, et les relations de voisinage et d'entraide s'installent graduellement et spontanément. On observe plus de tolérance entre les voisins et l'on n'a pas constaté l'effet miroir souvent redouté dans des résidences pour personnes âgées.

La Traversée a remporté, en 2012, le premier prix dans la catégorie Réalisation étrangère du concours international *Vivre ensemble aujourd'hui et demain*, attribué par l'Immobilière Caisse des Dépôts (Icade, France).

ENSEIGNEMENTS À TIRER

La Traversée a réussi à doser avec équilibre et respect l'ingérence inévitable dans la vie des résidants et la sécurité à laquelle ils ont droit en raison de leur condition de santé. La vigilance et l'adaptation sont constantes, car les personnes travaillant en première ligne communiquent rapidement avec les gestionnaires.

On estime qu'il est illusoire de tenter de prévoir toutes les éventualités en matière de soutien communautaire. En donnant plus de pouvoir aux résidants, il devient moins nécessaire de gérer les tensions entre l'offre et la demande. La délégation de pouvoir permet aux gens de s'approprier leur milieu de vie, mais la vigilance envoie un message de sécurité qui contribue à la bonne réputation de l'organisme.

Une étude plus approfondie des équilibres entre logement autonome et logement intermédiaire de service associé au réseau de la santé reste à faire.

Cette approche porte des fruits relativement à la responsabilisation envers les coûts, par exemple au plan de l'alimentation. On ne contrôle pas la quantité de nourriture consommée; on adopte plutôt l'approche de la transparence et de l'éducation, où les résidants sont informés des coûts et des défis de viabilité, ce qui entraîne une autorégulation chez ces derniers.

On dispose de peu de modèles d'intervention mettant en présence des personnes ayant des besoins si variés. On estime que les gestionnaires doivent poursuivre l'approche de prise en charge tout en évitant de développer des interventions en silos.

On s'interroge également sur l'intégration des budgets de soutien communautaire qui ne suivent pas nécessairement le développement des projets. La Traversée participe à des instances de concertation en vue d'une optimisation de l'octroi des ressources.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Michel St-Cyr, directeur général adjoint
et directeur des services résidentiels
Courriel : mst-cyr@centrelatraversee.org

Laetitia Baconnais, chef de service
Courriel : lbaconnais@centrelatraversee.org

Site Internet du Centre La Traversée :
<http://www.centrelatraversee.org/>

À visionner : une visite guidée vidéo du 1460, boulevard Crémazie, au
<http://www.youtube.com/watch?v=3ojc4IPcUN4>



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

INITIATIVES EN SANTÉ MENTALE

ÉTUDE DE CAS 11

ENTRÉE CHEZ SOI

Histoire d'un virage

RÉGION : BROME-MISSISQUOI

DESCRIPTION DU PROJET

Entrée Chez soi se définit comme un projet de logement communautaire et de soutien dans la communauté des personnes vivant des problèmes de santé mentale.

Ce projet émane du constat réalisé par les intervenants du milieu que les personnes de Brome-Missisquoi vivant un problème de santé mentale ne disposaient pas de logements adéquats. Ils vivaient le plus souvent dans des lieux insalubres et étaient trop souvent victimes de discrimination. Dès qu'elles étaient obligées d'aller en milieu institutionnel, elles se retrouvaient déracinées, loin de leur communauté d'appartenance. Certaines en venaient à retarder leur hospitalisation et à voir leur santé se dégrader.

Déracinement, isolement, évictions, aliénations diverses et prises en charge faisaient partie des enjeux. La désinstitutionnalisation sans soutien dans la communauté venait ajouter au problème.

Le projet s'est donc établi en deux temps. Ce fut d'abord le développement de La Visée, un projet de maintien dans la communauté des personnes référées par le CSSS et qui vivaient un problème de santé mentale. Un financement du Programme de soutien aux organismes communautaires (SOC) et quelques ententes de services avec le CLSC ont permis de créer un programme d'accompagnement individuel de ces personnes. Sur le territoire, La Visée partage ce mandat avec L'Éveil. Le premier soutenant les personnes présentant des conditions plus lourdes (une à deux visites par semaine), le second assumant les cas plus légers.

Devant le problème de localisation des groupes et les problèmes de stabilité résidentielle des personnes vivant un problème de santé mentale, l'idée s'est développée de créer un projet immobilier. Le projet inclurait les espaces communautaires dévolus aux groupes d'aide voués à ces personnes.

Les organisateurs communautaires du CLSC ont observé les mêmes difficultés chez les personnes vivant avec un handicap physique chronique. Ils ont convenu d'inclure cette clientèle dans un même projet immobilier, compte tenu des ressources financières requises pour développer deux projets distincts.

Entrée Chez soi s'est incorporé, et son conseil d'administration se compose d'abord de représentants des divers organismes impliqués en santé mentale et en développement communautaire : Le Phare, L'Éveil, La Visée, Action Plus, groupes de femmes, associations de personnes handicapées. Il s'agit d'une concertation à l'intérieur de l'organisme. On y retrouve l'Association des personnes handicapées physiques de Cowansville et région (APHPCR), L'Éveil, Le Phare, Action plus, le CSSS, La Visée, et éventuellement trois locataires qui se joindront au conseil.

Entrée Chez soi développe deux projets de logements : 12 logements à Farnham et 16 logements à Cowansville. Le projet prévoit, de plus, des espaces pour l'installation de groupes communautaires.

Cette première association se modifie, et éventuellement, les groupes fondateurs se retireront pour donner pleine autonomie à l'organisme.

Entrée Chez soi assume dorénavant seule La Visée et le projet de logements.

Le groupe compte aussi des activités de soutien communautaire dans des HLM. En effet, sur la base d'une entente de service, Entrée Chez soi assure une présence dans deux HLM à Cowansville (35 logements) et à L'Ange-Gardien (15 logements), ce qui vient encore compliquer l'orientation de l'organisme et sa cohésion. Cette présence se développe, au gré des intervenants, soit comme un « *outreach* » de problèmes socio-sanitaires ou une activité de mobilisation et de prévention.

CONTEXTE

Le territoire couvert par l'ancien CLSC est le plus grand territoire de CLSC de la Montérégie. Le Centre hospitalier Brome-Missisquoi-Perkins ne dispose pas de services en psychiatrie, ce qui contraint les personnes à sortir du territoire pour obtenir des services. Les deux autres hôpitaux desservent, en principe, chacun une partie du territoire et en réclament le financement prévu.



Crédit photo : OMH de Montréal

Quant aux ressources intermédiaires, il n'en existe qu'une seule sur le territoire, issue des démarches reliées à la naissance même d'Entrée Chez soi. Les autres ressources intermédiaires sont généralement installées autour des hôpitaux pour faciliter la prestation des soins par le milieu hospitalier, contrairement à la volonté évoquée à l'origine de leur développement, qui était de garder les gens dans leur communauté de provenance. On remarque également cette tendance chez les groupes communautaires qui œuvrent en santé et en services sociaux.

Les personnes ont donc l'obligation de se déplacer vers les communautés où se trouvent des services hospitaliers quand elles veulent bénéficier d'interventions de santé. Le besoin d'intervention en institution pour les personnes implique donc un déracinement de leur milieu de vie.

La prise de médicaments par injections périodiques se déroule également, du moins en partie, à l'extérieur du territoire. Cette situation ne rejoint donc pas l'objectif de maintenir les gens dans leur communauté, tel qu'énoncé dans les paramètres du virage milieu engagé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec depuis le début des années 1990.

Or, la désinstitutionnalisation vécue en matière d'intervention en santé mentale depuis le milieu des années 1960 entraîne une présence accrue de personnes en besoin de soins et de soutien au sein même de leur communauté.

En matière de suivi de crise, notamment de crise suicidaire, il n'existe pas, non plus, de ressources communautaires ou intermédiaires sur le territoire comme tel, les deux centres de prévention du suicide se trouvant à l'extérieur du territoire (Granby et Saint-Jean-sur-Richelieu).

Historiquement, les services aux personnes en crise suicidaire ont été offerts à partir de ressources externes, par des organismes mandatés et financés pour le faire. La desserte s'est faite à géométrie variable, selon les disponibilités des groupes, occasionnellement à partir du territoire, au moyen d'installations plus ou moins temporaires; le plus souvent, à partir des installations fixes des organismes, à l'extérieur du territoire.

Le projet émerge donc d'un constat réalisé par les organisateurs communautaires du CLSC Cowansville et des personnes impliquées dans la communauté voulant que les personnes vivant des problèmes de santé mentale devaient recourir à des services à l'extérieur du territoire, soit à Granby et à Saint-Jean-sur-Richelieu. De plus, l'intensification des problèmes de santé mentale sur le territoire exigeait une réponse structurée de la part des responsables de la santé du territoire.

Dans l'esprit des fondateurs, cette situation socio-sanitaire en matière de services de santé mentale était inacceptable, et les organisateurs communautaires de CLSC ont formé le projet de :

- permettre aux gens de recevoir des services en santé mentale dans leur milieu;
- permettre aux gens de rester dans leur milieu même quand ils vivaient un épisode plus ou moins long ou plus ou moins permanent de soins de santé mentale.

Très tôt, les interventions ont été pensées sous la forme de soutien et de suivi en communauté. Cette approche a cependant créé des enjeux d'orientation et d'organisation des services quand un financement plus important est devenu disponible.

L'accès à un financement du SOC pour de l'intervention en milieu supervisé (appartements supervisés) a soulevé la question de l'orientation à donner aux interventions et du mode de prestation des services : famille d'accueil ou suivi dans le milieu de vie, suivi traditionnel ou alternatif.

Le CLSC favorisera la création de quatre structures d'intervention distinctes : un volet de suivi communautaire et trois volets de soutien communautaire et d'entraide dans les trois municipalités de Bedford, Cowansville et Farnham. Trois animateurs seront engagés pour assurer le soutien dans ce milieu.

Quant au suivi communautaire en logement, il se développera sur deux modes distincts :

- Un mode plus traditionnel, qui entraînera la création de L'Éveil, un organisme de suivi d'intensité légère, dans le milieu de vie;
- Un modèle qui se veut plus alternatif, qui amènera la création du programme de suivi communautaire La Visée.

ÉTUDE DE CAS 11

ENTRÉE CHEZ SOI

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Un modèle alternatif :

- Contre une tendance dominante à la médicalisation du social;
- Briser l'isolement des personnes;
- Agir sur les conditions de vie des personnes, considérées comme des déterminants majeurs de leur santé;
- Redonner aux personnes le pouvoir de décider pour elles-mêmes de ce qui les concerne, notamment en ce qui a trait à leur santé;
- Agir ailleurs et autrement que dans le cadre strictement médical ou périmédical.

Une philosophie d'intervention :

- Avoir confiance en la capacité des personnes d'agir et de décider;
- Agir à l'extérieur des structures traditionnelles et agir autrement;
- Ne pas juger ou stigmatiser;
- Prendre parti pour les personnes;
- Accompagner avec compassion, humanité et dignité;
- Favoriser la reprise de l'autonomie dans les meilleurs délais possible;
- Travailler dans le sens de développer une approche plus collective;
- Favoriser la participation sociale et l'animation collective des personnes;
- Offrir une approche alternative et communautaire;
- Défendre l'accès de services de santé mentale sur le territoire;
- Favoriser l'accès au logement.

Le projet va graduellement passer d'un projet largement investi dans des mesures d'accompagnement individuel à un modèle d'intervention visant à amener graduellement les personnes vers une plus grande autonomie face aux intervenants, en misant sur l'intégration à des pratiques collectives à tous les niveaux.

Il s'agit d'abord de recréer un esprit communautaire au sein des deux projets de logements de Farnham et de Cowansville, et ce, par la réorganisation d'une vie associative forte : comité de gestion participatif, comité de bon voisinage capable de créer un bon climat et de gérer les différends, intensification de la participation aux structures décisionnelles.

Il s'agit aussi d'amener des individus isolés, suivis individuellement dans la communauté par les intervenants d'Entrée Chez soi, à faire les emplettes ou aller au cinéma à plusieurs ou à participer à des activités de groupes dans les projets de logements, même s'ils ne sont pas locataires proprement dits de ces projets.

Même au niveau des HLM, la dynamique va graduellement changer afin de s'intégrer à l'orientation majeure de l'organisme : une approche alternative et communautaire de développement des réseaux sociaux, de l'autonomie et de la reprise en main des capacités des personnes d'agir, de décider et de contrôler leur milieu de vie.

Outre ses activités de logement, l'organisme exerce un nombre très diversifié d'interventions. On y retrouve :

- des interventions de suivi individuel en appartement de personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale lourds et persistants;
- l'accompagnement de ces personnes dans des démarches comme les emplettes et le magasinage afin de faciliter leur maintien autonome en logement;
- le transport et l'accompagnement pour des visites médicales ou des prises de médicaments par injection;
- l'accueil, l'intégration, l'installation et le soutien communautaire aux personnes qui sont locataires des immeubles appartenant à Entrée Chez soi;
- la gestion locative et l'entretien des immeubles;
- la tenue d'activités associatives dédiées aux locataires;
- la gestion des conflits entre locataires;
- l'intervention de crise auprès des locataires;
- l'accueil et l'encadrement de séjour de personnes pour des séjours transitoires reliés au risque d'itinérance ou de déracinement;
- le suivi de crise suicidaire;
- le soutien communautaire auprès des personnes âgées en HLM;
- la tenue d'activités de rapprochement dédiées à toutes les personnes qui fréquentent Entrée Chez soi.

Les activités vont se centrer de plus en plus sur le collectif et la mobilisation afin de recréer une dynamique de participation qui améliore la vie des logements et qui favorise la santé et le bien-être des personnes.

ACTEURS

Entrée Chez soi : responsable du logement; responsable d'un programme de soutien d'intensité variable.

L'Éveil : responsable d'un programme de soutien d'intensité variable à légère.

Le Phare : organisme communautaire responsable du développement d'activités collectives à l'intention des personnes vivant des problèmes de santé mentale et habitant dans la communauté.

Action Plus : organisme de défense des droits des personnes assistées sociales.

Le CSSS : bailleur de fonds des diverses ententes de services avec Entrée Chez soi; dispensateur des services de maintien à domicile; soutien au développement communautaire; responsable des services en santé mentale du territoire; promoteur de plans cliniques, notamment en matière de santé mentale.

RÉSULTATS

Parmi les résultats importants reliés à ce changement d'approche, on peut considérer que le changement de climat au sein des projets de logements de l'organisme est largement le fait de pratiques de soutien communautaires collectives qui mobilisent, brisent l'isolement, favorisent l'entraide et une reprise en main des destinées du projet d'habitation par les résidents. Les interventions de crise y sont moins nombreuses, incluant les interventions policières et ambulancières, les requêtes de soin, etc.

Plusieurs résidents ont vu leur situation personnelle s'améliorer (par exemple : accès à de nouveaux droits de garde des enfants) parce que l'estimation de leur état général est beaucoup plus positive, leur sentiment d'accomplissement et d'autonomie étant rehaussé par leur participation accrue à la vie de leur lieu d'habitation.

Des projets d'améliorations locatives et d'amélioration de la vie communautaire (jardins, activités, etc.) se développent en plus grand nombre et mobilisent des gens qui ne participaient plus à la vie de la communauté.

Des gens inquiets de voir leur soutien individuel diminuer au profit d'interventions plus collectives (par exemple, le magasinage et les sorties en petits groupes) apprécient ce genre d'initiative et y voient un complément au soutien individuel qu'ils continuent de recevoir.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Le soutien communautaire peut avoir un impact sur la qualité de vie et l'état de santé et de bien-être des personnes et leur autonomie résidentielle et sociale.

Les ententes de services produisent des effets pervers qui confinent souvent les organismes à des pratiques fortement individualisées qui peuvent isoler les personnes.

Le partenariat entre des structures organisationnelles dont l'une est le bailleur de fonds peut altérer négativement la nature des liens de collaboration.

L'absence de vision collective des interventions de soutien communautaire peut reléguer celui-ci à des fonctions purement instrumentales de livraison de services.

L'accès aux soins à domicile pour les personnes vivant avec un problème de santé mentale peut être relégué au second rang par les institutions chargées de ces services, compte tenu des surcharges du système de santé et de la présence d'organismes communautaires qui jouent un rôle de soutien dans la communauté.

Une confusion peut naître entre le rôle de maintien à domicile et celui de soutien communautaire en logement.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Lise Roy, coordonnatrice
Courriel : entreechezsoi@videotron.ca

À consulter : Archambault, André (2011). *Entrée Chez soi Brome-Missisquoi : Un outil pour bâtir*. Rapport de consultation.

ÉTUDE DE CAS 12

SOUS LE TOIT DE P.A.L.

Logement communautaire
et accès aux services sanitaires

VILLE : **MONTRÉAL**

DESCRIPTION DU PROJET

Projet P.A.L. (Projet d'aide au logement) est devenu propriétaire d'un immeuble situé au 4075, avenue Verdun, dans l'arrondissement de Verdun. L'entreprise d'envergure est le résultat d'une étroite collaboration entre Projet P.A.L., le groupe de ressources techniques (GRT), l'arrondissement de Verdun, la Ville de Montréal et la Société d'habitation du Québec (SHQ). Grâce au programme AccèsLogis Québec (ACL) et sous la supervision de Projet P.A.L., cet immeuble a fait l'objet d'une réfection importante pour éventuellement offrir 28 unités de logements sociaux dédiées aux personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Le projet Sous le toit de P.A.L., prévoyait ouvrir ses portes en juin 2010. Il s'agit d'un OBNL (organisme à but non lucratif) qui aurait son propre conseil d'administration. Projet P.A.L. fournit le service de suivi aux résidents et est aussi responsable de la supervision du travailleur qui offre le suivi aux résidents.

Or, une importante difficulté demeure : il n'y a pas de subvention allouée pour le suivi des résidents du projet. On tente également de trouver du financement pour l'intégration, la formation et la supervision des travailleurs qui offriront le suivi dans cet important projet de logement social. Projet P.A.L. prend à charge les coûts associés à la création et à la mise en œuvre de Sous le toit de P.A.L., mais il lui est impossible d'offrir un suivi à long terme. Le besoin de partenaires se fait sentir et ne va pas de soi. Le Centre hospitalier Douglas voudrait bien s'impliquer, dans la mesure où le projet dessert exclusivement sa clientèle, ce qui va à l'encontre du projet tel que défini.



Crédit photo : CMM

CONTEXTE

La désinstitutionnalisation en santé mentale s'inscrit dans la volonté du ministère de la Santé et des Services sociaux d'effectuer un virage milieu par lequel les personnes restent plus à la maison et y reçoivent les services dont ils ont besoin.

Le processus est engagé depuis le début des années 1960, en ce qui concerne les personnes atteintes de problèmes de santé mentale. Ce mouvement s'est accentué avec le virage ambulatoire et le virage milieu pour les personnes âgées.

Les services de soutien à domicile des CSSS par les structures de CLSC, ont été largement sollicités, bien qu'ils restent les parents pauvres du système de soins.

Parfois qualifiée de « sauvage », la désinstitutionnalisation des personnes en santé mentale a souvent donné lieu à des situations où les personnes étaient « laissées à elles-mêmes après avoir quitté les institutions hospitalières. » « [L]es personnes qui vivent des problèmes de santé mentale souffrent de discrimination et d'isolement. »

C'est dans ce contexte que naît P.A.L., en 1975. Projet P.A.L. est un organisme communautaire créé pour pallier cette situation en offrant différents services dans une approche alternative d'autonomisation et d'entraide. Il intervient par l'intermédiaire de son centre communautaire, mais également par son service de défense des droits, d'accompagnement et par l'action collective, le lobbying politique et l'éducation populaire. Projet P.A.L. se consacre à l'amélioration de la qualité de vie de ceux qui vivent avec des problèmes de santé mentale.

En 1980, l'organisme acquiert, par don, un premier immeuble, au coin des rues Claude et Hickson, à Verdun, qui servira de maison de transition. On y installe La maison C.A.P., offrant une résidence temporaire pour des périodes de six mois à des personnes vivant des problèmes de santé mentale.

En 1990, c'est Logi-Pal qui voit le jour avec ses six logements transitoires, en plus de quatre appartements supervisés disséminés dans divers blocs, sur les rues Gertrude et Hickson. Il s'agit là de personnes autonomes qui n'ont besoin que d'un soutien léger et ponctuel.



Crédit photo : OMH de Montréal

Les candidats doivent souhaiter réorganiser et maximiser leurs compétences de vie afin de devenir plus autonomes. Huit chambreurs et deux travailleuses y habitent. Ce sont les résidants eux-mêmes qui fixent leurs objectifs et qui tracent leur propre chemin vers l'autonomie. Les intervenantes y sont disponibles le jour, du lundi au vendredi. Elles peuvent également assurer un suivi dans la communauté à la fin du séjour si la demande leur est faite. En plus d'offrir du soutien dans les moments difficiles, le service de référence et de suivi tend à maximiser l'utilisation des services sociaux existants. P.A.L. est toujours engagé dans la création et le développement du logement social abordable. Le Projet P.A.L. a plus de 35 ans d'expérience dans le domaine du logement social, de l'intégration sociale et du suivi en santé mentale.

En conjonction avec d'autres groupes communautaires, il travaille sans arrêt pour créer du logement social et abordable, notamment avec le projet Entre deux âges, qui a pour but de créer un organisme sans but lucratif qui hébergerait 20 personnes ayant des problèmes de santé mentale et 60 personnes âgées ayant une légère perte d'autonomie, dans une perspective de mixité.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

L'organisme a repéré un immeuble à logements dans un secteur commercial, au coin des rues Verdun et de L'Église. L'immeuble est jugé problématique à cause des nombreuses interventions de sécurité publique qui y sont faites régulièrement.

Un incendie majeur a ravagé le bâtiment, qui s'est trouvé pour cette raison offert sur le marché. P.A.L. a procédé à l'acquisition de l'immeuble et à sa réfection pour y installer 28 logements à l'intention des personnes à risque d'itinérance ou en légère perte d'autonomie. La population des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale vieillit, elle aussi, à l'instar de la population générale.

Deux travailleurs doivent y être présents du lundi au vendredi pour assurer le soutien communautaire et non pour y mener des interventions en santé mentale, cette part du soutien devant être assumée par les milieux institutionnels de santé.

Les résidants doivent « redonner » à la communauté en s'impliquant dans les structures internes, à savoir celles de Sous le toit de P.A.L. ou de Projet P.A.L. De leur côté, les résidants bénéficient d'un logement social dont le prix sera établi à 25 % de leur revenu, et ils contribueront tant à leur bien-être personnel qu'à celui de leurs voisins en s'impliquant. La majorité des membres du conseil et du comité de sélection sont des résidants.

Les résidants de Sous le toit de P.A.L. auront un suivi interne dispensé par un travailleur de Projet P.A.L., en plus d'avoir au moins un suivi externe provenant d'une autre source.

Le suivi proposé par P.A.L. s'inspire largement du modèle de soutien communautaire au logement social décrit dans le Plan d'action en santé mentale du ministère de la Santé et des Services sociaux :

- Services d'aide à la personne dans l'exercice de ses droits et responsabilités de citoyen : information, référence, liaison;
- Services d'aide à la vie courante : aide aux repas, entretien ménager, gestion du budget, sécurité, surveillance;
- Services d'aide à la vie collective : soutien dans ses relations avec d'autres locataires, utilisation des services de la communauté, loisirs, aide à la socialisation, gestion des conflits;
- Services de type relation d'aide : soutien relationnel, intervention brève en situation de crise ponctuelle;
- Suivi respectant les besoins ponctuels de la personne;
- Services adaptés à chaque milieu : de nature et d'intensité variables;
- Activité volontaire qui résulte du choix de la personne;
- Services d'aide et de soutien à la personne concernant son implication dans Sous le toit de P.A.L. ou dans Projet P.A.L.

Ce suivi sera conçu pour les aider à demeurer autonomes dans leur logement et à les soutenir dans leur implication dans Sous le toit de P.A.L. ou dans Projet P.A.L.

ÉTUDE DE CAS 12

SOUS LE TOIT DE P.A.L.

Les critères d'admission de l'organisme sont les suivants :

- Personne ayant ou ayant déjà eu des problèmes de santé mentale;
- Personne à faible revenu;
- Personne de 18 ans et plus;
- Personne qui bénéficie déjà d'un suivi en santé mentale;
- Personne intéressée à redonner à la communauté de la santé mentale en participant au fonctionnement de Sous le toit de P.A.L. ou de Projet P.A.L.;
- Personne prête à recevoir un suivi de type soutien communautaire au logement social de la part d'un travailleur de Projet P.A.L.;
- Personne pour qui un suivi régulier de la part d'un travailleur de Projet P.A.L. lui permettra d'être autonome sur le plan personnel et du logement.

Les résidants doivent être membres de Projet P.A.L.

RÉSULTATS

Des milliers de personnes ont bénéficié des initiatives et des interventions de Projet P.A.L. en matière d'hébergement. Vingt-huit logements abritent actuellement des personnes ayant vécu des problèmes de santé mentale et étant à risque d'itinérance ou de perte d'autonomie qui entraîneraient des interventions lourdes si elles ne bénéficiaient pas d'un logement avec soutien communautaire et soutien en santé.

ACTEURS

Le Projet P.A.L. :

- Promoteur et maître d'œuvre du projet d'habitation Sous le toit de P.A.L.;
- Créateur de l'OBNL autonome Sous le toit de P.A.L., constitué en 2010;
- Responsable du programme de soutien communautaire auprès des résidants.

Groupe de ressources techniques Bâtir son quartier :

- Accompagnement à la réalisation du projet de reconstruction de l'immeuble.

La Ville de Montréal et l'arrondissement de Verdun :

- Appui au projet et soutien financier dans le cadre du programme AccèsLogis.

La Communauté métropolitaine de Montréal :

- Remboursement à une municipalité de son territoire du montant de la contribution de base reconnue admissible, que cette dernière verse à un organisme à but non lucratif, à une coopérative d'habitation ou à un OMH qui réalise un projet AccèsLogis.

La Société d'habitation du Québec :

- Financement du projet immobilier au moyen du programme AccèsLogis et garantie de prêt hypothécaire.

Le Centre Hospitalier Douglas :

- Financement du soutien communautaire en logement et références de candidatures au comité de sélection de l'organisme.

Les organismes référents en santé mentale :

- Références de candidatures au comité de sélection de l'organisme pour les logements disponibles.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Selon les promoteurs du projet, n'eût été de l'appui constant du milieu municipal, le réseau de la santé aurait probablement été plus lent à accepter les conditions de référence et à s'engager financièrement dans le soutien communautaire en logement.

Le milieu municipal joue un rôle central pour faire valoir les besoins du milieu et assurer que chacun des partenaires joue son rôle.

L'autonomie des projets locatifs et des personnes qui y habitent constitue, aux yeux des responsables de P.A.L., une condition *sine qua non* de réussite.

Selon l'organisme, il s'est avéré difficile que les deux ministères des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT, responsable de la Société d'habitation du Québec) et de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ne se soient pas entendus avant la création des logements pour assurer que les fonds soient présents autant en termes de construction qu'en termes de soutien pour les résidants. L'éventualité de créer du logement social sans soutien pour les résidants produirait des effets extrêmement négatifs sur les populations les plus vulnérables.

Peut-être faudrait-il envisager de regrouper le financement des projets immobiliers et celui du soutien communautaire en logement sous une même bannière ?

SOURCES ET RÉFÉRENCES

John Harvey, directeur

Site Internet : www.projetpal.com.

INITIATIVES POUR FAMILLES

ÉTUDE DE CAS 13

PAROLE D'EXCLUÉS

D'une approche clientèle
à une approche citoyenne

VILLE : **MONTRÉAL**

DESCRIPTION DU PROJET

C'est dans un contexte de convergence de nombreux acteurs, en octobre 2006, que le GRT Bâtir son quartier proposait à la Société d'habitation populaire de l'Est de Montréal (SHAPEM) de réaliser un projet dans le cadre du programme AccèsLogis Québec (ACL). Il s'agissait d'acquérir et de rénover le principal immeuble de l'avenue Pelletier, à Montréal-Nord, dont des gangs criminalisés avaient pris le contrôle.

Après avoir constaté qu'il n'y avait pas de porteur dans la communauté, la SHAPEM décidait de relever ce défi qui répondait à sa mission de revitalisation urbaine et sociale, dans la mesure où elle pourrait s'allier à Parole d'excluEs. Le succès à long terme de ce projet dépendait de la création d'un sentiment d'appartenance des locataires qui viendraient y demeurer. Or, dans le contexte criminalisé de l'avenue Pelletier, le tout reposait en partie sur la mobilisation des citoyens et des organisations du secteur qui voulaient transformer cette situation.

Par la suite, à l'été 2007, un deuxième immeuble de 60 logements, voisin immédiat du 52 logements déjà acquis sur l'avenue Pelletier, a été acheté avec l'appui financier du Fonds d'investissement de Montréal (FIM). Ainsi, actuellement, le site de l'avenue Pelletier (phase I du projet pilote) comporte 112 logements.

Cette expérience marque un changement qualitatif important pour la SHAPEM. L'implantation d'un projet AccèsLogis dans un secteur fortement criminalisé, qui venait de subir des interventions policières majeures contre des gangs de rue, posait un certain nombre d'enjeux de taille.

Le projet pilote est donc né de l'alliance de deux organisations expérimentées, la SHAPEM et Parole d'excluEs. Il repose sur la volonté de développer la mobilisation locale à partir de l'arrivée de logements communautaires dans des secteurs touchés par la pauvreté et l'exclusion sociale. Cela nous engage à stimuler et accompagner les résidents des immeubles de la SHAPEM dans Montréal-Nord et dans Hochelaga-Maisonneuve ainsi que leur voisinage, dans une perspective d'amélioration de leur qualité de vie tant sur le plan social qu'économique.

Les territoires d'Hochelaga-Maisonneuve et de Montréal-Nord comportent des dynamiques et des réalités sociales très différentes, mais également des ressemblances au niveau de l'intensité de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Afin de favoriser l'émergence d'un modèle d'action pouvant être adapté à d'autres communautés aux caractéristiques semblables, ce projet pilote est soutenu et analysé, dès le départ, par le milieu universitaire. On souhaite ainsi questionner l'action dans sa globalité, afin de tirer des conclusions sur la démarche de mobilisation, non clientéliste, dans une perspective de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.



Crédit photo : Parole d'excluEs



Crédit photo : OMH de Montréal

CONTEXTE

La SHAPEM a pour mandat de participer à la revitalisation urbaine et sociale et, à cette fin, d'acquérir et de gérer un parc immobilier permettant l'accès à du logement de qualité pour des communautés en grand besoin à ce titre.

Depuis sa fondation en 1988, elle a acquis et pris en charge plusieurs immeubles présentant souvent des défis de gestion complexes et a ainsi réalisé plusieurs expériences de revitalisation d'immeubles et de quartiers. D'abord plus « clientélistes » avec des projets comme celui de la rue Davidson (jeunes en difficulté) ou celui de la rue Papineau (santé mentale et déficience intellectuelle), la SHAPEM a pris un virage important depuis 2007 par son association avec le collectif Parole d'excluEs.

Dans le but d'actualiser sa mission, elle s'est associée à Parole d'excluEs pour accompagner la mobilisation de ses locataires et du voisinage. C'est ainsi qu'est née l'idée d'un projet pilote de mobilisation par le logement communautaire.

Parallèlement à cette démarche de partenariat, Parole d'excluEs, dans le cadre des réflexions et d'échanges autour de la diffusion d'un documentaire, produisait un bilan de sa démarche. Il en ressortait différents besoins, dont soutenir et accompagner la prise de parole, avoir accès à des espaces publics, partager les expériences et agir collectivement.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Une dimension essentielle du projet est l'usage d'un espace physique commun à ses utilisateurs et ouvert à la communauté. C'est à partir de ce local que l'expression des aspirations, le partage des préoccupations et l'émergence de réponses collectives, bref la prise en compte de la parole, peuvent apparaître. C'est pourquoi un tel local animé en permanence, facilement accessible aux citoyens du quartier, aura pignon sur rue et sera aménagé dans l'un des immeubles du projet, dans chaque quartier.

- Le projet a développé une approche principalement collective et centrée sur la mobilisation de la communauté tout entière;
- Le logement sert de pôle de mobilisation avec ses espaces communautaires et son « marché aux services », l'Accorderie;
- L'utilisation du temps disponible des personnes inactives pour revitaliser la communauté devient une stratégie d'autodéveloppement des communautés de Parole d'excluEs.

L'approche de mobilisation s'appuie sur la prise de parole des personnes concernées, la mise à disposition d'un local communautaire et l'accompagnement permanent de la démarche par du personnel dédié au projet. L'espace commun est un lieu mis à la disposition de la communauté et des locataires pour créer les conditions favorables à briser l'isolement, favoriser les rencontres, les échanges, l'expression des besoins et des visions, et soutenir la réalisation de projets réalisés par les résidents eux-mêmes et le voisinage.

LES ACTEURS

L'approche développée constitue un modèle d'action appuyé par un système d'acteurs à quatre niveaux :

- Une alliance stratégique opérationnalisée au quotidien des promoteurs du projet pilote, la SHAPEM et Parole d'excluEs;
- La mobilisation des locataires des immeubles de la SHAPEM et du voisinage immédiat dans des comités de citoyens;
- Les acteurs terrain du milieu local, qui adhèrent aux objectifs du projet pilote et à son approche et qui participent activement au sein des comités promoteurs territoriaux et contribuent à l'effort de mobilisation;
- Le milieu universitaire, qui fournit du soutien dans la mise en œuvre du projet pilote, en fait son évaluation et contribue au développement du modèle d'action pouvant être adapté à d'autres communautés;

Parole d'excluEs veille à l'arrimage de chaque niveau ou composante du système d'acteurs, chaque système ayant sa propre structure de gouvernance (structure SHAPEM-Parole d'excluEs, comités de citoyens, comité promoteur, institut universitaire-Parole d'excluEs).

Les formes du partenariat local peuvent être diverses :

- Participation à l'implantation du projet pilote et à la réflexion;
- Identification et référence de ménages en besoin de logement;
- Définition du processus et sélection des locataires;
- Promotion du projet dans la communauté;
- Participation à l'élaboration de projets émergents des résidents locaux.

ÉTUDE DE CAS 13

PAROLE D'EXCLUÉS

LE PROCESSUS D'INTERVENTION DE PAROLE D'EXCLUÉS

- Effectuer une tournée locale;
- Favoriser la prise de parole : existence d'un lieu de rassemblement et animation du milieu;
- Créer du lien social et apporter des réponses rapides : par exemple, l'Accorderie;
- Mobiliser;
- Étude sur les besoins et aspirations;
- Formation du comité citoyen;
- Adoption de priorités d'action;
- Développement de projets et d'actions;
- Soutien et accompagnement;
- Articuler action et réflexion en continu.

L'îlot Pelletier, arrondissement de Montréal-Nord

L'îlot Pelletier est habité par des personnes pauvres qui recevaient peu de soutien individuel de la part des services de l'État ou de groupes communautaires. Il s'agit d'un secteur isolé et mal desservi par les services publics, communautaires ou privés. On y trouve peu de commerces de proximité. De nouveaux immigrants (Maghrébins et Sud-Américains) viennent s'ajouter graduellement aux populations déjà en place.

Le modèle du soutien communautaire individualisé s'avère insuffisant pour réhabiliter un secteur urbain en déroute. Il fallait redynamiser un quartier exsangue de plusieurs années de ghettoïsation et de violence.

Le projet comporte deux axes : logement social et mobilisation locale. La nature de cette alliance est telle qu'ils seront étroitement associés sur le plan opérationnel, notamment par la collaboration du personnel affecté au projet qui vise à :

- Offrir à des ménages à faible et modeste revenu et dans des conditions dignes un logement adéquat, sécuritaire et économique;
- Créer chez les locataires et le voisinage un sentiment d'appartenance favorisant l'appropriation des immeubles et de leur environnement (axe logement communautaire et mobilisation locale);
- Mobiliser les locataires et le voisinage dans des projets et des actions communes, en misant sur la prise de parole et l'accès à un local communautaire à l'intérieur des immeubles (axe mobilisation locale).

Le projet a donc pris la forme suivante :

- Réaliser un projet de logement social;
- Offrir un local communautaire à toute la population du secteur;
- Créer une Accorderie, lieu d'échange de services entre citoyens;
- Associer les milieux universitaires afin d'étudier les aspirations et les besoins de cette population;
- Créer des comités de citoyens autour de ces aspirations reconnues collectivement.

CONTEXTE

Compte tenu de la particularité des dynamiques locales, chaque phase du projet-pilote comporte ses particularités et des enjeux qui lui sont propres. Dans Montréal-Nord, nous avons reconnu, comme principal défi, le risque de « recriminalisation » des immeubles. Cela aurait un impact destructeur évident à la fois sur la viabilité financière du projet (SHAPEM), sur la capacité de mobilisation locale (Parole d'excluEs) et, en fin de compte, sur la faisabilité même du projet pilote.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Implantation

La première étape du projet, en parallèle avec la rénovation de 52 logements, est de consulter les différents intervenants locaux communautaires et institutionnels. L'objectif est de présenter la vision du projet, d'approfondir la connaissance de leur action et de repérer des partenariats potentiels.

Des activités se développeront par la suite, à partir des intérêts et des mobilisations :

- Animation d'un espace communautaire au bénéfice de toute la communauté du secteur;
- Mobilisation des compétences de la communauté;
- Mise à la disposition des compétences universitaires au service des aspirations de la communauté;
- Développement d'objectifs collectifs et création de comités de travail autour de ces objectifs;
- Réalisation de projets collectifs :
 - Trois opérations collectives de verdissement,
 - Potagers communautaires,
 - Cuisines collectives,
 - Groupe d'achats,
 - Service de garde en milieu familial,
 - Nouvelle installation de 80 places d'un CPE,
 - Rassemblement pour l'emploi : groupe de soutien et d'entraide pour des chercheurs d'emploi,
 - Magasin général.

ACTEURS

Les partenaires de concertation sont les suivants :

- Les résidants du secteur de l'Îlot Pelletier, à Montréal-Nord;
- L'incubateur universitaire de Parole d'excluEs;
- La Ville de Montréal;
- La SHQ;
- L'arrondissement de Montréal-Nord;
- L'OMHM;
- Le Fonds d'investissement de Montréal (FIM);
- La Caisse d'économie solidaire Desjardins;
- Les Caisses populaires de Montréal-Nord;
- La table de concertation Montréal en santé;
- La Fondation Béati;
- Le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire;
- Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation;
- Le CLD de Montréal-Nord;
- La Fondation Lucie et André Chagnon;
- Et plusieurs autres.

RÉSULTATS

À ce jour, 5 projets d'habitation ont été réalisés dans 11 immeubles, pour un total de 200 logements.

- 108 logements répartis dans 3 projets ont été rénovés dans le cadre du programme AccèsLogis;
- Totalisant 92 logements, 2 projets ont été acquis grâce au financement du FIM;
- Des dizaines de familles et d'individus sont logés dans des conditions décentes;
- Production des potagers collectifs;
- L'Accorderie compte 380 membres;
- Participation accrue à la cuisine collective avec groupe d'achat;
- Gestion autonome d'un service de garde en milieu familial avec soutien financier;
- Un nouveau projet est en gestation dans le secteur nord-est de l'arrondissement de Montréal-Nord.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Selon les promoteurs, le soutien individuel n'est pas suffisant quand il ne tient pas compte des dynamiques et des potentiels d'autodéveloppement des communautés ainsi que des besoins d'appartenance et de reconnaissance des compétences des individus.

Le soutien communautaire livré isolément peut prolonger la dépendance des individus et la ghettoïsation des communautés.

Le logement est une première réponse essentielle... mais pas suffisante. Elle ne s'adresse pas à une clientèle ciblée, mais plus largement à tous les ménages à faible ou très faible revenu.

La Biscuiterie Viau : 4951, rue Ontario Est, Hochelaga-Maisonneuve

CONTEXTE

En ce qui concerne le site de la Biscuiterie Viau, le chantier s'est amorcé en juillet 2007. La réhabilitation du vieil édifice de l'ancienne biscuiterie du quartier populaire d'Hochelaga-Maisonneuve a été l'occasion d'appliquer le modèle d'intervention de Parole d'excluEs. L'enjeu local est différent; il s'agit de faire cohabiter les résidants plus défavorisés du quartier avec une nouvelle population de résidants plus aisés qui souhaitent acquérir les copropriétés aménagées dans ce même bâtiment.

Dans le projet de la rue Viau, la dynamique locale du secteur porte à penser que la cohabitation harmonieuse entre les résidants pourrait rapidement devenir un défi majeur. Ce secteur du quartier, autrefois inhabité, a vu apparaître récemment de nombreux condos moyens de gamme, notamment dans le cadre de la reconversion de l'ancienne usine, ainsi que des projets

ÉTUDE DE CAS 13

PAROLE D'EXCLUÉS

de logements communautaires. Or, la densité des nouvelles constructions est telle que seul un mur mitoyen sépare les logements communautaires d'une série de condos en construction. De plus, certains logements développés dans le cadre du programme AccèsLogis par la SHAPEM comporteront jusqu'à quatre chambres à coucher.

Dans de telles conditions, le défi du « vivre ensemble » risque d'être mis à dure épreuve. Comment, dans le cadre de l'arrivée de logements communautaires, mobiliser les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale afin d'à la fois améliorer leurs conditions de vie et permettre leur contribution à l'amélioration de leur milieu ? Quels types de projets peut-on élaborer avec tous ces résidents afin de briser l'isolement, contrer le sentiment d'insécurité et briser la stigmatisation et la discrimination ?

Les trois principaux risques identifiés sont :

- le « choc culturel » entre les nouveaux propriétaires de condos voisins et les locataires des logements sociaux;
- la résistance à la mobilisation par crainte ou méfiance de la population locale;
- la non-appropriation du projet par le milieu.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Les immeubles de la rue Viau ont été réalisés dans le cadre du programme AccèsLogis et comportent 55 logements neufs, dont la typologie est la suivante : 31 de 3½ pièces, 15 de 4½ pièces, 8 de 5½ pièces et 1 de 6½ pièces. De plus, 50 % des ménages de ces immeubles (27 ménages) recevront un supplément au loyer qui réduira leur loyer à 25 % de leur revenu. Les immeubles, situés au coin de Saint-Clément et Ontario, réalisés dans le cadre du programme Logement abordable Québec (LAQ), comportent 23 logements neufs, dont la typologie est la suivante : 14 de 3½ pièces et 9 de 5½ pièces. Aucun des locataires ne recevra de supplément au loyer.

Implantation

Tout comme dans le cas du projet précédent, la première étape du projet, en parallèle avec la construction des 78 logements de la rue Viau, est de consulter les différents intervenants locaux communautaires et institutionnels. L'objectif est de présenter la vision du projet, d'approfondir la connaissance de l'action et de repérer des partenariats potentiels.

Sélection

Les cinq éléments suivants apparaissent incontournables :

- Priorité pour les logements subventionnés aux familles à faible revenu;
- Les familles sélectionnées seront prioritairement résidentes du quartier Hochelaga-Maisonneuve;
- Le processus et les critères de sélection, autres que ceux des programmes AccèsLogis et Logement abordable sont déterminés avec les partenaires;
- La sélection fait partie du processus de mobilisation et les moyens pour rejoindre la population locale le reflètent, notamment par des assemblées publiques;
- La composition socio-économique et démographique des locataires doit faire en sorte d'éviter la création de « ghettos ».

D'une façon plus pratique, la sélection des locataires se fait naturellement, en fonction de la typologie et des caractéristiques physiques des bâtiments.

Enquête des aspirations et besoins

La troisième étape du projet sera déterminante. Elle consiste à évaluer les aspirations et les besoins par des rencontres individuelles et de groupe. C'est la base de l'action de mobilisation. C'est également l'occasion de faire connaître plus largement aux résidents du secteur la nature du projet de mobilisation.

ACTEURS

Le succès du projet pilote repose en grande partie sur la disponibilité de ressources matérielles, humaines et financières. L'alliance entre la SHAPEM et Parole d'excluEs permettra d'affecter les ressources suivantes :

- Aménagement d'un local communautaire avec bureaux (environ 1 000 pieds carrés);
- Une personne à l'animation et à la mobilisation locale (Parole d'excluEs);
- Une personne à la coordination et au développement du projet pilote (Parole d'excluEs);
- Une personne à la gestion des immeubles et au développement du projet (SHAPEM);
- Une personne à la conciergerie pour les immeubles dans chaque quartier;
- Frais de location du local communautaire (Parole d'excluEs);
- Création d'un fonds de prêts solidaires (Parole d'excluEs);
- Investissement significatif du milieu universitaire;
- Apport des acteurs communautaires et institutionnels du milieu.

RÉSULTATS

Les partenaires estiment que le projet pilote jettera les bases d'une dynamique stimulante pour les résidents du secteur est du quartier Hochelaga-Maisonneuve. Ses retombées devraient se manifester entre autres par :

- la stabilité résidentielle et le sentiment d'appartenance des locataires;
- une réponse concrète aux aspirations et aux besoins de la population rejointe;
- l'émergence de projets structurants pour la communauté;
- une dynamisation du secteur;
- une meilleure cohésion sociale;
- une collaboration avec les acteurs communautaires et institutionnels;
- le renforcement d'une citoyenneté active;
- le sentiment qu'il est possible collectivement d'avoir de l'emprise sur sa vie, d'améliorer son sort et de participer à l'amélioration de sa communauté;
- la contribution au développement d'un modèle de mobilisation collective locale adaptable à d'autres environnements.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

La réalisation d'un second projet consolide le modèle d'intervention retenu.

C'est un modèle d'intervention à retenir pour des secteurs déstructurés avec problématiques héritées de la pauvreté et de l'exclusion :

- Îlot Pelletier, ancienne ville de banlieue (MN), nombreuses familles de nouveaux arrivants sans emploi, surtout maghrébins et latinos;
- Ancienne Biscuiterie Viau, ancien quartier industriel dévitalisé avec chômage structurel;
- Nécessité d'occuper le territoire (nombre de logements communautaires);
- Une approche de mobilisation des principaux concernés, d'abord;
- Les projets découlent de la mobilisation, ils ne la précèdent pas;
- Les acteurs soutiennent la mobilisation citoyenne.

Projet nord-est, arrondissement de Montréal-Nord

CONTEXTE

Le nord-est de Montréal-Nord est un secteur composé démographiquement de Québécois issus de l'immigration de deuxième ou troisième génération, principalement d'origine haïtienne.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

En ce qui concerne le nord-est de Montréal-Nord, le projet intégrera également le volet logement communautaire. L'intervention dans la communauté se déploiera à partir du développement de logements communautaires. L'un ne va pas sans l'autre.

L'objectif est d'acquérir et de transformer 200 logements privés en logements communautaires. Une première phase de 42 logements dans 6 immeubles a été complétée l'an dernier par la SHAPEM. Une seconde phase d'acquisition est en voie d'être complétée sur 13 immeubles, comprenant 102 logements. Par la suite, la SHAPEM complètera les acquisitions avec une troisième phase, qui conduira le projet à la cible de 200 unités.

Le projet pilote comptera sur plusieurs atouts :

- Une approche centrée sur la réponse aux aspirations et aux besoins d'une population aux prises avec les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion;
- Une prise en charge locale qui se traduit par une mobilisation des ménages et du voisinage;
- Un dialogue avec le voisinage, notamment les nouveaux propriétaires de condos, afin qu'ils adhèrent au projet et aux activités qui en découlent;
- Un développement en partenariat avec les forces vives du milieu;
- L'injection de ressources matérielles, humaines et financières;
- Un meilleur accès aux services offerts par les institutions et les organismes communautaires, de loisir et de sport;
- Un accompagnement par des ressources universitaires;
- La volonté de chaque membre de la communauté de s'associer concrètement et durablement à un projet commun de mobilisation.

ACTEURS

Le partenariat financier pour la réalisation de cette nouvelle phase du projet est en voie d'être complété. Il s'agit de :

- la Fondation Lucie et André Chagnon;
- le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire;
- la SHQ;
- les arrondissements de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve et de Montréal-Nord;
- la Ville de Montréal.

RÉSULTATS

Comme il s'agit d'une initiative en développement, les résultats du projet nord-est ne sont pas encore disponibles. Le projet sera évalué par les partenaires universitaires habituels. Les résultats sont à venir.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Patrice Rodriguez, coordonnateur
Courriel : coordination@parole-dexclues.ca

ÉTUDE DE CAS 13

PAROLE D'EXCLUÉS

LA REVITALISATION URBAINE INTÉGRÉE : L'EXEMPLE DE LONGUEUIL

Des démarches dites de revitalisation prennent aussi forme à l'initiative de partenaires du monde municipal, mais selon des configurations et des modes de participation assez différents.

Un certain nombre de logements HLM, d'OBNL et de coopératives d'habitation sont localisés dans des zones faisant l'objet d'une intervention de Revitalisation urbaine intégrée (RUI) à Longueuil. En fait, la plupart des zones RUI comptent une proportion significative de logements sociaux et communautaires. Il existe des RUI dans différentes municipalités du Grand Montréal, et certaines municipalités en accueillent plusieurs. Pour mieux saisir quels contours peuvent avoir ces interventions, voici quelques détails sur l'intervention à Longueuil.

En février 2008, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT), la Conférence régionale des élus (CRÉ) de l'agglomération de Longueuil, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Forum jeunesse Longueuil et la Ville de Longueuil signaient une entente de partenariat visant à mettre en place une démarche de revitalisation urbaine intégrée (RUI) sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. Il existe cinq secteurs d'interventions : Brossard, Laflèche, LeMoynes, Saint-Jean-Vianney, Sacré-Cœur. Le logement social est un enjeu identifié dans les secteurs de LeMoynes, Laflèche et Sacré-Cœur. Dans Sacré-Cœur, la cible prioritaire est l'habitation, et le plan d'action prévoit l'embauche d'un chargé de projet en habitation dont le principal mandat est de développer des logements sociaux. Le plan prévoit aussi des activités de sensibilisation aux problématiques d'insalubrité destinées aux propriétaires et aux locataires de logements insalubres.

Le comité local de revitalisation disposait d'un budget qui lui a permis de retenir les services d'un groupe de ressources techniques (GRT), qui a recueilli les opinions et commentaires des citoyens et de différents groupes d'intérêt. Les données recueillies ont servi d'éléments de réflexion pour le comité local de revitalisation et de base de départ à l'élaboration du plan d'action.

Le chargé de projet est entré en fonction à temps complet le 17 mars 2010. De nombreux citoyens ont été rencontrés sur une base individuelle, et des rencontres publiques d'information ont eu lieu.

En ce qui concerne précisément le développement et la gestion de logements sociaux, l'organisme Habitations communautaires Longueuil (HCL) a été créé en novembre dernier. La démarche de RUI soutiendra financièrement Habitations communautaires Longueuil le temps nécessaire qu'il lui faudra pour développer des projets qui assureront son financement. Plusieurs sites sont à l'étude tant dans le quartier Sacré-Cœur que dans d'autres quartiers de RUI où le logement social constitue une préoccupation importante, entre autres Laflèche et LeMoynes.

Les interventions qui se déploient dans les RUI sont très diversifiées, et nous devons explorer différents projets, pour mieux saisir quel peut être l'impact de la mise en place d'un RUI sur le développement d'initiatives de soutien communautaire.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

INITIATIVES POUR FAMILLES, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES SEULES ET ITINÉRANTES

ÉTUDE DE CAS 14

SOCIÉTÉ LOCATIVE D'INVESTISSEMENT ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL (SOLIDES)

Une expérience de mixité et d'autodéveloppement

VILLE : CHÂTEAUGUAY

CONTEXTE

Le Comité logement Rive-Sud⁶³ a créé la Société locative d'investissement et de développement social (SOLIDES), dont le mandat est l'achat, la remise en état et la gestion d'immeubles existants dans une perspective de gel des loyers et d'amélioration des bâtiments. Cette dernière, munie parfois uniquement de l'endossement de 25 % d'un prêt hypothécaire par la municipalité, a procédé à l'achat d'un premier immeuble de 26 logements sans mise de fonds. Elle exécute aussi des contrats de tenue de livres et de conciergerie.

Cette société est entièrement dirigée par le Comité logement Rive-Sud. Depuis sa création, SOLIDES a pu acquérir plus de 246 unités de logement sur le territoire de Roussillon.

L'itinérance est présente partout, mais revêt certaines particularités hors des grands centres urbains. Selon le Comité logement Rive-Sud « Une spécificité de l'itinérance en Montérégie c'est l'isolement. Être pauvre et seul dans une banlieue, c'est très différent que de l'être dans un quartier central de Montréal. » Son évaluation procède d'une analyse plus vaste de l'itinérance : « Il y a une crise du logement à laquelle il faut répondre. Cette crise est en bonne partie à la source du problème de la montée de l'itinérance. Il nous semble donc fondamental que les interventions principales visent des projets d'hébergement et de logements supervisés. »

Volet 1 : Itinérance

DESCRIPTION DU PROJET

En 2001, dans le cadre du programme Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC), SOLIDES réalise deux projets de logements de transition pour personnes itinérantes de la région de Châteauguay.

L'objectif de ces projets est de stabiliser la situation des personnes itinérantes, puis de les aider à reprendre le contrôle de leurs conditions d'existence de façon à leur permettre de réintégrer la société.

Le projet vise l'achat d'un premier immeuble à logements existant et la transformation progressive de 50 % des unités de logement avec soutien communautaire destinés aux itinérants, hommes ou femmes. On en arrivera à la mise en place de 16 unités de logement dans un immeuble qui en compte 32. Ces logements sont destinés à des personnes itinérantes ou considérées à risque (instabilité résidentielle, problèmes de consommation de psychotropes, prostitution, violence, santé mentale, etc.).

Un second projet immobilier consiste en l'acquisition de l'ensemble de logements du site appelé « Vetville », qui comprend 128 studios et logements d'une chambre à coucher. Le propriétaire, La Québec Légion Memorial Housing, souhaite se départir de ces logements. Toutefois, la politique de bas loyer appliqué depuis de nombreuses années (de 215 \$ à 250 \$ pour des logements chauffés) fait en sorte qu'il est difficile de l'hypothéquer pour plus de 500 000 \$, alors que la valeur des bâtiments est nettement supérieure, d'où la demande de soutien financier du programme IPAC.

En raison du bas prix, pour le nombre de logements, de l'intérêt du propriétaire de vendre et de la typologie appropriée à la population que l'on souhaite rejoindre avec ce projet, SOLIDES estime que l'ensemble est intéressant dans le cadre de l'IPAC. Sa demande s'élève à près de 900 000 \$.

La particularité du projet tient à la mixité sociale et à la progressivité de la transformation. Les loyers des logements réguliers seront inchangés. Ceux des unités désignées pour itinérants seront approximativement à 50 %, chauffage inclus, se comparant ainsi au coût d'un logement social sans services communautaires.

SOLIDES est convaincu que « créer des milieux les plus naturels possible est plus propice dans le cadre d'un projet de réinsertion. De plus, la distance entre des personnes "à risques" et des locataires réguliers, généralement à faibles revenus, n'est pas si grande ».

Le projet vise aussi l'organisation d'un cadre de vie et de soutien communautaire capable de favoriser la prise en charge par la personne itinérante.

La durée de séjour serait variable selon les besoins des personnes, la capacité de réintégrer un logement sans supervision et, probablement, la demande de nouvelles personnes en attente d'une place.

63 Alors connu sous le nom de Comité de logement social de Châteauguay.



Crédit photo : OMH de Montréal

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Le Comité logement Rive-Sud rappelle l'étude de Louise Fournier (RRSSS Montréal-Centre) qui confirme la justesse du *modus operandi* retenu : « s'il y avait des logements pour la moitié des personnes itinérantes qui en cherchent un, la moitié des personnes vivant l'itinérance seraient dans des conditions favorables à une intervention d'intégration sociale. »

Une portion du parc de logements de SOLIDES, quelque 180 logements dans cinq municipalités en 2001, sera mis à contribution pour favoriser la réinsertion sociale après le passage dans un logement supervisé.

Le projet soumis à IPAC prévoit l'embauche et la formation d'un concierge intervenant sur le même modèle que celui de la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal. Le budget prévu à ce titre (27 456 \$) couvre le salaire et les autres frais d'une personne à temps complet.

Grâce aux revenus de location et au soutien communautaire et institutionnel provenant d'organismes reconnus depuis plus de 20 ans, ce projet aurait un caractère permanent.

Le projet propose également la conversion d'un logement en espace communautaire qui sera à la fois lieu de rencontre, salle de lavage, local pour intervention sociale et bureau pour le personnel de l'organisme.

Le titulaire du poste devrait à la fois être capable de voir au bon entretien de l'immeuble, tout en devenant une ressource pour les locataires qui éprouvent des besoins de conseil, de référence et de placement dans un logement régulier. Il serait le pivot de l'intervention sociale auprès des locataires. Aussi, il travaillerait en étroite collaboration avec la chargée de projet, le comité de sélection, les personnes-ressources des institutions et des organismes communautaires.

LES ACTEURS

CLSC de Châteauguay :

- Un intervenant au développement du volet dépistage-sélection;
- Référence du service d'accueil-orientation;
- Formation et encadrement du concierge-intervenant.

Municipalité de Châteauguay :

- Soutien au financement du projet.

Fédération des OSBL d'habitation du Roussillon, Jardins du Québec et Suroît (l'actuelle Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie (FROHM)) :

- Établir une liste de logements sans but lucratif dans la région et leurs politiques de sélection;
- Promouvoir l'accueil des personnes ayant transité en appartement supervisé dans les OBNL membres.

La Maison sous les arbres :

- Un intervenant au développement du volet dépistage-sélection;
- Référence parmi la clientèle de la ressource;
- Formation et encadrement du concierge-intervenant.

SOLIDES :

- Choix de l'immeuble;
- Inspection;
- Analyses de viabilité;
- Démarches financières et légales.

ÉTUDE DE CAS 14

SOCIÉTÉ LOCATIVE D'INVESTISSEMENT
ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL (SOLIDES)

Volet 2 : Soutien aux personnes âgées

DESCRIPTION DU PROJET

En janvier 2009, fort de son réseau de 246 logements situés dans nombre de localités de la région de Jardins-Roussillon, SOLIDES signe un accord de coopération avec le CSSS Jardins-Roussillon concernant plusieurs interventions dans différents projets locatifs.

L'entente s'inscrit dans le *Cadre national de référence sur le soutien communautaire en logement social MSSS-SHQ* et prévoit rejoindre 151 personnes dans 129 logements ciblés du parc de 246 logements.

Il s'agira principalement, mais pas uniquement, de personnes âgées dans trois projets particuliers : Vetville (88 personnes), Projet de la rue Pasteur (11 personnes) et Projet Carré-Richelieu (2 personnes).

De plus, sur l'ensemble de son réseau, SOLIDES compte soutenir 11 personnes itinérantes et 17 personnes vivant avec un problème de toxicomanie.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

On reconnaît ici la configuration habituelle des programmes du ministère de la Santé et des Services sociaux. On retrouve une approche individuelle de maintien dans la communauté, d'orientation référence et d'« *outreach* », ainsi qu'une volonté de prendre assise sur ce genre de lien individuel pour générer des processus collectifs d'autonomie et d'entraide.

L'amalgame d'une vision de développement social et d'appropriation collective, avec les approches clientèle typiques du réseau de la santé, donne lieu à des ententes hybrides pour lesquelles une souplesse est exigée dans la reddition de compte et le calcul des bénéfices pour la population.

Le projet détermine des activités complémentaires du réseau dans des modèles d'accompagnement et d'orientation-référence permettant de diriger ces personnes vers les services publics appropriés, y compris d'identifier les personnes en perte d'autonomie et de les accompagner éventuellement vers les CHSLD.

On retrouve également des activités plus typiques du soutien communautaire collectif comme la gestion des conflits, l'intervention en situation de crise et le soutien au comité des loisirs. L'entente prévoit formellement un certain nombre d'activités à réaliser :

- une activité collective;
- 35 interventions individuelles;
- 6 interventions de médiation;
- gestion civique;
- aide à la gestion du bail;
- jardin communautaire collectif (pour l'année suivante).

Ces indicateurs de résultats seront interprétés comme des guides de pratiques.

ACTEURS

Le CSSS :

- Subvention de 17 750 \$;
- Création d'un mécanisme d'accès aux services du réseau.

SOLIDES :

- Embauche de l'intervenant et mise en place des activités.



Un projet SOLIDES
Crédit photo : SOLIDES

RÉSULTATS

Selon les responsables, le projet a permis la stabilisation résidentielle de 70 % des personnes rejointes, dans des logements réguliers du réseau SOLIDES, et généralement dans le même logement.

En regard de l'objectif de prévention de l'itinérance, les résultats ont été plus modestes au début. On a dû constater les limites de l'accueil possible, dans un tel contexte, de personnes non volontaires à s'impliquer dans la vie de la communauté des locataires. Certains ajustements ont dû être faits dans la sélection pour éviter l'intégration de personnes qui auraient eu un impact négatif sur le projet, tout en rejoignant les personnes véritablement à risque d'itinérance, mais qui pouvaient avoir une participation même minimale à la vie de leur communauté.

La sélection s'est donc orientée vers des gens qui présentaient une instabilité résidentielle et généralement une autre problématique qui pouvait les amener à l'itinérance. On a tout de suite remarqué une meilleure intégration, même chez des personnes vivant une problématique lourde comme la schizophrénie.

La collaboration avec la Maison sous les arbres, un organisme qui offre de l'hébergement à des personnes aux prises avec des problèmes lourds de santé mentale, a permis un effet de vases communicants qui assurait de pouvoir relocaliser les personnes qui n'arrivaient pas à s'intégrer dans l'expérience SOLIDES dans des ressources plus à même de leur offrir un encadrement plus adéquat.

Cet effet de soutien-référence croisé ne s'est malheureusement pas développé avec les milieux hospitaliers du secteur, alors que la référence vers les appartements SOLIDES se multipliait sous forme de « *dumping* ». Les collaborations étaient le plus souvent absentes dans le cas où le retour vers le milieu hospitalier s'avérait la meilleure solution pour la personne, ou n'advenaient que de façon aléatoire, en fonction de la qualité des liens et des engagements des intervenants du milieu hospitalier.

L'entente avec le CSSS, bien qu'elle exige de quantifier des résultats et qu'elle précise un nombre de personnes et d'unités à toucher, a servi à animer plus largement l'ensemble du milieu. L'entente a permis de réorganiser la masse salariale, de réorganiser les tâches, de libérer du temps à consacrer au soutien communautaire et de consolider un poste à temps plein d'intervenant consacré au soutien pour l'ensemble des unités.

On est surtout intervenu auprès de l'ensemble de la communauté. Mais on est intervenu auprès des personnes quand elles posaient elles-mêmes ou qu'elles vivaient le problème de leur intégration, par insécurité ou par difficulté à prendre leur place ou à respecter les règles.

Les interventions, même individuelles, ont été axées sur le « mieux vivre ensemble ». L'accompagnement se faisait pour le bail, l'application des règlements et les médiations nécessaires pour réduire l'impact créé par l'application de ces règlements. Plutôt que de viser l'expulsion des résidents difficiles, on a cherché à soutenir une meilleure intégration des personnes, mais sans renier l'application des règles. Les objectifs individuels ont donc été atteints à travers un accompagnement de la vie de l'ensemble de la communauté locative.

Certaines initiatives collectives ont eu du succès, comme le jardin communautaire, qui soulevait le scepticisme de la majorité, mais qu'il aura fallu agrandir deux fois depuis son démarrage. On y retrouve la réalisation d'une fusion des objectifs reliés tant au volet itinérance qu'à celui visant les personnes âgées, une sorte d'effet secondaire intergénérationnel. « Le chemin est différent, mais le résultat est le même. » Qui plus est, le soutien communautaire crée des effets multiplicateurs imprévisibles, mais souvent hautement souhaitables.

Par exemple, certaines initiatives se sont avérées inutiles, mais elles ont surtout permis d'identifier des réseaux cachés de coopération entre locataires. De telles initiatives du milieu auront eu préséance sur les propositions d'intervention en provenance des responsables du projet. On aura donc privilégié les solutions trouvées par les gens eux-mêmes.

C'est le cas du réseau de solidarité qui s'était développé à l'insu des organisateurs, dans les 128 unités du projet Vetville et qui amenait les personnes à garder leurs portes ouvertes en permanence afin d'assurer que chacun puisse compter sur les autres pour venir à leur secours en cas de problème. Les commissions, le déneigement faisaient également partie de cette entente tacite de soutien entre résidents.

Le plus grand résultat, selon les responsables du projet, est d'avoir rendu désirables des unités de logement considérées comme invivables, problématiques et comme sources d'interventions systématiques et intensives des milieux policiers et de la sécurité publique.

ÉTUDE DE CAS 14

SOCIÉTÉ LOCATIVE D'INVESTISSEMENT
ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL (SOLIDES)

C'est le cas du Carré-Richelieu, à Châteauguay, considéré comme « le pire bloc », sujet aux interventions policières continues, devenu un modèle du genre.

C'est le cas également de l'immeuble de la Place Pasteur, occupé par des gangs criminalisés, où la crainte et les menaces de mort étaient monnaie courante et où les gens qui sont partis souhaitent maintenant revenir. L'implantation de locataires solides (les poteaux), la formulation et le suivi de plaintes ont eu raison du climat de terreur.

Le projet auprès des aînés aura permis l'« *outreach* » attendu des autorités de santé publique quant aux personnes en perte d'autonomie. Mais il a aussi permis de signaler des cas de maltraitance des aînés. Il aura, d'autre part, nécessité des approches de défense de droits pour l'accès à des services de soutien à domicile pour les personnes qui en requéraient et n'en avaient pas. L'un ne va pas sans l'autre.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Le besoin de reconnaître les limites de l'intégration des personnes dont la volonté de participation ne peut être mobilisée.

L'efficacité d'une approche collective générale aux effets multiplicateurs induits par le réseau naturel de solidarité.

La nécessité d'éviter la référence « sauvage » et l'importance de générer la réciprocité dans le soutien, tant en matière de référence à l'hébergement que de maintien à domicile, pour les personnes qui désirent et qui peuvent demeurer dans leur logement.

L'impact positif de la mixité des populations et du maintien d'un cadre naturel de vie en logement quand le soutien est continu et tributaire de la volonté du milieu.

La nécessité d'une souplesse dans la définition des objectifs de résultats et la reddition de compte afin de favoriser les développements imprévus et les prises en charge par la communauté même, et d'éviter ainsi la démobilité des communautés par trop d'interventions ciblées qui tendent à isoler.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

François Giguère, coordonnateur
Courriel : francois.giguere@comite-logement.org



Crédit photo : CMM

ÉTUDE DE CAS 15

CHAMBRECLERC

Une expérience de vie communautaire dans des maisons de chambres du centre-ville

VILLE : **MONTRÉAL**

DESCRIPTION DU PROJET

Chambreclerc est un projet de logement social avec soutien communautaire s'adressant principalement, mais non exclusivement à des adultes, hommes et femmes, en situation d'itinérance, aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

Chambreclerc comprend au total 41 unités de chambre individuelle réparties dans trois maisons qui se distinguent en deux phases.

Phase I

La phase I a été réalisée en 1989 et comprend 17 unités réparties dans deux maisons construites sur la rue Jeanne-Mance, dans la communauté Milton-Parc, près du centre de jour de St-James, dédié au soutien des personnes itinérantes.

Les deux maisons logent des personnes qui ont pour la plupart des problèmes de santé mentale et qui font usage de substances enivrantes (alcool ou drogues douces), mais qui peuvent maintenir leur stabilité résidentielle à l'aide d'assistance ponctuelle, de résolution de conflits et d'activités communautaires mensuelles (repas, réunions de locataires).

Phase II

Le programme de Chambreclerc ayant ses limites et ne pouvant accommoder des personnes dont les besoins de soutien sont plus importants, en raison de la sévérité de leur maladie, de la chronicité de l'itinérance ou de l'usage de drogues dures, l'organisme a développé une troisième maison de chambres avec des intervenants sur place, les jours et les soirées, afin de soutenir des personnes présentant ce type de profil et d'assurer la sécurité de l'immeuble.

La phase II comprend donc 24 unités situées dans le Quartier des spectacles, dans une maison de chambres acquise et entièrement rénovée par Chambreclerc en 2002.

CONTEXTE

Historiquement, le centre-ville de Montréal a été occupé par des personnes seules qui habitaient les maisons de chambre, qui se sont développées en marge d'un cadre bâti principalement affecté aux commerces. Cette coexistence pacifique et l'équilibre social qu'elle conférait ont été mis à mal par les vagues successives de changement de l'utilisation de l'espace urbain dans le centre-ville. La disparition des maisons de chambre, le développement d'un cadre locatif haut de gamme à l'intention des personnes mieux nanties qui souhaitaient « revenir en ville » a jeté à la rue les personnes seules qui s'y étaient réfugiées et a favorisé le développement d'une errance résidentielle plus importante.

Cette itinérance a souvent été associée à la toxicomanie et à la maladie mentale, bien que l'on ne puisse déterminer clairement qu'il s'agit toujours d'une cause plutôt que d'une conséquence. Les vagues successives de désinstitutionnalisation « sauvage » des institutions publiques de santé mentale, les sorties précipitées de nombre de jeunes de centres d'accueil à leurs 18 ans, sans soutien, leur propension à poursuivre une consommation adolescente jusqu'à la toxicomanie – venant s'ajouter à la clochardise traditionnelle du centre-ville – ont contribué fortement au développement d'un problème endémique d'itinérance. Ajoutons les impacts des crises économiques successives qui ont frappé de plein fouet les couches les plus vulnérables de nos communautés depuis 1973 et la crise du logement qui s'est développée avec le renouvellement du cadre bâti. La table était mise pour un problème de grande envergure.

C'est en 1986, dans la foulée de l'année internationale du logement des sans-abri et sur l'initiative de la directrice du centre de jour St-James que Chambreclerc a pris forme. On a mis en place un comité comprenant des travailleurs, des bénévoles et des usagers du centre afin de développer du logement pour la population desservie par cet organisme, à savoir des personnes en situation d'itinérance éprouvant de multiples difficultés. Avec l'aide d'intervenants et de personnes-ressources de la communauté, la société fut incorporée en avril 1987. Un projet de maisons de chambres fut développé, et une entente fut conclue dans le cadre du Programme de logement sans but lucratif-privé (PSBL-P) issu de l'Entente Canada-Québec sur l'habitation sociale.

ÉTUDE DE CAS 15

CHAMBRECLERC

Dans la phase I, la langue d'usage du tiers de ces locataires est le français, les autres s'exprimant en anglais, et 30 % proviennent d'une communauté minoritaire visible.

En 2011, la phase II accueille 29 personnes différentes (25 hommes et 4 femmes), dont l'âge varie de 31 à 69 ans. On observe que 62 % des locataires s'expriment en français, et 38 % en anglais; 25 % proviennent d'une communauté minoritaire visible.

Tous les locataires avaient connu l'itinérance pendant une durée moyenne de plus de 11 ans; ceci se traduit par des parcours qui incluent des refuges, des hébergements à court ou moyen terme, des logements inadéquats, des hôpitaux, des milieux carcéraux et la rue. Ces personnes ont également vécu une grande désaffiliation, tant au niveau des services institutionnels que de leurs familles et de leurs proches. Dû à leur passé, elles ont tendance à vivre une grande solitude et à être méfiantes de façon générale, mais surtout à l'égard des services institutionnels.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Chambreclerc est un OSBL d'habitation qui offre du logement permanent avec soutien communautaire à des personnes sans domicile fixe ou à risque de le devenir. L'approche préconisée vise à la fois une stabilité et une autonomie résidentielles, ainsi qu'un sentiment d'appartenance. Les activités et les interventions sont collectives et individuelles et favorisent le développement d'un milieu de vie communautaire et l'intégration dans la vie de quartier.

Le format chambre a été retenu pour contrer l'isolement, favoriser l'entraide et créer un milieu de vie communautaire.

L'organisme croit que le logement est un préalable à tout cheminement ou stabilité plutôt que l'aboutissement d'une démarche. La population avec laquelle il travaille tient énormément à sa liberté tout en ayant des besoins de soutien parfois considérables. Le défi est de concilier ces deux réalités contradictoires.

Sa philosophie d'intervention s'est constituée en cherchant à loger les personnes nécessitant du soutien pour se maintenir logées. Ce sont des personnes présentant de multiples problématiques, mais qui sont réfractaires aux approches traditionnelles à horaires structurés et aux attentes strictes et peu négociables; ces personnes tiennent mordicus à leur liberté. De concert avec les autres OSBL d'habitation émergeant dans la décennie de 1980, l'organisme a développé la philosophie qui guide le soutien communautaire en logement social.

Chambreclerc souhaite fournir du logement permanent et adéquat où les personnes pourront s'approprier le statut de locataire, améliorer leur stabilité résidentielle et développer leur autonomie. Il est possible d'offrir un soutien et un certain encadrement, tout en appliquant des règles souples qui respectent l'adulte qu'est le locataire : absence de couvre-feu, attentes réalistes aux niveaux de l'hygiène et de la propreté des espaces privés, tolérance des comportements et des discours peu cohérents ou dérangeants, approche de réduction des méfaits, etc.

Ces locataires sont tous dans une situation de grande précarité financière, éprouvant pour la plupart des difficultés diverses d'ordre psychosocial; ils sont dans une situation de logement précaire ou sans domicile fixe, et plusieurs font un usage occasionnel ou modéré d'alcool ou de drogues douces.

Ces personnes expriment le besoin de s'impliquer dans une dynamique communautaire, de briser leur isolement quotidien et de savoir qu'un recours est disponible en cas de difficulté, ce que leur offrent la vie associative et le soutien communautaire dans un OSBL d'habitation. Plusieurs valeurs sont donc mises à contribution, dont la promotion de la vie associative, le respect et la défense des droits des locataires et la réduction des méfaits. L'approche vise également l'entraide et la tolérance.

La plupart des locataires bénéficient déjà des services de santé et des services sociaux et des organismes communautaires dont ils ont besoin à l'externe. Au besoin, ils sont dirigés ou accompagnés vers ces services. Selon les besoins et la volonté des locataires, les intervenants peuvent aider à la gestion de la médication et du budget, dans l'optique où la personne soit éventuellement autonome à ces niveaux.

Les membres du personnel sont en fonction 13 heures par jour, sept jours sur sept, afin de voir à la sécurité et d'offrir les services de soutien communautaire. Les intervenants sont principalement présents dans la phase II et sont disponibles pour intervenir sur demande dans la phase I.

Les membres de l'équipe s'appliquent quotidiennement à tisser des liens avec les locataires afin de faciliter leur réinsertion et leur stabilité résidentielle. À l'aide d'échanges réguliers et de réunions formelles, les membres de l'équipe travaillent de façon concertée et cohérente, selon les besoins individuels des locataires, tout en assurant la sécurité et le bien-être dans les maisons.

Au plan individuel, les intervenants offrent du soutien dans certaines activités de vie quotidienne à ceux et celles qui en ont besoin et qui veulent de l'aide : assistance à la gestion de médicaments et de budgets et accessibilité à des articles de premiers soins. De façon ponctuelle, l'équipe peut également offrir une assistance à l'entretien de chambre, à la préparation de repas et à la lessive.

L'écoute et le soutien s'avèrent souvent fort utiles lorsque les locataires vivent des périodes d'anxiété et d'insécurité; parfois, le simple fait de pouvoir se référer à quelqu'un de significatif aide à désamorcer une situation inquiétante qui pourrait se transformer en situation critique.

Une présence accrue permet également de composer avec les comportements liés à la toxicomanie et d'assurer une sécurité tout en visant la réduction des méfaits.

De plus, les intervenants effectuent l'accompagnement aux ressources externes (cliniques de médecine générale, cliniques psychiatriques, ophtalmologiques et dentaires, CLSC, urgences, etc.), aux services publics (les centres locaux d'emploi, l'aide juridique, la cour, etc.), aux ressources communautaires et dans divers lieux d'approvisionnement. En 2011, un total de 41 accompagnements ont été effectués.

Lors d'imbricatio bureaucratique, l'organisme intervient le plus rapidement possible, que ce soit au niveau de la sécurité du revenu, de la justice ou d'autres instances.

Plusieurs résidents participent également à des programmes d'insertion au marché du travail, dans le cadre du programme Interagir.

Toutefois, bien que l'organisme offre de l'écoute et du soutien individuels, les interventions visent davantage l'ensemble des locataires dans le but de favoriser les règles de bon voisinage et, par le fait même, la stabilité résidentielle.

Les intervenants, les bénévoles et les membres du conseil d'administration sont impliqués et travaillent à développer un sentiment d'appartenance chez les locataires et une vie communautaire animée à l'aide d'activités rassembleuses.

Tous les locataires sont encouragés à participer à la vie associative par l'intermédiaire des assemblées générales, les réunions de locataires, les activités et les loisirs communautaires (cuisine collective, repas communautaires, sorties, etc.). Les locataires ont trois sièges sur neuf qui leur sont réservés sur le conseil d'administration.

La gestion de médicaments et de budget se fait également de façon participative dans le but de sensibiliser et de responsabiliser la personne quant à ses besoins, afin qu'elle prenne éventuellement pleinement le contrôle de ces aspects de sa vie; 34 % de l'ensemble des locataires en 2011 ont reçu de l'assistance pour gérer leur médication. L'assistance à l'entretien de chambre se fait dans le même esprit.

Les affaires concernant le quotidien et les dynamiques des maisons sont gérées par l'équipe de travail entre autres lors de réunions mensuelles avec les locataires dans chacune des deux maisons de la phase I, et aux trois mois dans la phase II. Ces réunions permettent d'aborder des thèmes en lien avec le développement d'habitudes de vie telles la propreté des espaces communs et privés et l'utilisation des produits, des équipements, des cuisines et de la buanderie. Les autres sujets de discussion fréquents concernent la sécurité des lieux et le respect d'autrui.

Les locataires sont également encouragés à s'exprimer et à proposer des activités communautaires dans le but de briser l'isolement et de favoriser l'entraide. En 2010, tous les locataires de la phase I ont participé à la plupart de ces réunions. Dans la phase II, 87 % des 29 personnes logées étaient présentes à une ou plusieurs de ces rencontres.

Dans chacune des maisons de la phase I, un locataire est mandaté afin d'assurer la surveillance des lieux. Par contre, plusieurs locataires s'impliquent dans la surveillance et dans les différentes tâches liées à l'entretien des maisons. Un entretien hebdomadaire des espaces communs est octroyé à forfait.

ÉTUDE DE CAS 15

CHAMBRECLERC

Les activités axées autour de la nourriture sont parmi les plus fréquentées. Ces services comblent un besoin essentiel et contribuent de façon significative à réduire les méfaits; le simple fait d'être bien nourri a un impact direct sur la diminution de la consommation et du stress lié au manque, en plus de contribuer à un sentiment de plénitude et de sécurité. De plus, ces activités favorisent grandement l'intégration des nouveaux locataires. L'activité de cuisine collective fournit deux repas par participant par semaine; elle s'adresse aux locataires des deux phases et a attiré la participation de 10 % des locataires de la phase I et de 66 % des locataires de la phase II, en 2011.

L'activité de repas communautaires s'adresse aux locataires de la phase II seulement. Cette activité a également lieu toutes les fins de semaine et a suscité la participation de 100 % des locataires en 2011. Les intervenants organisent des repas communautaires mensuels dans chacune des maisons de la phase I, auxquels ont participé tous les locataires en 2011. On dépanne également les locataires, à l'occasion, à l'aide d'aliments de base et de prêts d'articles de cuisine.

Des activités culturelles et des activités de loisirs sont organisées régulièrement. L'organisme dispose également de jeux de société et d'équipements de sport qui sont à la disposition des locataires.

Les anniversaires de naissance des locataires sont soulignés et des repas festifs organisés pour l'ensemble des locataires à l'occasion des différentes fêtes.

ACTEURS

Chambreclerc n'a aucune entente formelle avec les institutions ou organismes.

L'organisme Ma Chambre effectue à forfait la gestion financière et immobilière de la phase I.

La Stratégie de partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) subventionne depuis 2004 le programme de cuisine collective et de repas communautaires.

La SHQ subventionne le déficit d'exploitation dans le cadre du Programme sans but lucratif-privé (PSBL-P) des maisons de la phase I. Elle octroie également une subvention correspondant à l'écart entre les coûts d'exploitation reconnus et les produits obtenus, ce qui correspond à 25 % des revenus des locataires.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) offre une assurance hypothécaire.

Le programme Initiatives de partenariats en action communautaire (IPAC) a assumé les frais de l'achat, de la rénovation complète et de l'ameublement de la phase II.

La Fondation EJLB, dont le soutien a été essentiel au développement de la phase II, a payé la majeure partie des services de soutien communautaire de 2003 à 2005.

Depuis 2006, le maintien du soutien communautaire est assuré par l'octroi d'une subvention récurrente de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. L'octroi de ce financement permet de dégager des membres du conseil d'administration de responsabilités parfois lourdes et d'assurer la pérennité des services.

L'intervention en cas d'urgence immobilière hors des heures d'ouverture du bureau est octroyée à forfait à la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM).



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

RÉSULTATS

Le maintien de 41 unités de logement sous la forme de chambres individuelles à l'intention de personnes qui vivent un risque élevé d'errance résidentielle et d'itinérance constitue un gain important tant sur le plan de la santé que de la participation sociale et de l'inclusion dans la communauté.

Les locataires montrent une grande stabilité, compte tenu de la précarité qui caractérisait leur situation antérieure, et plusieurs partent pour aller vers du logement permanent.

En regard des chiffres de 2011, les locataires de la phase I sont généralement stables, et la plupart partent parce qu'ils désirent autre chose qu'une chambre. On observe que 47 % de ces locataires occupent leur logement depuis plus de cinq ans. Cette année, trois locataires sont partis pour emménager dans des logements sociaux autosuffisants.

Quant aux 29 locataires logés dans la phase II cette année, ils présentent une durée moyenne d'occupation de 46 mois. Parmi les cinq départs qui ont eu lieu en 2011, une personne est partie pour un logement plus autonome, une personne est partie pour une ressource offrant plus d'encadrement, une personne a connu une aggravation de sa situation, et deux personnes sont décédées.

En fait, depuis l'ouverture de la phase II en décembre 2002, 83 personnes y ont été logées, soient 18 femmes et 65 hommes. Des 59 personnes qui sont partis depuis, 39 % ont aménagé un logement plus autonome, 12 % ont emménagé chez des parents ou des amis, et 14 % ont intégré un hébergement plus encadrant, tandis que 27 % ont vécu une aggravation de leur situation (retour à l'itinérance, emprisonnement), et 5 personnes sont décédées.

Si l'on compare la durée de l'occupation à Chambreclerc, les personnes dont la situation a empiré sont restées en moyenne 15 mois, alors que celles qui ont cheminé vers plus d'autonomie sont demeurées locataires pendant 32 mois en moyenne. Cela confirme que le temps est un élément clé dans tout processus de réinsertion et que toute personne doit avoir la possibilité de cheminer selon son rythme.

Devant l'intensification de la demande, Chambreclerc s'est porté acquéreur en octobre 2011, avec l'organisme La Traversée, de la Maison des Sœurs de la Providence, afin de développer 32 studios dans l'ancien pavillon Saint-Vincent. Pour ce faire, un engagement conditionnel a été obtenu du programme Accès-Logis de la SHQ, et une contribution de plus de 720 000 \$ a été consentie par le programme SPLI du gouvernement fédéral. Le projet suit son cours, et les studios devraient pouvoir accueillir des locataires dès 2014.

Il s'agit d'un projet d'envergure réalisé au profit d'un ensemble de groupes qui se partageront les espaces disponibles. On y compte La Traversée (64 % de l'espace), qui y développera une ressource intermédiaire et des logements pour personnes âgées, ainsi que le Chantier de l'économie sociale, la FOHM, le Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU) et le RQOH, qui y installeront leurs bureaux. Chambreclerc y occupera, pour sa part, 16 % de l'espace.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

La grande conclusion que l'expérience suggère est qu'il est éminemment faisable de loger de façon permanente des personnes présentant des comportements et des modes de vie très marginaux. Les OBNL d'habitation pratiquent depuis très longtemps, et à l'évidence avec succès, l'approche du « logement d'abord » tout en fournissant des logements décentes et accessibles et un soutien souple et adapté.

Depuis 2009, l'organisme a travaillé pour concrétiser un autre projet de logement permanent, cela sans succès. En fait, malgré son expertise et sa volonté, l'organisme a fait face au manque et à l'inaccessibilité de lieux physiques dans le centre-ville. Et la spéculation immobilière féroce qui sévit dans les quartiers centraux de Montréal s'étend sur toute l'île. Les répercussions sont importantes et concrètes, puisque l'organisme a perdu la subvention SPLI, étant donné l'impossibilité de respecter l'échéancier du financement. Cette spéculation défavorise le développement communautaire et l'intégration des mal-logés. Cela ne peut se faire sans l'appui des divers paliers de gouvernement et, au premier chef, du milieu municipal.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Isabelle Leduc, directrice
Courriel : administration@chambreclerc.org

À consulter : Chambreclerc. *Rapport annuel 2010-2011*.

ÉTUDE DE CAS 16

MÉDIATION CITOYENNE

Les fruits d'une hybridation atypique

VILLE : CHÂTEAUGUAY

DESCRIPTION DU PROJET

En 2010, à l'instigation du CLSC de Châteauguay, la Fédération régionale des OBNL d'habitation de la Montérégie – FROHM (anciennement La Fédération des OSBL d'habitation Roussillon, Jardins du Québec et Suroît, ou FOHRJS), s'associait à l'Office municipal d'habitation de Châteauguay et à l'organisme de justice alternative (OJA) Benado afin de développer un programme de médiation citoyenne capable d'offrir aux communautés locatives des outils pour gérer les tensions qui se manifestent naturellement dans tous les groupes et les transformer en occasions d'apprendre à vivre et à travailler ensemble.

CONTEXTE

Quel que soit le lieu d'habitation, le fait de partager un même espace pose des enjeux de coexistence qui créent des tensions et provoquent occasionnellement des conflits. Si ces conflits perdurent, ils peuvent cependant détériorer le climat, au point d'isoler les gens et même d'agir sur leur état de santé physique et mentale.

Le sentiment d'exclusion, d'injustice vécue, d'insécurité, les brimades et le harcèlement constituent parfois le quotidien des personnes qui vivent dans des projets de logements où les gens sont laissés à eux-mêmes, sans ressources pour régler leurs conflits.

Dans les cas où ils peuvent vivre également des difficultés personnelles à développer des réseaux sociaux ou qu'ils se retrouvent réduits à l'inactivité, compte tenu notamment de leur condition personnelle ou des obstacles auxquels ils font face en matière d'inclusion sociale, ces tensions peuvent prendre des proportions importantes.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

Comme dans tous les groupes humains, il n'est pas simple de dénouer les impasses de la vie collective. Dans ce cas, on assistera parfois à la détérioration du réseau social, aux départs des éléments les plus structurants de la petite communauté locative, à l'appropriation induite de l'espace public par quelques membres influents du groupe, à l'abandon des pratiques coopératives d'entretien du cadre physique et ultimement à la détérioration de celui-ci, en plus de l'installation d'une dynamique de vie collective qui entraînera souvent des interventions de sécurité publique à répétition.

Pourtant, il suffirait parfois de quelques interventions pertinentes réalisées de façon soutenue, pour recréer des contextes de coopération et de solidarité entre bons voisins.

Ce constat a donné lieu à une initiative hybride, engagée entre plusieurs acteurs de réseaux différents, pour offrir une alternative à tous les milieux locatifs qui pourraient vivre ce genre d'obstacle et qui ne disposent pas toujours de toutes les ressources financières et humaines nécessaires.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Il s'agit d'une approche citoyenne qui met à contribution les ressources des organismes publics et communautaires afin de soutenir la prise en charge des enjeux sociaux par les communautés elles-mêmes.

On fait donc le pari qu'en mettant à la disposition des communautés les outils dont elles ont besoin pour se développer, on peut compter sur des impacts multiplicateurs plus importants que la seule intervention ponctuelle de professionnels qui assument les interventions eux-mêmes : atténuation des crises et des interventions de sécurité publique, augmentation des activités d'entraide et de solidarité, mobilisation autour de l'organisation du logement, etc.

En septembre 2010, le consortium lance le recrutement de trois équipes de quatre médiateurs chacune parmi les personnes de la communauté, incluant les locataires eux-mêmes, qui seront sélectionnés pour leurs aptitudes d'écoute, de conciliation et d'objectivité plutôt qu'en fonction de leur provenance dans la communauté.



Crédit photo : OMH de Montréal

Les candidats retenus seront soumis à une formation de 18 heures sur l'art de la médiation, offerte par Benado. C'est Benado qui assurera la supervision des équipes de médiation.

La coordination sera assurée par un comité conjoint des quatre principaux partenaires. Mais, à terme, on souhaite rendre l'équipe de médiation complètement autonome.

Un code d'éthique sera défini, et un engagement éthique sera signé par tous les médiateurs qui termineront la formation avec succès. La confidentialité sera assurée, et aucune note écrite ne sera conservée des échanges de médiation. Aucun renseignement ne sera transmis aux autorités des logements sociaux sur l'existence d'une médiation des parties impliquées et des ententes conclues. Toutefois, chaque médiateur devra, au début d'une médiation, faire état des rôles et des responsabilités de chacun. C'est à ce moment que l'on invite les locataires à communiquer avec les autorités, lorsqu'il existe une possibilité que le dossier en cause fasse l'objet de démarches légales ou autres.

On traitera principalement des problèmes de bon voisinage, des infractions criminelles mineures et des incivilités. On pourra également intervenir dans des situations qui opposent un groupe à un individu, selon le cas. Certains conflits ne seront pas retenus aux fins de médiation, notamment les divorces, les situations de violence conjugale, les conflits familiaux et les situations de crise nécessitant des interventions d'urgence.

Un bureau sera fourni par Benado pour les deux premières années du projet. Le matériel de bureau sera fourni par le CLSC.

Le 1^{er} février 2012, le lancement officiel des opérations avait lieu, et un dépliant d'information à l'intention du grand public fut dévoilé à cette occasion.

ACTEURS

Benado est un organisme communautaire incorporé en 1983, dont la mission est de favoriser la prévention de la délinquance juvénile par des activités de sensibilisation ou réparatrices, et ce, en concertation avec la communauté. Benado est l'un des 37 organismes de justice alternative au Québec.

La mission des organismes de justice alternative consiste essentiellement au développement et au maintien d'une pratique différente en matière de justice; elle se distingue par une approche qui repose sur une large implication communautaire.

La justice alternative est centrée sur la notion de réparation des torts causés et d'éducation. Elle favorise la participation de tous les acteurs concernés : les adolescents, leurs parents, les personnes victimes et la communauté.

C'est une justice qui ne se centre pas uniquement sur les contrevenants, mais qui cherche également différentes façons de résoudre les conflits entre un individu et sa communauté et entre les personnes elles-mêmes. Cette justice est mise en place dans le respect de la dignité des personnes.

Les autres partenaires, le CLSC Châteauguay, l'Office municipal d'habitation de Châteauguay et la FROHM, vont continuer à siéger au comité responsable et à soutenir l'initiative.

RÉSULTATS

Cette initiative étant relativement récente, les résultats ne sont pas encore disponibles.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Martin Bécotte, directeur, FROHM
Courriel : martin.becotte@frohm.org

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN OBNL DANS TOUTES LES RÉGIONS DU QUÉBEC

Dès 2007, des rencontres Loger à la bonne enseigne se sont tenues dans toutes les régions du Québec pour permettre de mieux connaître et comprendre la diversité des formules de collaboration entre les gestionnaires de logements communautaires et les intervenants de la santé et des services sociaux. Des documents ont été produits à la suite de chacune des rencontres régionales. L'Association des groupes de ressources techniques du Québec (AGRTQ), la CQCH et le RQOH étaient les organisateurs de ces rencontres.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

TROISIÈME THÈME

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE EN COOPÉRATIVE D'HABITATION

INITIATIVES POUR PERSONNES ÂGÉES

Étude de cas 17 : Coopérative de solidarité en habitation La Seigneurie de Vaudreuil

Étude de cas 18 : Coopérative de solidarité en habitation La Grande Vie

INITIATIVES EN SANTÉ MENTALE

Étude de cas 19 : Coopérative de solidarité en habitation Les Haubans

TROISIÈME THÈME

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE EN COOPÉRATIVE D'HABITATION

LES PRINCIPAUX ENJEUX DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE DANS LES COOPÉRATIVES D'HABITATION

On dénombre au Québec environ 1 200 coopératives d'habitation et elles possèdent environ 26 000 logements. Une coopérative d'habitation compte en moyenne 22 logements⁶⁴.

Les coopératives d'habitation permettent à leurs occupants d'exercer un contrôle direct sur leur milieu de vie. Les résidents, à titre de membres de la coopérative, sont collectivement responsables du maintien des bonnes conditions de logement et, plus généralement, de la qualité de leur milieu de vie. La coopérative d'habitation est généralement conçue pour des résidents autonomes et relativement autosuffisants quant à la gestion de leur organisme. Ainsi, comparativement aux OBNL, peu de services d'intervention ou d'animation y sont offerts.

La formule coopérative favorise toutefois l'établissement de relations d'entraide entre les coopérants et d'interactions avec la communauté environnante. Ces relations sont plus ou moins formelles et ne se définissent généralement pas comme une relation de soutien avec un organisme de service et un bénéficiaire. Les initiatives de soutien communautaire sont généralement informelles; elles sont peu répandues et peu documentées.

Les coopératives d'habitation accueillent tout de même un certain nombre de ménages susceptibles d'avoir des besoins en soutien communautaire, que se soit en raison du vieillissement sur place ou encore de l'accueil qui est fait à des ménages plus démunis.

Les membres des coopératives fondées il y a quelques décennies vieillissent et ont de plus en plus de difficulté à assumer certaines tâches. On estime que la proportion de répondants âgés de 55 ans et plus a pratiquement doublé au cours des 20 dernières années dans les coopératives d'habitation québécoises. Par ailleurs, 48 % des 65 ans et plus sont membres de leur coopérative depuis 20 ans et plus⁶⁵.

De plus, les coopératives développées dans le cadre du volet I du programme AccèsLogis (familles, personnes seules, personnes âgées autonomes) doivent accueillir de 20 % à 50 % de ménages bénéficiaires du PSL, des ménages qui ont donc des revenus très faibles. Aucune étude ne nous permet toutefois de savoir si l'implication de ces ménages à la vie en coopérative est différente de celle des autres.

Certaines coopératives aménagent différents espaces à des fins communautaires : salles de réunion, de rencontre, cuisines, cours extérieures, etc.

On observe depuis quelques années l'émergence d'une nouvelle forme organisationnelle en habitation communautaire : la coopérative de solidarité en habitation. Plusieurs projets suivant ce modèle ont vu le jour, notamment pour loger des clientèles plus vulnérables, comme les personnes retraitées en perte d'autonomie, les personnes vivant avec un problème de santé mentale ou celles ayant une déficience intellectuelle. Nous en présentons plus loin trois illustrations. Voici une brève description de ce nouveau modèle organisationnel qui fait une plus large place aux initiatives de soutien communautaire et d'aide à la personne.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

64 Morin, Richard et autres (2008). « Portrait de l'habitation communautaire au Québec », *Se loger autrement au Québec*, Montréal, Éditions Saint-Martin, p. 92.
65 CQCH (2007). *Enquête sur le profil socioéconomique des résidents de coopératives d'habitation – 2007*, Québec, p. 11.

Accessible en ligne : <http://www.cooperativehabitation.coop/site.asp?page=element&nIDElement=54>.

QU'EST-CE QU'UNE COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ ?

La coopérative de solidarité se caractérise par la diversification de ses membres et son ouverture au partenariat. Selon les dispositions du chapitre VII, titre II.1 de la *Loi sur les coopératives*, on peut définir une coopérative de solidarité comme étant celle :

Qui regroupe au moins deux catégories de membres parmi les suivantes :

- 1- Des membres utilisateurs, soit des sociétés qui utilisent les services offerts par la coopérative;
- 2- Des membres travailleurs, soit des personnes physiques œuvrant au sein de la coopérative;
- 3- Des membres de soutien, soit toute autre personne ou société qui a un intérêt économique, social ou culturel dans l'atteinte de l'objet de la coopérative. 1997, c. 17, a. 2; 2003, c.18, a. 128.

La coopérative de solidarité offre donc la possibilité aux personnes ayant un intérêt commun et des besoins diversifiés de se regrouper dans une même coopérative. Cette nouvelle forme de coopérative vise toutes les activités soutenues par le milieu, dont prioritairement celles du secteur de l'économie sociale.

Source : site Internet du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, au http://www.mdeie.gouv.qc.ca/objectifs/informer/cooperatives/page/guides-et-outils-10142/?tx_igaffichagepages_pi1%5Bmode%5D=single&tx_igaffichagepages_pi1%5BbackPid%5D=68&tx_igaffichagepages_pi1%5BcurrentCat%5D=&cHash=1d22526efe5519a8a1249d93e3be5194.

LA POSITION DE LA CMM AU SUJET DES ESPACES ET ÉQUIPEMENTS COMMUNAUTAIRES DANS LES PROJETS ACCÈSLOGIS

Afin d'éviter que ces espaces et équipements communautaires ne soient sacrifiés pour des raisons financières, la Communauté souhaite que le programme AccèsLogis permette la réalisation de ces espaces qu'elle estime essentiels. La Communauté métropolitaine de Montréal estime que l'aménagement de salles et d'équipements communautaires devrait être possible dans tous les volets du programme.

On ne parle pas ici de vastes salles multifonctionnelles, mais de simples salles pour pouvoir tenir des réunions, ou encore de cuisines collectives, qui peuvent être un puissant levier pour les populations démunies habitant l'immeuble. Ces équipements pourraient aussi profiter à des bénéficiaires du PSL des environs ne pouvant compter sur rien de tel dans l'immeuble qu'ils occupent.

Dans une perspective de maintien à domicile, l'aménagement d'ascenseurs devrait également être envisageable dans des projets du volet I, soit ceux destinés aux familles, aux personnes seules, aux personnes âgées autonomes et aux personnes handicapées autonomes.

Ainsi, dans son *Plan d'action métropolitain pour le logement social et abordable, 2009-2013*, la Communauté invite le gouvernement du Québec à :

« Mandater la SHQ pour qu'elle explore, en collaboration avec d'autres ministères, des modes de financement qui faciliteraient, dans le cadre de certains projets AccèsLogis, la réalisation d'équipements favorisant l'insertion communautaire des locataires, comme des salles communautaires et des cuisines collectives, sans hausser les loyers. »

INITIATIVES POUR PERSONNES ÂGÉES

ÉTUDE DE CAS 17

COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ EN HABITATION LA SEIGNEURIE DE VAUDREUIL

VILLE : VAUDREUIL-DORION

DESCRIPTION DU PROJET

La Coopérative de solidarité en habitation La Seigneurie de Vaudreuil a ouvert ses portes en 2007. Elle a été planifiée par ses membres en tenant compte des objectifs suivants⁶⁶ :

- Offrir des logements agréables et à prix abordable;
- Atteindre un niveau de sécurité irréprochable;
- Offrir sur place un service de repas de bonne qualité;
- Procurer l'accès aisé aux soins de santé;
- Organiser un programme d'activités physiques et récréatives complet.

La construction a été réalisée en deux phases de 73 et de 83 logements; les deux phases sont reliées par une passerelle.

Comme plusieurs membres avaient une santé précaire, l'accès à des soins sur place était considéré primordial. Une nouvelle formule de soins a été élaborée avec le centre de santé et de services sociaux de la région. Les sommes qui auraient normalement été consacrées aux soins individuels ont servi à financer les services.

CONTEXTE

Selon une enquête de la Confédération québécoise des coopératives d'habitation effectuée en 2007⁶⁷, la proportion de répondants âgés de 55 ans et plus a pratiquement doublé au cours des 20 dernières années dans les coopératives d'habitation québécoises. On observe également que 48 % des 65 ans et plus sont membres de leur coopérative depuis 20 ans et plus. On peut donc présumer qu'ils voudront continuer à y habiter de nombreuses années. Les quelque 1 200 coopératives existantes, logeant environ 50 000 personnes, font elles aussi face aux défis liés au vieillissement de la population. Le secteur coopératif en habitation doit donc innover pour mieux répondre aux besoins de ses membres. Plusieurs coopératives sont à la recherche de nouvelles manières de soutenir leurs membres, et l'on constate que la formule de la coopérative de solidarité en habitation devient un véhicule de plus en plus populaire pour les promoteurs de nouveaux projets de construction destinés aux aînés.

ACTEURS

La Société d'habitation du Québec a financé le projet dans le cadre du programme Logement abordable Québec (LAQ) pour la première phase de 73 logements et du programme AccèsLogis Québec pour la seconde phase de 83 logements. Le coût de réalisation totalise 20 M\$, et la contribution de la SHQ pour les 156 logements dépasse les 9 M\$.

La Fédération des coopératives d'habitation montréalaises (FECHAM) a agi comme organisme de soutien au développement; l'organisme est reconnu par la Société d'habitation du Québec (SHQ).

La Ville de Vaudreuil-Dorion a également contribué au financement du projet en versant une partie de la contribution du milieu, un élément obligatoire des programmes de la SHQ.

La Communauté métropolitaine de Montréal rembourse à une municipalité de son territoire le montant de la contribution de base reconnue admissible que cette dernière verse à un organisme à but non lucratif, à une coopérative d'habitation ou à un OMH qui réalise un projet AccèsLogis.

Le CSSS de la région a octroyé des fonds annuels s'élevant à 350 000 \$; c'est le CLSC de Vaudreuil-Soulanges qui dispense les services aux résidents.

La Coopérative assure la gestion de l'ensemble. Son conseil d'administration est composé de bénévoles qui sont des membres résidents, des membres travailleurs et des membres de soutien provenant de la collectivité.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Un des aspects originaux du développement de la coopérative est la participation des futurs résidents à la définition des services et à la conception des logements. « En cette époque où l'on parle beaucoup de l'utilisateur-payeur, la création de la coopérative de solidarité La Seigneurie de Vaudreuil a plutôt misé sur le principe de l'utilisateur-concepteur : ceux qui la dirigent depuis son ouverture en juin 2007 en ont façonné le fonctionnement en tenant compte de leurs propres désirs⁶⁸ ! »

66 FHCC. n. d. *La coopérative de solidarité La Seigneurie de Vaudreuil : un chez soi bien inspiré.*

Accessible en ligne : <http://www.chfcanada.coop/fra/pdf/Aging%20in%20Place%20-%20Seigneurie%20de%20Vaudreuil%20v1%20FR.pdf>.

67 CQCH (2007). *Enquête sur le profil socioéconomique des résidents de coopératives d'habitation – 2007*, Québec, p. 11.

Accessible en ligne : <http://www.cooperativehabitation.coop/site.asp?page=element&nIDElement=54>.

68 FHCC. n. d. *La coopérative de solidarité La Seigneurie de Vaudreuil : un chez soi bien inspiré.*

Accessible en ligne : <http://www.chfcanada.coop/fra/pdf/Aging%20in%20Place%20-%20Seigneurie%20de%20Vaudreuil%20v1%20FR.pdf>.

ÉTUDE DE CAS 17

COOP LA SEIGNEURIE DE VAUDREUIL

On a pris en compte dans l'offre de services et dans ses paramètres de financement que le CSSS a l'obligation de donner des soins aux personnes à mobilité réduite. On a alors considéré que la qualité de vie des résidents et les possibilités d'économie d'échelle liées à la taille du projet rendaient possible d'avoir un bureau du CLSC sur place, dans la coopérative.

L'entente avec le CSSS permet d'offrir des services à domicile pour les personnes nécessitant plus de quatre heures de soin par jour. Le CSSS verse une contribution annuelle de 350 000 \$ pour permettre au CLSC de fonctionner sur place. L'entente a pour effet de réduire substantiellement les coûts de déplacement du personnel du CLSC. Pour la première phase, l'équipe compte 11 personnes, dont 1 infirmière, qui vérifie la prise de médicaments, alors que d'autres intervenants fournissent les services de soins à domicile comme la toilette personnelle, l'aide aux repas et l'entretien ménager. Les services rendent possible le regroupement de 17 personnes ayant besoin des services sous un même toit, dans la première phase⁶⁹.

La coopérative offre gratuitement le local et les systèmes de communication.

La coopérative a constitué un comité de sécurité de 12 résidents formés pour coordonner les évacuations en cas d'incendie; ils disposent d'émetteurs-récepteurs portatifs, de lampes de poche et de casques, qui leur ont été fournis par la Ville de Vaudreuil-Dorion.

La qualité de l'alimentation est une priorité, et le contrat de location prévoit que chaque résident prenne au moins un repas par jour en salle; on assure ainsi la viabilité de l'offre alimentaire. Les résidents prennent généralement leur petit déjeuner à domicile, et l'on offre également, à prix réduit, des repas surgelés que les résidents peuvent consommer dans l'intimité lorsqu'ils le souhaitent.

RÉSULTATS

La mise à contribution des futurs résidents a permis de prévoir diverses installations qui favoriseront, à long terme, le maintien dans leur logement des membres; ainsi le renforcement des plafonds de tous les logements de l'étage principal rendra possible l'installation de dispositifs pour transporter l'occupant de sa chambre à sa salle de bain si nécessaire. Des portes communicantes ont également été prévues entre ces pièces.

La coopérative loge plus de 200 personnes, qui vivent en sécurité et qui poursuivent une vie active malgré plusieurs inconvénients liés à leur état de santé. Mentionnons par exemple le fait que de nombreux couples ont évité des séparations douloureuses, qui auraient été inévitables s'ils avaient opté pour un centre d'accueil.

La vie sociale est très dynamique, et de nombreuses activités regroupent les membres, notamment le club de marche, les soirées bingo, jeux de cartes, journal, cocktail hebdomadaire, etc.

Des visiteurs ont constaté sur place la variété et la qualité des repas, qui sont conçus et préparés par du personnel diplômé de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ). On y sert en effet au moins 200 repas par jour.

La structure de gouvernance et de gestion de la coopérative permet aux résidents, aux employés et à des membres de soutien de gérer collectivement le projet et de garantir la qualité des services tout en assurant la vitalité associative.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Les fondateurs du projet ont associé les futurs résidents à la conception de leur habitation dès l'étape de la conception. Cette approche suscite un sentiment d'appartenance et une prise en charge qui se poursuivent lors de la prise de possession.

Comme dans la plupart des projets de logements sociaux et abordables, le groupe a compté sur des ressources dédiées au développement du projet. Le partenariat avec le CSSS, le CLSC et la municipalité a été le fruit de concertations soutenues à toutes les étapes du projet. Les discussions avec la SHQ ont permis de réaliser un projet qui se distingue de plusieurs ensembles destinés aux aînés par ses espaces adaptés et par les services qui peuvent s'y déployer.

La coopérative s'appuie sur du personnel permanent lors de la phase exploitation. Cette division du travail libère les administrateurs et les bénévoles de tâches fastidieuses ou techniques; ils peuvent se concentrer à l'animation de la vie collective et à la qualité des services.

Avec 156 logements et plus de 200 résidents, La Seigneurie est nettement plus peuplée que la plupart des coopératives d'habitation québécoises, dont la moyenne ne dépasse guère 22 logements. Elle peut donc bénéficier d'économies d'échelle et offrir de nombreux services, comme l'alimentation et la conciergerie, sans oublier le personnel affecté à la gestion immobilière et à l'entretien des édifices.

69 Les renseignements relatifs à la phase II du projet ne sont pas encore disponibles.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Hélène Marcoux, directrice des services administratifs, Coopérative de solidarité en habitation La Seigneurie de Vaudreuil
Courriel : h.marcoux@cssvd.com

Fédération de l'habitation coopérative du Canada : voir la documentation sur les pratiques exemplaires *Vieillir sur place*, au <http://www.chfcanada.coop/fra/pdf/Aging%20in%20Place%20-%20Seigneurie%20de%20Vaudreuil%20v1%20FR.pdf>.

Article de Danielle Bonneau dans *La Presse*, au <http://montreal.cyberpresse.ca/habitation/200605/23/01-869105-vivre-en-cooperative-a-70-ans.php>.

Confédération québécoise des coopératives d'habitation : pour ses membres, la CQCH a publié un guide d'accompagnement pour le soutien à l'autonomie des membres aînés disponible sur son site Internet, au <http://www.cooperativehabitation.coop/site.asp?page=element&nIDElement=309>.



Crédit photos : Louis-Étienne Doré

ÉTUDE DE CAS 18

COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ EN HABITATION LA GRANDE VIE

VILLE : **SHERBROOKE**

DESCRIPTION DU PROJET

La Grande Vie est une coopérative de solidarité en habitation qui a accueilli ses premiers résidants en février 2011. Elle accueille les personnes autonomes de 75 ans et plus ainsi que des personnes en légère perte d'autonomie. Le projet compte 54 logements, dont 9 logements de deux chambres et 45 logements avec une chambre; 6 logements sont adaptés pour les personnes handicapées. Il a été financé sous le volet II, pour personnes âgées en perte d'autonomie, du programme AccèsLogis Québec (ACL) de la Société d'habitation du Québec (SHQ).

Chaque logement est doté d'une cuisine. Toutefois, la coopérative offre les services de repas et met à la disposition de ses membres une salle à manger, une salle communautaire, des salons communs équipés de téléviseurs, trois postes d'ordinateurs ayant un accès Internet et une cour arrière, ce qui favorise les échanges entre les résidants. La coopérative est implantée dans un secteur où l'on retrouve tous les services de proximité, ce qui contribue à intégrer le projet et ses occupants à la vie de quartier.

CONTEXTE

La coopérative a été fondée par des membres de deux autres coopératives d'habitation de Sherbrooke : la Coopérative d'habitation des Cantons de l'Est, qui compte 250 logements, et la Coopérative d'habitation Rive Gauche, qui possède 192 logements. Les fondateurs souhaitaient offrir aux membres de ces deux organismes une option différente de la résidence privée qui leur permettrait de poursuivre leur vie en coopérative, tout en habitant un logement plus adapté à leur âge, et ce, au meilleur prix.

ACTEURS

La Coopérative d'habitation des Cantons de l'Est et la Coopérative d'habitation Rive Gauche sont à l'origine du projet. Des membres de ces deux coopératives ont fondé la Coopérative de solidarité La Grande Vie. La gestion courante de l'immeuble est confiée à la Coopérative Rive Gauche par contrat. Le directeur général de cette dernière gère donc les deux organismes. Avec son personnel, il soutient le conseil d'administration ainsi que les différents comités de membres.

Les deux coopératives ont investi 100 000 \$ dans le projet, ce qui constitue une portion de la contribution du milieu exigée par la SHQ aux fins du programme ACL.

La SHQ a accordé à la coopérative une aide financière de 2 730 000 \$ sur des investissements totaux de 5 420 000 \$.

La coopérative a reçu les services de la Fédération des coopératives d'habitations de l'Estrie (FCHE). Les directeurs généraux des deux coopératives fondatrices, Michel L'Espérance et Jacques Côté, ont contribué activement au projet. Le premier en organisant le recrutement des membres et le volet associatif et le deuxième en supervisant les travaux de construction.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

La Grande Vie est une organisation dont les usagers sont à la fois clients et décideurs. Son conseil d'administration est formé de cinq résidants membres et de deux administrateurs nommés par les deux coopératives ayant contribué à la réalisation du projet.

Les services principaux (de base) sont les services de repas et le service de surveillance au moyen du bouton panique 24 heures sur 24.

À l'exception du personnel administratif, la coopérative est autonome pour les activités de soutien communautaire. Ce volet de la vie commune est assumé par les membres, regroupés dans 14 comités dont la mise sur pied a été complétée au cours de la première année d'exploitation, ce qui constitue un succès en soi :

- Comité de coordination;
- Comité d'organisation des activités sociales;
- Comité cuisine;
- Comité de sécurité;
- Comité d'aménagement;
- Comité entretien;
- Comité activités physiques et santé;
- Comité informatique;
- Comité arts et culture;
- Comité d'accompagnement (suivi de la condition de santé des résidants);
- Comité anniversaires et fêtes;
- Comité journal;
- Comité sélection et accueil;
- Comité finances.

Le mot d'ordre de la coopérative est « la mise en valeur des capacités et des idées plutôt que des problèmes. » Les membres adhèrent aux comités sur une base volontaire. Le droit à la non-participation est reconnu.



Crédit photo : La Grande Vie, coopérative de solidarité en habitation

Tout en recevant un service répondant à leurs besoins, les membres s'impliquent dans leur milieu de vie quotidienne. Les résidents ne sont pas perçus uniquement comme des clients ou des consommateurs, mais comme une force à mobiliser. Ils reçoivent du personnel et de divers organismes extérieurs l'accompagnement, l'encadrement et la formation requise pour les responsabilités qu'ils acceptent. Par exemple, les membres qui font partie de certains comités ont été formés sur la médiation par la Fédération pour assurer la saine gestion de tensions entre les résidents. La Fédération assure la médiation proprement dite au besoin. Les membres du comité de sécurité sont formés pour voir à la détection et à la prévention des problèmes et à l'évacuation en cas de besoin. Les personnes qui assurent la surveillance sont formées en secourisme général, en réanimation cardiorespiratoire et en défibrillation par une compagnie agréée. Le personnel et les administrateurs sont formés sur la certification et sur le plan de sécurité incendie. Les membres du comité cuisine voient à la qualité des repas et à plusieurs aspects administratifs des questions alimentaires et recevront une formation appropriée sur mesure.

Le loyer inclut le chauffage, l'eau chaude et l'électricité, en plus du service de base de câble. La moitié des logements de la coopérative bénéficient du programme de Supplément au loyer (PSL).

La participation des membres à la gestion et à l'organisation des nombreuses activités contribue à maintenir les loyers abordables et prolonge l'autonomie des personnes.

Pour plusieurs membres, l'adhésion à la coopérative signifie une première pratique de démocratie directe dans leur milieu de vie. Cela implique une certaine adaptation, mais procure en même temps l'occasion d'agir sur le quotidien. La vie associative déborde des cadres de la coopérative : une délégation de La Grande Vie a participé au congrès d'orientation de la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH).

RÉSULTATS

Environ 20 % des membres de La Grande Vie proviennent des deux coopératives « fondatrices ». Les logements de la nouvelle coopérative se sont loués très rapidement. Les logements sont offerts aux prix indiqués dans le tableau suivant; ils varient selon la typologie et le nombre de personnes par logement.

FIGURE 7

Taille et coût du logement,
COOP de solidarité en habitation La Grande Vie

TYPOLOGIE	LOYER	PRIX DES SERVICES	TOTAL DES FRAIS MENSUELS
3½ pour 1 personne	525 \$	450 \$	975 \$
3½ pour 2 personnes	525 \$	650 \$	1 175 \$
4½ pour 1 personne	665 \$	450 \$	1 115 \$
4½ pour 2 personnes	665 \$	650 \$	1 315 \$

ÉTUDE DE CAS 18

COOP LA GRANDE VIE

La coopérative, puisqu'elle offre des services aux personnes âgées (notamment les repas et la surveillance), est assujettie à la certification du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Elle a obtenu cette certification. Ses membres ont entre autres participé à une rencontre entre coopératives destinées aux personnes âgées qui portait sur la certification des résidences pour aînés.

La coopérative a vécu quelques crises au cours de sa première année d'exploitation, notamment dans le contexte de prise de possession d'un bâtiment neuf et de l'aménagement de nouveaux résidents. Toutefois, elle a su trouver des solutions en mettant à contribution le personnel et les membres. Elle a de nombreux projets à réaliser à court et à moyen terme, dont l'aménagement paysager du terrain et de la forêt voisine.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Bien que la CQCH ne souhaite pas la certification des coopératives logeant des personnes âgées par le MSSS, La Grande Vie a pris le temps d'approfondir cette question par la discussion tant à l'interne qu'à l'externe. Après réflexion, bien que la certification constitue un risque de « normalisation », elle a préféré se conformer aux normes du MSSS afin de mieux protéger les intérêts de ses membres à long terme, sur le plan de la sécurité et de la qualité des services.

Forte de la réalisation de son premier projet, La Grande Vie planifie la seconde phase de son développement. Un ajout à l'immeuble existant permettra à la coopérative d'agir comme ressource intermédiaire et de conserver chez elle les membres dont la condition physique requiert un soutien plus élaboré. Le développement de nouveaux services suivra le développement du volet immobilier de l'organisme.

La gestion immobilière et plusieurs tâches techniques sont déléguées aux employés sous l'autorité du conseil d'administration. Le directeur général, soutenu par le personnel, agit comme pivot et catalyseur auprès du conseil et des comités. Les administrateurs bénévoles sont alors libérés de tâches fastidieuses ou stressantes et peuvent se concentrer à la planification, au développement et à l'animation du projet.

On observe également que les coopératives d'une certaine taille comme les coopératives fondatrices ont plus de ressources pour voir à l'adaptation et au développement des services aux membres, au plan quotidien et à long terme.

La gestion d'un projet additionnel par le personnel de la Coopérative Rive Gauche a constitué un défi, considérant que les tâches requises lors de l'aménagement initial sont peu routinières.

Parmi les améliorations envisagées, la coopérative étudiera la possibilité de se doter de personnel additionnel pour assurer un service de conciergerie plus élaboré. Elle devra également voir à la stabilité du personnel de cuisine et à consolider la formation des membres qui s'impliquent dans le comité responsable; la coopérative envisage d'obtenir une formation sur mesure de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) sur l'achat et la préparation de repas pour personnes âgées. L'organisation d'un meilleur système de surveillance par bouton panique est également prévue.



Crédit photo : La Grande Vie, coopérative de solidarité en habitation

Au plan de la prévention, la coopérative a tiré les leçons de plusieurs expériences auprès de ses résidents; elle estime qu'il faut mieux les préparer à leur perte éventuelle d'autonomie, pour éviter des réactions stressantes et l'épuisement des accompagnateurs. La production de nouveaux outils permettrait de déceler plus rapidement les pertes d'autonomie et de mieux exploiter le bassin de ressources de la coopérative.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Michel L'Espérance, directeur général
Coopérative d'habitation Rive Gauche
Tél. : 819 564-4004
Courriel : rive4004@cooptel.qc.ca

Jacques Côté, directeur général
Coopérative d'habitation des Cantons de l'Est
Courriel : chce@reseaucoop.com

INITIATIVES EN SANTÉ MENTALE

ÉTUDE DE CAS 19

COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ EN HABITATION LES HAUBANS

VILLE : **SHERBROOKE**

DESCRIPTION DU PROJET

La COOP de solidarité en habitation Les Haubans a ouvert ses portes en février 2011. Le projet compte 36 logements d'une chambre, répartis dans trois immeubles de 12 logements sur le même site. Le projet s'adresse à des personnes autonomes ayant des problèmes de santé mentale et à des personnes à revenu faible ou modeste.

Bien que la moitié des résidents vivent avec des problèmes de santé mentale, la réalisation du projet a été financée dans le volet I du programme AccèsLogis Québec (ACL), destiné aux familles et aux personnes seules ou handicapées autonomes. Son coût de réalisation s'établit à 3,5 M\$. Les immeubles de la coopérative ne comprennent pas d'espaces communautaires, et elle n'offre aucun service aux résidents.

Les initiateurs du projet avaient à cœur de créer un milieu de vie épanouissant dans un contexte de mixité sociale. Dans le but de réaliser des économies d'échelle, le projet a été réalisé simultanément à celui de la Coopérative de solidarité en habitation La Grande Vie, dont le bâtiment est situé sur un terrain voisin. Les deux coopératives ont des administrations distinctes (voir à ce sujet l'étude de cas 18 du présent document).

CONTEXTE

Une étude sur les besoins de logement de ses membres réalisée par La Cordée, une ressource alternative en santé mentale, a permis de prendre conscience des conditions de logement des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Les principaux problèmes rencontrés par ces personnes concernent le coût des loyers et le haut taux d'effort, l'instabilité résidentielle – obligeant souvent des déménagements à répétition –, la discrimination liée à l'état de santé, sans oublier la vétusté des logements.

Pour les futurs membres et pour les intervenants, la solution passait par l'accès à un logement de qualité et à prix abordable. « Tous les répondants de l'étude aspiraient à une chose : vivre plus de cinq ans au même endroit et trouver la stabilité dans leur milieu de vie⁷⁰. » Ces aspirations sont à l'origine de la mise sur pied, en 2007, d'un comité qui a présidé à la création du présent projet avec le soutien des acteurs communautaires et institutionnels mentionnés plus loin.

ACTEURS

La Société d'habitation du Québec (SHQ) a financé le projet dans le cadre du programme AccèsLogis Québec (ACL).

La Ville de Sherbrooke a également soutenu financièrement le volet immobilier, notamment en cédant gratuitement une partie du terrain.

Le Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire en gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS), par son Service d'action communautaire, a accompagné les promoteurs du projet dès les rencontres initiales en 2007. Il poursuit son intervention en soutenant les résidents dans leurs apprentissages à la vie coopérative (comités, conseil d'administration, etc.). De plus, il occupe un siège au conseil d'administration de la coopérative à titre de membre de soutien.

La Cordée soutient la coopérative par sa participation au conseil d'administration et également à titre de membre de soutien, de même que par un suivi psychosocial auprès des résidents, dont plusieurs sont également membres de l'organisme.

La coopérative a reçu les services du groupe de ressources techniques Entraide Habitat Estrie (EHE) et de la Fédération des coopératives d'habitations de l'Estrie (FCHE) pour la coordination du volet immobilier et pour la formation sur la gestion coopérative.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

Le soutien communautaire est essentiellement un appui en ressources humaines accordé par le CSSS; il consiste à accompagner les personnes et le groupe vers l'autonomie : autonomie de la coopérative et autonomie de ses membres. Tel que le déclare un fondateur, « l'intégration sociale de tous les types de clientèles marginalisées passe beaucoup par le logement. En leur offrant l'occasion de vivre dans un milieu stimulant et accueillant, nous leur donnons l'opportunité de se développer comme personne et de trouver leur place dans la société⁷¹. »

La coopérative est entièrement administrée par les membres du conseil d'administration et ne dispose d'aucun employé. Les résidents sont invités à participer à des comités et au conseil d'administration de même qu'à diverses activités qui contribuent à créer des liens entre les résidents et avec les organismes du milieu. Les membres sont encouragés à prendre

70 Fédération des coopératives d'habitation de l'Estrie. « Inauguration de La Grande Vie et de l'Habitation des Haubans. Deux nouvelles coopératives viennent enrichir Sherbrooke ». Communiqué de presse, du 11 novembre 2011. Accessible en ligne : <http://www.cooperativehabitation.coop/site.asp?page=element&nIDElement=74>.

71 *Idem*.



Crédit photo : CSSS-IUG de Sherbrooke

position et à s'exprimer. La COOP tient compte du cheminement, des ressources et des limites de chacun et met en valeur les progrès au plan individuel. Le mot d'ordre est « À chacun son défi », et chaque personne trouve sa place dans la COOP et y contribue selon ses capacités.

L'approche est basée sur la reconnaissance du fait que ces personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale nécessitent un accompagnement pour leur permettre de réaliser leurs compétences, de développer leur potentiel et en même temps de s'intégrer à une démarche de prise en charge collective. Les ressources du CSSS soutiennent l'implication des membres dans l'apprentissage et dans le processus démocratique. Ils contribuent à outiller les membres en vue de leur prise en charge du projet.

Les critères de sélection prévoient une section générale s'appliquant à tous les membres et qui concerne environ 80 % des critères : par exemple, les revenus, la connaissance de la formule coopérative et les valeurs. Des critères complémentaires s'adressent aux personnes ayant des problèmes de santé mentale. Ces derniers tiennent compte des éléments comme le diagnostic, les références, le parcours d'hospitalisation et la capacité des personnes de développer leur autonomie au plan civique et dans leur vie quotidienne. Des mises en situation sont prévues lors des entrevues de sélection. Les logements sont attribués de manière aléatoire dans les trois immeubles, peu importe la condition des personnes.

Si des services aux personnes sont requis, ils sont fournis par La Cordée, un organisme communautaire, ou par les organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Il n'existe pas de protocole de collaboration entre la COOP et les ressources externes, à l'exception de celui avec le service d'action communautaire du CSSS-IUGS.

RÉSULTATS

La prise en charge s'observe d'abord en examinant l'organigramme de la COOP. Le conseil d'administration est composé de neuf administrateurs, dont six sont des résidents, et de trois administrateurs provenant des membres de soutien, dont le CSSS et La Cordée. Parmi les administrateurs résidents, quatre sur six sont des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale.

Les membres ont graduellement mis sur pied différents comités : d'abord le comité de chantier et, par la suite, les comités de sélection, entretien, vie associative, bon voisinage, et de finances. Les résidents vivant avec des problèmes de santé mentale semblent s'impliquer en plus grande proportion que les autres membres. Ils réalisent qu'ils ont des capacités et que chaque réussite, si modeste soit-elle, constitue un encouragement à la poursuite des efforts. Ils se présentent aux élections, et l'on observe que la COOP a une relève, car le conseil d'administration a été renouvelé depuis la prise de possession du projet.

Une des grandes réussites de prise en charge est que les personnes à l'origine du projet ont persévéré et qu'elles ont finalement emménagé dans leur logement après cinq ans d'efforts. De l'avis de plusieurs résidents, c'est leur « rêve habité », notamment en raison de leur qualité de vie améliorée et de la qualité des logements. Plusieurs membres éprouvent un sentiment de fierté et de « mission accomplie » devant leur réalisation.

On vise à créer plus de liens avec d'autres coopératives et avec des organismes de la collectivité. Par exemple, la coopérative Les Haubans emprunte régulièrement des locaux de sa voisine pour des rencontres, ce qui contribue à combattre les préjugés, à sensibiliser les voisins et à démystifier les questions de santé mentale.

ÉTUDE DE CAS 19

COOP LES HAUBANS

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Le fait d'avoir été associés à l'élaboration et à la réalisation du projet jusqu'à l'étape de l'occupation a représenté, pour les fondateurs, une grande victoire au plan personnel. Ils ont cheminé et ont pris leur place à toutes les étapes du projet immobilier. Ils se sont fait confiance et ont établi des liens de collaboration et de respect avec de nombreux intervenants.

Ils ont établi de nouvelles normes de succès pour un projet de logement social destiné à une clientèle ayant des besoins dits « spéciaux » : la réalisation du projet dans le volet I d'AccèsLogis plutôt qu'en volet III constitue une innovation, même si la COOP n'a pas pu obtenir l'aménagement d'espaces communautaires.

Les promoteurs ont l'impression d'avoir fait avancer la cause de la santé mentale en réalisant un véritable projet d'inclusion des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale dans un milieu non institutionnel, au sein de la collectivité.

Les fondateurs de même que leurs collaborateurs ont néanmoins fait preuve d'une grande souplesse pour permettre la prise en charge du projet selon le rythme des personnes impliquées. Cela impliquait un juste dosage des responsabilités et la capacité d'ajuster la démarche en cours de route, selon les capacités des personnes et leur niveau d'autonomie. La capacité d'ajustement a également interpellé les ressources externes, qui ont dû adapter leurs outils et leurs processus pour mieux intégrer les futurs résidents à la vie coopérative.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Carole Gendreau, organisatrice communautaire,
CSSS-IUGS
Courriel : cgendreau.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca



Crédit photo : CSSS-IUG de Sherbrooke



Credit photo : OMM

QUATRIÈME THÈME

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE POUR LES BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER

INITIATIVES EN SANTÉ MENTALE

Étude de cas 20 : Programme d'encadrement clinique et d'hébergement et projet Clés en Main (PECH)

INITIATIVES POUR FAMILLES, PERSONNES ÂGÉES ET PERSONNES SEULES

Étude de cas 21 : Médiation entre locataires et propriétaires participant au PSL – OMH de Longueuil

QUATRIÈME THÈME

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET L'AIDE À LA PERSONNE POUR LES BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER

LES PRINCIPAUX ENJEUX DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN PSL

Pour pouvoir bénéficier du programme de Supplément au loyer (PSL), les demandeurs doivent satisfaire aux mêmes critères d'admissibilité que les locataires des HLM. Tout comme les HLM, le PSL est géré par les OMH. C'est donc dire qu'ils ont des revenus très faibles et présentent souvent les mêmes fragilités. Le fait de résider en PSL plutôt qu'en HLM est souvent le fruit du hasard et est déterminé simplement par la disponibilité du type de logement PSL ou HLM lorsqu'un demandeur se trouve en tête de la liste d'attente de l'OMH.

Les bénéficiaires du PSL vivent soit dans des logements sur le marché privé, soit en coopérative ou OBNL d'habitation. Nous nous intéresserons ici plus particulièrement aux bénéficiaires du PSL du marché privé, les deux autres cas ayant été traités dans les sections précédentes.

Contrairement aux résidents de HLM ou aux bénéficiaires du PSL vivant en COOP ou en OBNL, les besoins en soutien communautaire des ménages bénéficiaires du PSL occupant des logements sur le marché privé ne sont pris en charge par aucun programme. C'est d'ailleurs l'un des principaux désavantages de cette catégorie de bénéficiaires du PSL.

LA POSITION DE LA CMM SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN PSL

La Communauté métropolitaine de Montréal est préoccupée par la question de l'équité dans le soutien offert aux locataires HLM et PLS et estime que le gouvernement doit développer des modèles d'intervention adaptés non seulement aux clientèles des HLM, mais également aux clientèles du PSL.

Le développement d'interventions de soutien communautaire pour ces ménages pose un défi particulier. Parce qu'ils sont dispersés spatialement et de ce fait plus difficiles à joindre, les services qui leur sont destinés seraient probablement plus difficiles à organiser. De plus, les interventions peuvent s'avérer plus complexes, car elles doivent tenir compte des interactions avec le propriétaire de l'immeuble, les autres locataires et les voisins immédiats.

Pour faire face aux défis liés à la fragilisation de la clientèle PSL, les OMH pourraient jouer un rôle de relais en matière de services sociaux et communautaires dans la mesure où des ressources leur sont allouées en conséquence. Mais l'allocation de ressources financières supplémentaires n'est pas le seul obstacle au développement de services communautaires, sociaux et de santé : des modèles d'intervention adaptés aux locataires PSL restent à développer. Par exemple, les OMH pourraient embaucher un intervenant de milieu afin de dépister les cas problématiques, évaluer la situation et orienter les locataires qui connaissent des difficultés vers des ressources et des organismes compétents. Cet accompagnement aurait certainement un effet positif sur le maintien des ententes avec les propriétaires et augmenterait le pouvoir d'attraction du programme.

Dans son *Plan d'action métropolitain pour le logement social et abordable, 2009-2013*, la Communauté invitait le gouvernement du Québec à mandater la SHQ et les ministères concernés, notamment le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Famille et des Aînés, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, pour qu'ils développent des interventions adaptées à la clientèle des HLM et du PSL.

Une des pistes à explorer serait, comme mentionné plus haut, de faire profiter les bénéficiaires du PSL sur le marché privé des salles et des équipements communautaires des HLM, des COOP et des OBNL. Il faut préciser que déjà la plupart des activités développées en HLM sont également offertes aux personnes du quartier. En ce sens, les bénéficiaires du PSL pourraient également participer aux activités de l'HLM. Des efforts particuliers pourraient être prévus par les OMH pour les en informer et les inciter à y participer.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

INITIATIVES EN SANTÉ MENTALE

ÉTUDE DE CAS 20

PROGRAMME D'ENCADREMENT CLINIQUE ET D'HÉBERGEMENT ET PROJET CLÉS EN MAIN (PECH)

VILLE : QUÉBEC

DESCRIPTION DU PROJET

« Arrêtez de sonner à ma porte. Quand je suis dans mon logement, je suis chez nous. »

Depuis 1989, le groupe PECH, un organisme d'encadrement clinique et d'hébergement a réussi à asseoir autour d'une même table des représentants des milieux de la santé et du logement pour élaborer des solutions concrètes au problème du maintien en logement des personnes vivant avec un problème de santé mentale.

Le programme Clés en Main propose de replacer le logement au cœur des préoccupations d'une table de concertation opérationnelle, composée de représentants des institutions de santé, du milieu du logement, des groupes communautaires et des usagers afin de s'entendre pour :

- offrir les suivis et les soins de santé nécessaires à la personne;
- offrir le soutien communautaire nécessaire;
- faire une place aux personnes vivant avec un problème de santé mentale dans les divers projets de logements développés sur le territoire, y compris en logement privé.

Le programme met à la disposition des personnes inscrites un supplément de loyer qui n'est pas rattaché au logement, mais plutôt à la personne, et qui est transférable. Cela permet à la personne de choisir son lieu de vie et favorise ainsi qu'il y reste et y développe une appartenance et une identité. Cela permet également à la personne de retrouver son logement si un épisode de maladie devait l'amener à séjourner temporairement à l'hôpital.

Un contrat tripartite est signé entre la personne, l'institution de santé et le locateur.

Les personnes sont acceptées en regard de certains critères, dont principalement la capacité à vivre en logement de façon autonome.

Les institutions « référantes » doivent s'engager à assurer, en tout temps, le suivi sanitaire requis par l'état de la personne dans son milieu de vie, au besoin, et à l'accueillir si un épisode requérant son hospitalisation survient.

Le locataire s'engage, pour sa part, à accepter un suivi d'un an dans le cadre du programme de suivi d'intensité variable en santé mentale.

Le locateur s'engage par bail avec la personne à lui offrir le logement. Les baux dits « thérapeutiques » sont exclus.

La table de concertation assure que tous les partenaires livrent leur part du soutien prévu au contrat.

L'organisme dispose de 111 unités de logement subventionnées en OBNL ou en coopérative ainsi que plus de 75 prestations de supplément au loyer en logement privé.

APPROCHE ET TYPE D'ACTIVITÉS

L'approche est fondée sur les éléments suivants :

- Le projet a développé une approche principalement individuelle centrée sur l'accès au logement, sur l'accompagnement des personnes et l'accès aux services;
- Le service aux personnes est assuré par les instances appropriées. Les suivis en santé sont assurés par les institutions de santé mentale, et le logement est assuré par les organismes responsables du développement et de l'opération des logements sur le territoire. PECH assure l'accompagnement communautaire;
- Le résidant est chez lui et, au-delà de son engagement de suivi, il a droit à la privauté de son logement.

Les activités prévues touchent principalement les aspects suivants :

- Accompagnement communautaire personnalisé;
- Orientation et référence;
- Service de logement et de soutien en santé mentale par le milieu de référence.

La convention qui lie les parties est indépendante du bail et peut être appliquée indistinctement dans un lieu ou un autre.

PECH reçoit un financement dans le cadre du Programme de suivi d'intensité variable (SIV) de l'Agence de la santé et des services sociaux pour soutenir une équipe de 30 intervenants offrant le soutien communautaire en logement.



Crédit photo : CMM

CONTEXTE

Jusqu'au milieu des années 1960, l'enfermement asilaire constituait la forme principale d'intervention auprès de toute personne considérée comme inadaptée ou marginale : enfants des orphelinats et des écoles de réforme devenus adultes, déficients intellectuels et « malades mentaux » s'y côtoyaient.

Sous la pression des mouvements de contestation du régime asilaire et grâce aux actions de réformateurs (rapports Bédard et Castonguay-Nepveu), un mouvement de désinstitutionnalisation s'est engagé. D'abord réalisées sans soutien structuré suffisant dans la communauté (désinstitutionnalisation « sauvage »), les diverses vagues de désinstitutionnalisation ont ramené au sein de la communauté un nombre croissant de personnes qui tentaient d'y vivre de façon autonome tout en devant faire face à de grandes difficultés.

QUE L'ARGENT SUIVE LE CLIENT

Les rapports Rochon (1986) et Harnois (1987) sont venus rappeler aux élus et aux professionnels de la santé l'importance que « l'argent suive le client » et qu'une part suffisante des ressources financières et humaines soient réaffectées de l'institution vers la communauté pour assurer un soutien nécessaire des personnes.

Malgré ces vœux, le constat du groupe PECH en 1989 est accablant :

- L'argent est resté dans le milieu institutionnel, et il y a peu de ressources de soutien dans la communauté, tant sur le plan de la santé que sur celui du soutien communautaire en logement;
- Les gens ayant des problèmes de santé mentale se retrouvent encore dans la communauté sans soutien suffisant, et le moindre épisode de maladie les amène à perdre leur logement et leurs biens et à devoir tout recommencer à zéro à chaque fois.

ACTEURS

Le programme s'appuie sur 12 partenaires de concertation :

- Les trois CSSS du territoire;
- Le groupe PECH;
- AGIR, une table de concertation en santé mentale;
- APUR, un organisme représentant les usagers des services en santé mentale;
- La Boussole, un organisme regroupant les parents de personnes vivant avec un PSM;
- La Fédération des coopératives d'habitation de Québec Chaudière-Appalaches (FECHAQC);
- Les représentants des OBNL d'habitation du territoire;
- L'OMH de Québec;
- Le directeur du parc des Ressources non institutionnelles de la région de Québec.

Il compte également sur 13 organisations dites « référantes » :

- 6 CLSC;
- 3 organismes communautaires;
- Le Centre hospitalier Robert-Giffard, offrant le Programme de soutien intensif.

RÉSULTATS

La stabilité en logement des personnes s'est considérablement accrue.

Le sentiment d'appartenance et la participation dans la communauté sont significativement plus élevés.

Les épisodes de rechute sont moins fréquents, et quand ils se produisent, ils sont de plus courte durée, ont moins d'impacts négatifs sur la vie des personnes et comportent une phase de réintégration plus courte et moins pénible, aux plans personnels et sociaux ainsi qu'au plan des investissements de services.

ÉTUDE DE CAS 20

PECH

ENSEIGNEMENTS À TIRER

Cette approche est « normalisante », mais au sens positif. Elle ne caractérise pas les édifices en fonction des clientèles. Elle évite de placer les gens en ghetto et elle élimine la stigmatisation qui peut l'accompagner.

Elle oblige les organismes référents à assurer le suivi qu'ils doivent fournir.

La subvention suit la personne.

Elle respecte la volonté des personnes de ne pas être déracinées chaque fois qu'elles vivent un épisode de maladie.

L'approche permet de sortir le logement de l'orbite des milieux hospitaliers et de redonner un caractère d'appartenance au logement des personnes vivant un problème de santé mentale.

La formule est adaptée à diverses formes de gestion, qu'il s'agisse de logements sociaux ou privés.

ANNEXE

Les ressources d'hébergement non institutionnelles en santé mentale

Ces ressources d'hébergement fournissent des services aux personnes hébergées afin de les maintenir ou de les intégrer à la communauté. Les services peuvent comprendre les repas, l'entretien ménager, la distribution de la médication et un soutien psychologique.

Le CSSS de la Vieille-Capitale assure la gestion régionale du programme des ressources non institutionnelles en santé mentale (RNI). Les ressources sont des résidences rattachées au programme par un contrat de service.

Le programme régional des RNI est composé de 81 ressources, dont 43 ressources intermédiaires et 38 ressources de type familial. Il compte 688 places d'hébergement en santé mentale. Elles sont localisées dans les régions de Québec et de Portneuf.

CLIENTÈLE VISÉE PAR LE PROGRAMME

Les ressources d'hébergement accueillent des adultes souffrant d'un problème de santé mentale. Avec le soutien et l'assistance obtenus, ces personnes réussissent à vivre dans la communauté et à exercer leurs rôles sociaux.

Types de ressources d'hébergement non institutionnelles en santé mentale

On retrouve deux types de ressources d'hébergement en santé mentale :

- La ressource intermédiaire;
- La ressource de type familial.

LES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES EN SANTÉ MENTALE

Les ressources intermédiaires sont des personnes physiques ou des organismes qui dispensent des services de soutien et d'assistance dans des installations d'hébergement dont ils sont propriétaires ou locataires.

Il existe différents types d'organisations résidentielles de ressources intermédiaires :

- Les appartements supervisés;
- Les maisons de chambres;
- Les résidences de groupe.

LE PROGRAMME D'ENCADREMENT CLINIQUE ET D'HÉBERGEMENT (PECH)

Nos pratiques d'intervention consistent à aider les femmes et les hommes de 18 ans et plus vivant des problématiques multiples (santé mentale, judiciarisation, toxicomanie, instabilité résidentielle) afin que ces personnes trouvent une réponse personnelle à l'ensemble de leurs besoins et qu'elles redécouvrent un pouvoir d'action dans toutes les sphères de leur vie.

Nous tentons d'être des « ranimeurs » d'espoir, des passeurs de liens, des miroirs de l'humanité pour les personnes que nous accompagnons dans leur parcours de rétablissement.

Les équipes de PECH appliquent le modèle de soutien communautaire axé sur les forces des personnes afin que nos pratiques collent aux ingrédients actifs du rétablissement.

Mission : intervenir auprès des femmes et des hommes qui ont des problèmes de santé mentale et qui ont ou ont eu des démêlés avec la justice.

Activités et services : suivi individuel; soutien aux personnes dans un contexte de crise; soutien à la personne et à son réseau naturel (accompagnement).

Clientèle : hommes et femmes de 18 ans et plus qui ont des problèmes de santé mentale et qui ont ou ont eu des démêlés avec la justice.

Territoire : Québec.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE SUPPLÉMENT AU LOYER PRIVÉ AVEC SUIVI DANS LA COMMUNAUTÉ

Vincent, Kristalna sous la direction de Paul Morin. *Le logement subventionné dans le cadre du programme de Supplément au loyer (PSL) dans le secteur privé à but lucratif avec suivi dans la communauté : Source d'inspiration pour créer des modèles innovants.* Coalition pour le développement du logement social en santé mentale de Québec.

Accessible en ligne : http://www.rasmq.com/documents/logement_subventionne.pdf.

Voir aussi le court texte de Mario Bousquet au sujet de l'étude citée ci-dessus, au http://www.aqrp-sm.org/bulletin/publications/a02n01/a02n01_logement-subventionne.pdf.

À lire aussi :

SCHL (2011). « Un lieu d'accueil : le soutien social comme avantage de la vie en logement-foyer pour les personnes ayant une maladie mentale », *Le Point en recherche*, série socio-économique 11-004, mai.

Accessible en ligne : <http://www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/pdf/67273.pdf?fr=1326300777187>.

INITIATIVES POUR FAMILLES, PERSONNES ÂGÉES ET PERSONNES SEULES

ÉTUDE DE CAS 21

MÉDIATION ENTRE LOCATAIRES ET PROPRIÉTAIRES PARTICIPANT AU PSL

OMH de Longueuil

VILLE : LONGUEUIL

DESCRIPTION DU PROJET

L'OMH de Longueuil dispose des ressources d'une agente de milieu dédiée à l'accompagnement psychosocial de ses locataires.

L'objectif de l'accompagnement est le maintien du locataire dans son logement et l'amélioration de sa qualité de vie.

L'approche de l'OMH de Longueuil s'est implantée dans le parc HLM; elle s'est graduellement étendue aux ménages bénéficiant du programme de Supplément au loyer (PSL).

CONTEXTE

On a constaté que malgré l'amélioration de leurs conditions de logement, à la suite de l'occupation d'un logement en HLM, plusieurs locataires éprouvaient des difficultés d'adaptation, des problèmes de santé mentale ainsi que des problèmes relationnels qui pouvaient compromettre leur séjour. Les malaises observés concernent diverses problématiques, dont la connaissance et l'adaptation des personnes aux règlements d'immeuble, la vie associative, les relations de voisinage, la perception des loyers et l'entretien des logements.

Chez les locataires du PSL, on a de plus observé que les locataires sont plus vulnérables et qu'ils souffrent plus souvent d'isolement. Comme le parc de logements PSL est dispersé dans divers immeubles et divers quartiers, les locataires n'ont pas spontanément accès aux mêmes services que les locataires en HLM. On a donc constaté que le personnel de l'Office ne pouvait intervenir que tardivement dans le processus, par exemple lors de demandes d'éviction soumises à la Régie du logement.

L'Office a senti le besoin d'intervenir en amont et d'assurer la médiation entre les propriétaires et les locataires participants. L'objectif de l'intervention demeure le maintien dans les lieux du locataire, mais l'Office souhaite en même temps conserver une relation d'affaires saine avec le propriétaire. La priorité est accordée aux cas où le locataire est susceptible de perdre son logement subventionné.

ACTEURS

L'OMH de Longueuil administre un portefeuille de 3 438 logements sociaux et abordables, dont 2 280 logements HLM et 673 logements issus des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. L'Office assure aussi la gestion du programme de Supplément au loyer pour 485 logements privés. Le parc compte 1 885 logements (54 %) qui sont réservés à des personnes âgées de 60 ans et plus et des familles et 1 553 logements (46 %) qui sont destinés à des familles. Les habitations sont réparties dans les villes de Longueuil (arrondissements du Vieux-Longueuil, de Saint-Hubert, de Greenfield Park et de LeMoine), de Brossard, de Boucherville, de Saint-Bruno-de-Montarville et de Saint-Lambert⁷².

L'Office collabore avec de nombreuses organisations communautaires et avec les institutions du réseau de la santé et des services sociaux.

APPROCHE ET ACTIVITÉS

L'agente de milieu reçoit les demandes de soutien de la part des locataires ou de la part des employés de l'Office qui sont en contact avec les résidants, par exemple les personnes préposées à la perception ou à l'entretien. L'agente de milieu, avec l'accord de la personne concernée, travaille à repérer une ressource pertinente au sein de l'OMH de Longueuil. Elle accompagne également la personne dans sa démarche de solutions auprès de divers organismes du milieu communautaire ou du réseau de la santé et des services sociaux.

Le soutien aux ménages bénéficiant du PSL est du même ordre que celui accordé aux ménages en HLM. Toutefois, lors de situations tendues, on a introduit la dimension « médiation », qui consiste à sensibiliser les parties – propriétaires et locataires – aux différentes facettes de la situation vécue. On souhaite ainsi amener les parties à s'entendre avant d'envisager le recours à la Régie du logement. On tient à éviter l'éviction d'un locataire, car ce dernier perdrait alors son droit à un logement en HLM.

72 Renseignements tirés du site Internet de l'OMH de Longueuil le 23 février 2012, au www.omhl.org.

ÉTUDE DE CAS 21

MÉDIATION LOCATAIRES-PROPRIÉTAIRES

RÉSULTATS

On estime que le soutien est accordé à environ une demi-douzaine de locataires par année pour un parc de 485 logements privés. Certains locataires requièrent des interventions répétitives. Le service s'est étendu au cas par cas selon les occasions et les besoins. On informe maintenant systématiquement les locataires du PSL de l'existence d'une personne-ressource grâce à un dépliant d'information qui leur est destiné.

L'expérience a porté ses fruits pour toutes les parties prenantes :

- Les propriétaires participant au programme sont mieux sensibilisés aux difficultés de leurs locataires; ils se sentent mieux outillés et ils savent qu'ils peuvent s'adresser à l'OMH en cas de problème;
- Les locataires conservent leur logement, et l'ensemble des parties évite des procédures souvent stressantes et coûteuses;
- Le personnel de l'Office acquiert une meilleure connaissance du vécu des résidents et peut mieux intervenir comme conseiller auprès des propriétaires;
- L'OMH de Longueuil conserve l'intégrité de son parc de logements privés bénéficiant du PSL.

ENSEIGNEMENTS À TIRER

L'ouverture du programme de soutien psychosocial aux bénéficiaires du programme de Supplément au loyer a permis à l'OMH de Longueuil de mieux saisir les conséquences de la précarité économique et de l'isolement sur le comportement des locataires et sur la disponibilité des ressources communautaires auxquelles ils ont peu accès comparativement aux locataires du parc HLM.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Annie Larouche, intervenante au soutien individuel
Office municipal d'habitation de Longueuil
Courriel : alarouche@omhl.org

Référence : Vincent, Kristalna sous la direction de Paul Morin. *Le logement subventionné dans le cadre du programme de Supplément au loyer (PSL) dans le secteur privé à but lucratif avec suivi dans la communauté : Source d'inspiration pour créer des modèles innovants*. Coalition pour le développement du logement social en santé mentale de Québec.

Accessible en ligne : http://www.rrasmq.com/documents/logement_subventionne.pdf.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

L'EXEMPLE DE PARIS : LOUEZ SOLIDAIRE ET SANS RISQUE

On peut lire sur le site de la Mairie de Paris, les informations suivantes sur le programme *Louez solidaire et sans risque* :

Louez sans risque...

Le propriétaire confie son appartement à un partenaire conventionné par la Ville de Paris pendant une durée de trois ou six ans et se voit garanti en contrepartie le paiement des loyers et des charges, et l'entretien et la remise en état du logement. Le partenaire s'assure également de l'occupation paisible des lieux par les occupants.

... Louez solidaire !

Le dispositif Louez solidaire permet d'améliorer les conditions de vie à la fois des familles parisiennes hébergées à l'hôtel, mais aussi des travailleurs parisiens à bas revenus (célibataires ou couple).

Vous louez votre logement à une association expérimentée conventionnée par la préfecture de région durant trois ans. L'association est votre locataire, assure le paiement des loyers mensuels et des charges, l'entretien et la remise en état du logement.

1. Des rendements réguliers et sûrs

Solibail vous assure la sécurité de paiements de loyers mensuels et réguliers ainsi que des charges. Pas de risque de vacance, ni de souci de gestion au quotidien.

2. L'assurance de récupérer le logement dans des conditions habituelles de baux

Au terme du bail et s'il le souhaite, le propriétaire est assuré de récupérer son logement dans les conditions prévues par le bail et dans le même état qu'à la signature.

3. Une remise en état gratuite

L'association locataire qui gère le contrat assure la remise en état gratuite de l'appartement avant de le restituer à son propriétaire. Elle effectue en outre l'ensemble des travaux incombant aux locataires pendant la durée du bail.

4. Une gestion professionnelle

Les associations conventionnées assurent la surveillance régulière des appartements, veillent à leur bon entretien ainsi qu'à leur occupation tranquille par les occupants.

Accessible en ligne : <http://www.paris.fr/louezsolidaire> et <http://www.solibail.fr/les-avantages.html>.



Crédit photo : Louis-Étienne Doré

www.cmm.qc.ca



Communauté métropolitaine
de Montréal