
1. *UN SECTEUR D'IMPORTANCE*

ENQUÊTE AUPRÈS DES OSBL D'HABITATION

**Réseau québécois des OSBL d'habitation
2007**

Le Réseau québécois des OSBL d'habitation a bénéficié du soutien financier de la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour réaliser cette enquête.

Le Réseau a également obtenu des contributions financières et professionnelles de l'Alliance de recherche université-communauté en économie sociale (ARUC-ES) ainsi que du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS).

Recherche et rédaction: Marie-Noëlle Ducharme

Assistant de recherche: Patrick Ducharme

Éditeur: Richard Saulnier

Infographie: Danièle Bordeleau

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.

Réseau québécois des OSBL d'habitation
1^{re} édition

ISBN 978-2-923537-07-8

Réseau québécois des OSBL d'habitation
www.rqoh.com

JUIN 2007

■ INTRODUCTION

Un organisme sans but lucratif d'habitation est une corporation sans but lucratif qui exploite des logements pour les rendre disponibles à une population particulière. Les immeubles et les autres actifs de la corporation sont donc des propriétés collectives, le plus souvent largement financées par l'État. Ce qui distingue ces organismes des entreprises privées à but lucratif, c'est que leur mission est d'abord sociale avant d'être commerciale. Ce qui distingue les OSBL¹ d'habitation par rapport aux HLM publics gérés par les municipalités, c'est qu'ils sont de propriété collective mais privée. Enfin, ce qui distingue les OSBL d'habitation des coopératives d'habitation dont ils sont un peu cousins, c'est le mode d'administration et de propriété. Contrairement aux coopératives d'habitation, les administrateurs des OSBL d'habitation sont élus par des personnes qui ne sont pas nécessairement des locataires.

■ NOTES MÉTHODOLOGIQUES

Les données de cette publication sont issues de trois bases de données. La première base de donnée est celle du Réseau québécois des OSBL d'habitation. On y trouve les caractéristiques générales de tous les organismes recensés au Québec (nombre d'unités, programme, vocation, etc.). Les deux autres bases de données sont issues d'une enquête en 2006 par le Réseau québécois des OSBL d'habitation.

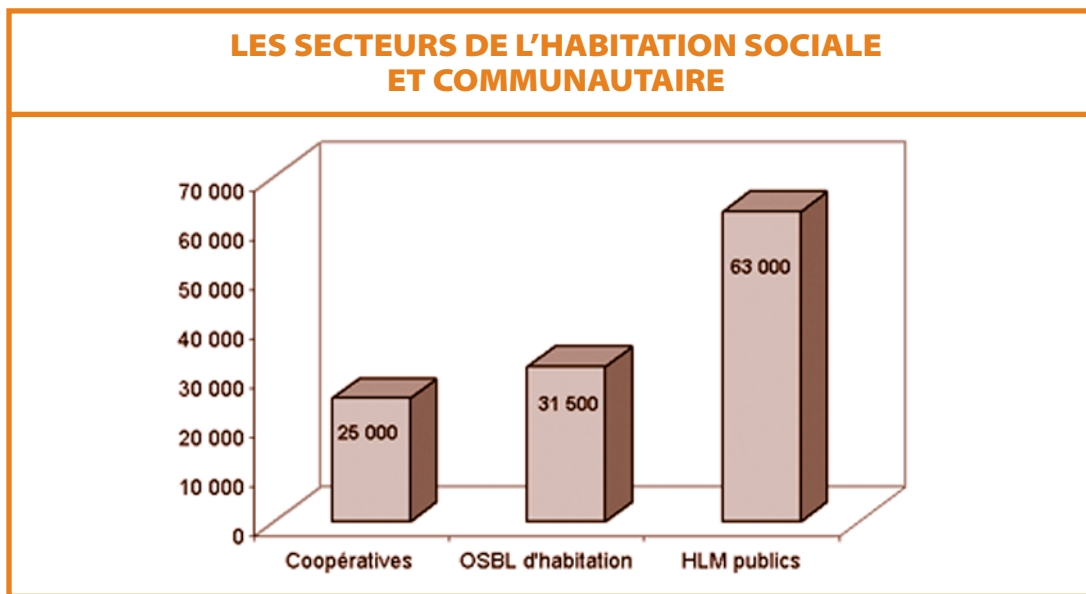
Nous avons procédé à deux enquêtes successives, l'une par questionnaire postal, l'autre par le biais d'entrevues téléphoniques auprès de responsables d'OSBL d'habitation. Le questionnaire postal portait sur les missions, les administrateurs, les résidants, les services offerts et les défis. Envoyé à 803 OSBL d'habitation, l'échantillon (des questionnaires reçus) compte 305 organismes soit 38 % des OSBL d'habitation recensés et offrant des logements permanents (N=305/800).

L'entretien téléphonique, quant à lui, s'intéressait plus particulièrement au contexte de naissance des organismes, à l'organisation et au financement des services ainsi qu'aux besoins des résidants en matière de soutien communautaire. Les organismes joints par téléphone ont été identifiés à partir d'un échantillon aléatoire stratifié sélectionné parmi la population d'OSBL d'habitation (N=52 / 800). Il s'agit de 7 % de la population. Les résultats plus détaillés seront disponibles sur notre site internet en 2007: www.rqoh.com.

1. *Organisme sans but lucratif.*

UN SECTEUR D'IMPORTANCE

- On dénombre actuellement 800 organismes sans but lucratif d'habitation totalisant pas moins de 31 500 unités de logement. Le parc des OSBL d'habitation représente une part importante des logements sociaux et communautaires au Québec. En terme d'unités de logements, il représente en outre 2,4 % du parc de logements locatifs privés au Québec.



UN OU PLUSIEURS PROJETS PAR ORGANISME

- Les projets administrés par des OSBL d'habitation s'élèvent à 1181². La majorité des OSBL d'habitation (78 %) ne comptent qu'un projet d'habitation, celui-ci concentré dans un seul immeuble. Les autres administrent deux, trois, ou davantage encore de projets d'habitation.
- En moyenne, les organismes sont responsables de 1,5 projets d'habitation. La taille moyenne d'un projet est de 36 logements.

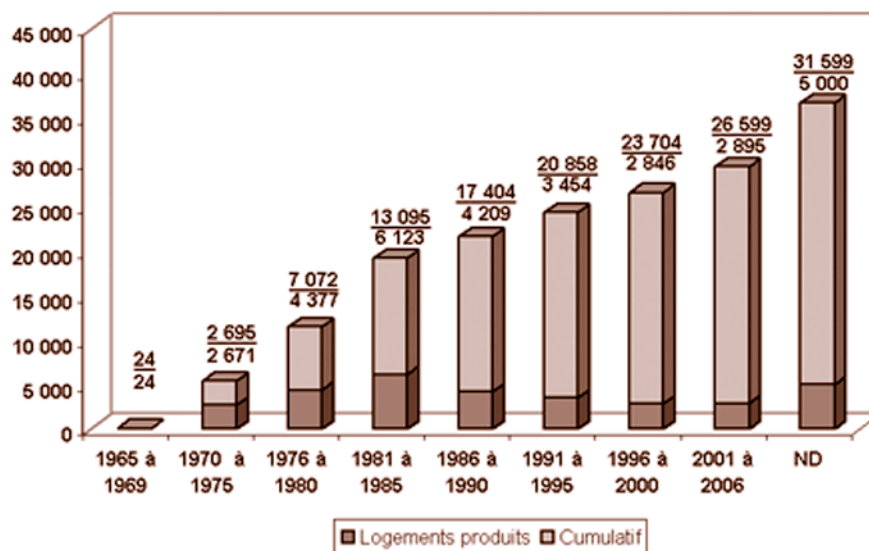
Taille des projets	%
1 à 9 unités	26 %
10 à 30 unités	49 %
31 unités à 60	14 %
61 à 100 unités	5 %
100 unités et plus	3 %
Non disponible	3 %
TOTAL	100 %

2. Ce chiffre ne tient pas compte de l'organisme Habitat Métis du nord qui regroupe à lui seul 392 projets, essentiellement des maisons familiales de moins de 4 unités généralement.

LE CONTEXTE D'ÉMERGENCE

- Le parc des OSBL d'habitation s'est constitué au fil des 50 dernières années à l'aide d'une série de programmes fédéraux de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), de programmes provinciaux de la Société d'habitation du Québec (SHQ) souvent avec la contribution des municipalités, et parfois des milieux locaux ou de certains secteurs philanthropiques.
- On peut distinguer deux grandes générations de programmes : ceux de la SCHL, de 1965 à 1986; ceux sous l'égide de la SHQ, de 1987 à nos jours.
- L'émergence et le développement de logements de type OSBL résultent de deux phénomènes: une alternative aux HLM publics jugés trop coûteux et trop uniformes dès les années 1970; une réponse aux critiques de groupes locaux désireux d'avoir plus de prise sur leurs projets d'habitation, des projets qui soient plus souples et mieux adaptés à leurs besoins.

PROGRESSION DU NOMBRE D'UNITÉS DE LOGEMENT EN OSBL D'HABITATION

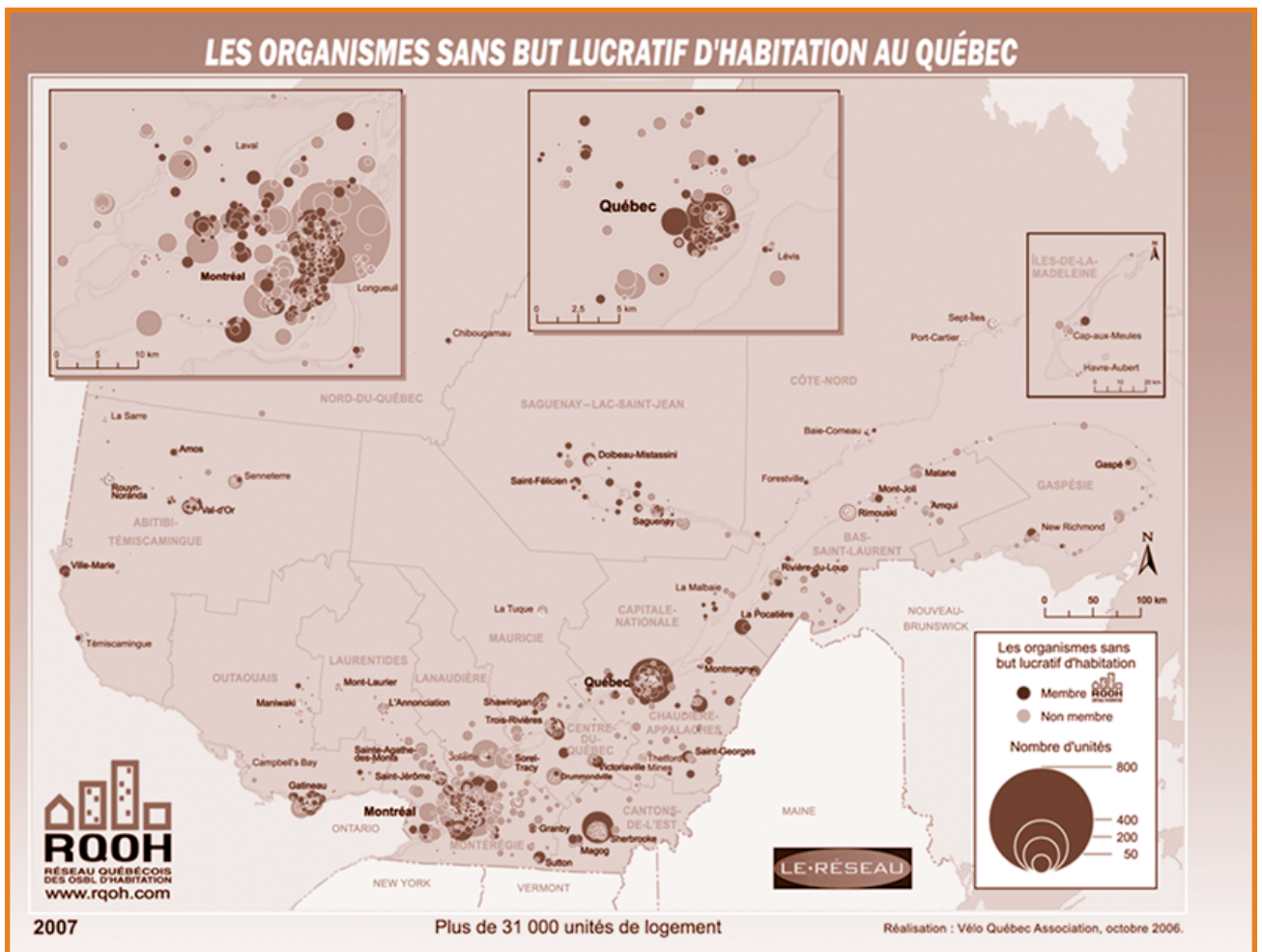


- Les décennies 1970 et 1980 demeurent, jusqu'à ce jour, les plus prolifiques, comme le montre le tableau ci-haut. Par la suite, les coupures de programmes (notamment au fédéral) ont résulté en un important ralentissement de 1990 à 1997. Le lancement du programme AccèsLogis (SHQ) en 1997 a relancé la création de logements locaux et communautaires; des projets en partenariat collés aux besoins des communautés locales.
- Si l'émergence des projets est intimement liée à la disponibilité des programmes de financement, leur initiative est le fruit d'acteurs locaux. Il s'agit le plus souvent d'organismes communautaires ou de comités de citoyens, de la paroisse, d'églises, d'acteurs municipaux, de caisses populaires, de députés, d'établissements publics ou de groupes de ressources techniques.
- Outre la remarquable variété d'acteurs à l'origine de projets d'habitation, on remarque que ceux-ci agissent rarement seuls. On les trouvera souvent en noyaux de deux partenaires principaux (par exemple la paroisse avec la municipalité, le CLSC et un organisme communautaire, le Groupe de ressources techniques (GRT) et un établissement public par exemple).

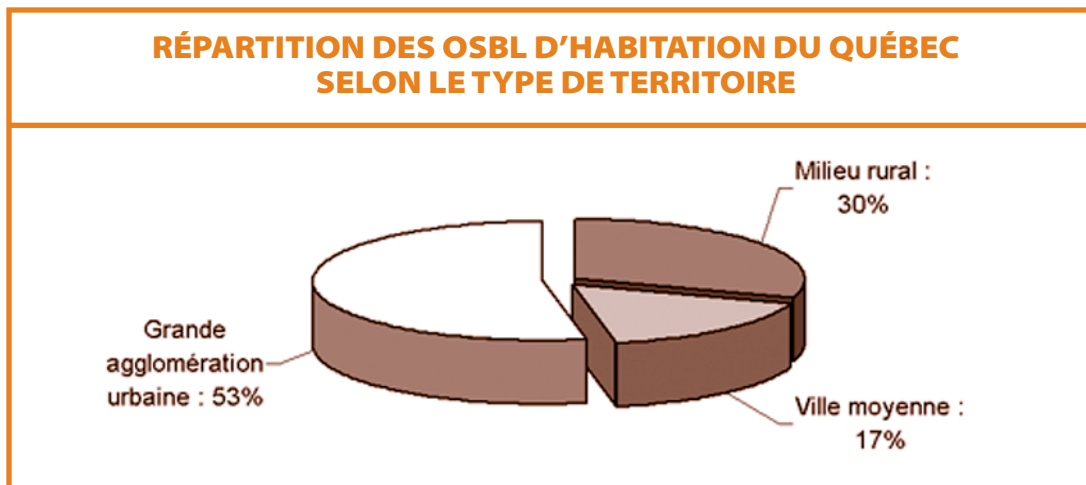
DISTRIBUTION DES OSBL D'HABITATION SELON LE PROFIL DES PROMOTEURS		
Principal promoteur du projet	Nombre d'OSBL (N=305)	%
Un ou plusieurs organismes communautaires ou locaux	133	44 %
Citoyens, bénévoles	73	24 %
Municipalités, office d'hab., députés	37	12 %
Établissement du secteur public	31	10 %
Non disponible (ND)	31	10 %
Total	305	100 %

UNE PRÉSENCE PARTOUT SUR LE TERRITOIRE

- On trouve des OSBL d'habitation dans toutes les régions administratives du Québec, et dans 309 localités différentes.
- Comparativement à l'ensemble des ménages privés du Québec, on trouve davantage d'OSBL d'habitation dans des milieux ruraux (30 %) comme Lac-Etchemins, Les Escoumins, Belleterre et dans des villes moyennes (17 %) comme Magog, Rouyn, Sorel, Shawinigan que dans les plus grandes agglomérations urbaines (53 %) de Montréal, Québec, Sherbrooke, Gatineau³.



3. Les classements ont été effectués suivants le concept de zone d'influence métropolitaine (ZIM) de Statistiques Canada. Les ménages privés du Québec se répartissent à 20% dans les milieux ruraux, à 12% dans les villes moyennes et à 68% dans les grandes agglomérations urbaines.



DES MISSIONS POUR UNE VARIÉTÉ DE BESOINS

- La formule souple des organismes sans but lucratif d'habitation a permis aux corporations d'adopter une grande variété de vocations.
- Près de la moitié des corporations (47 %) sont destinées à des personnes âgées. Ce sont 362 organismes qui totalisent plus de 16 000 unités.
- Le second groupe d'organismes destine ses ensembles à des familles ou à l'ensemble de la population à faible ou moyen revenu de sa localité. Les autres organismes sont destinés à des groupes de personnes ayant des besoins ou des caractéristiques particulières (santé mentale, situation de handicap, jeunes, femmes, toxicomanie).
- Notons que plusieurs organismes favorisent la mixité des groupes (jeunes, âgés, familles) dans les immeubles.

Missions-clientèles	% d'OSBL	Nombre de logements
Personnes âgées	47 %	16 213
Famille / non spécialisé	14 %	5 733
Santé mentale	8 %	1 210
Personnes handicapées	7 %	1 051
Personnes seules	6 %	1 525
Femmes	5 %	515
Mixte	4 %	1 075
Autochtones	2 %	1 008
Personnes toxicomanes	1 %	176

LE FINANCEMENT DES IMMEUBLES ET DES SERVICES

- Bien qu'il soit de propriété collective mais privée, le financement des immeubles est intimement lié à l'émergence de différents programmes publics de financement.
- De façon typique, le financement des ensembles d'habitation est assuré conjointement par la contribution des locataires (les loyers), par des subventions directes ou indirectes de l'État et, depuis une vingtaine d'années, par des contributions complémentaires des communautés (fondations, municipalités, partenariats). Aucun programme ne prévoit de financement pour les services aux personnes.
- Les principaux programmes ayant contribué à l'édification du parc des OSBL d'habitation sont: Article 56.1 (SCHL); Programme sans but lucratif privé (SHQ-SCHL) et AccèsLogis (SHQ)

NOMBRE D'ORGANISMES ET DE LOGEMENTS SELON LES PRINCIPAUX PROGRAMMES		
Programme	Nombre d'organismes	Nombre de logements
Article 56.1	239	10 441
PSBLP	214	5 020
AccèsLogis	208	4 712
Article 15.0 et 15.1	28	3 016
Logement abordable Qc (LAQ)	10	855
Programme intégré Qc (PIQ)	15	439
PARCO ⁴	26	464
Autre (milieux, fonds privés)	14	1 419
Non déterminé	44	5 000

4. Programme d'achat et rénovation pour coopératives et OSBL.

LES PRINCIPAUX PROGRAMMES DE FINANCEMENT

Programme	Livreur	Financement	Organismes admissibles	Prêt hypothécaire	Forme de subvention
Article 15.1 1973-1979	SCHL	SCHL-SHQ	Coopératives et OSBL	Prêt direct de la SCHL. Amortissement 50 ans.	Mise de fonds de 10 % des coûts de réalisation nets. Subvention du taux d'intérêt à 8 %
Article 56.1 1979-1985	SCHL	SCHL-SHQ	Coopératives et OSBL	Prêt conventionnel à paiements égaux, assurés par la SCHL. Amortissement 35 ans.	Subvention à l'opération couvrant la période d'amortissement ; subvention calculée à partir du coût de réalisation total. Remboursement de la différence entre le taux du marché et 2 %.
Programme intégré québécois (PIQ) 1984-1986	SHQ	SCHL-SHQ	Coopératives et OSBL	Prêt conventionnel à paiements égaux amorti sur 25 ans. Assurable par la SHQ.	Cumul de subvention de capital LOGIPOP, de LOGINOV, de subventions de capital de Corvée-Habitation et de suppléments au loyer pour 40 % des ménages.
PSBLP 1986-1993	SHQ	SCHL-SHQ	Coopératives et OSBL	Prêt conventionnel à paiements égaux, amorti sur 35 ans. Assuré à 100 %	Subvention au déficit d'exploitation.
PARCO 1995-1996	SHQ	SHQ	Coopératives et OSBL	Prêt conventionnel amorti sur 25 ans Garantie de prêt par SHQ.	Subvention de capital de 40 % à 50 % des coûts de réalisation. Participation du milieu obligatoire (22 %). Supplément au loyer pour 20 % à 40 % des ménages.
AccèsLogis 1997- 2005	SHQ	SHQ	Coopératives et OSBL	Prêt conventionnel amorti sur 25 ans. Garantie de prêt par SHQ.	Subvention de capital de 40 % à 50 % des coûts de réalisation. Participation du milieu obligatoire (20 %). Supplément au loyer pour 20 % à 60 % des ménages.
Logement abordable Québec 2002-2005	SHQ	SCHL-SHQ	Coopératives, OSBL, OMH et privés	Prêt conventionnel amorti sur 25 ans. Garantie de prêt par SHQ.	Participation financière du milieu obligatoire à 15 % des coûts de réalisation reconnus SHQ : subvention de capital nécessaire pour viabiliser le projet à un loyer mensuel moyen de 410 \$, services inclus.

Source: ce tableau est en bonne partie tiré de Gaudreault et Bouchard, 2002, annexe 1.

DES RÉSIDANTS, ADMINISTRATEURS, EMPLOYÉS ET BÉNÉVOLES ENRACINÉS DANS LEUR COMMUNAUTÉ

- Les résidents des OSBL d'habitation québécois sont majoritairement des femmes (63 %), plutôt âgées et disposant de revenus faibles. Soixante-sept pour cent (67 %) des résidents sont âgés de 56 ans et plus. Dans les résidences destinées aux aînés, ce sont 55 % des résidents qui sont âgés de 76 ans et plus. Là comme partout ailleurs, ils vieillissent, ce qui ne va pas sans entraîner des nouveaux besoins.
- Les résidents des OSBL d'habitation ont généralement des revenus faibles. Quatre-vingt trois pour cent (83 %) disposent de moins de 20 000 \$ par année.
- Les administrateurs totalisent 5000 bénévoles parmi lesquels des citoyens engagés, des professionnels, des parents, des locataires, des représentants d'organismes communautaires locaux, des employés ou des simples bénévoles.
- Les OSBL d'habitation du Québec, c'est aussi un secteur économique avec 3 500 employés et un chiffre d'affaires de 200 millions de dollars!

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET LES SERVICES AUX PERSONNES

- Soixante-huit pour cent des OSBL d'habitation offrent du soutien communautaire.
- Environ le tiers des organismes offrent des services et des soins personnels tels l'aide domestique, les soins personnels ou des services infirmiers.
- Soixante-quatorze pour cent des responsables d'OSBL d'habitation identifient les besoins liés au soutien communautaire ou l'accès aux autres services de santé pour leurs locataires comme leur principal défi.

BIBLIOGRAPHIE

Gaudreault, Allan et Marie Bouchard (2002), « *Le financement du logement communautaire: évolution et perspectives* », Montréal, ARUC en économie sociale, 53 pages.

Ducharme, Marie-Noëlle (2004), *L'économie sociale dans le domaine des services aux personnes âgées. Portrait sectoriel*. Montréal, LAREPPS-UQAM, 79 pages.

2. LES CONSEILS D'ADMINISTRATION ET LES COMITÉS

ENQUÊTE AUPRÈS DES OSBL D'HABITATION

***Plus de 5000 bénévoles
dans les OSBL d'habitation***

**Réseau québécois des OSBL d'habitation
2007**

Le Réseau québécois des OSBL d'habitation a bénéficié du soutien financier de la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour réaliser cette enquête.

Le Réseau a également obtenu des contributions financières et professionnelles de l'Alliance de recherche université-communauté en économie sociale (ARUC-ES) ainsi que du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS).

Recherche et rédaction: Marie-Noëlle Ducharme

Assistant de recherche: Patrick Ducharme

Éditeur: Richard Saulnier

Infographie: Danièle Bordeleau

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.

Réseau québécois des OSBL d'habitation
1^{re} édition

ISBN 978-2-923537-08-5

Réseau québécois des OSBL d'habitation
www.rqoh.com

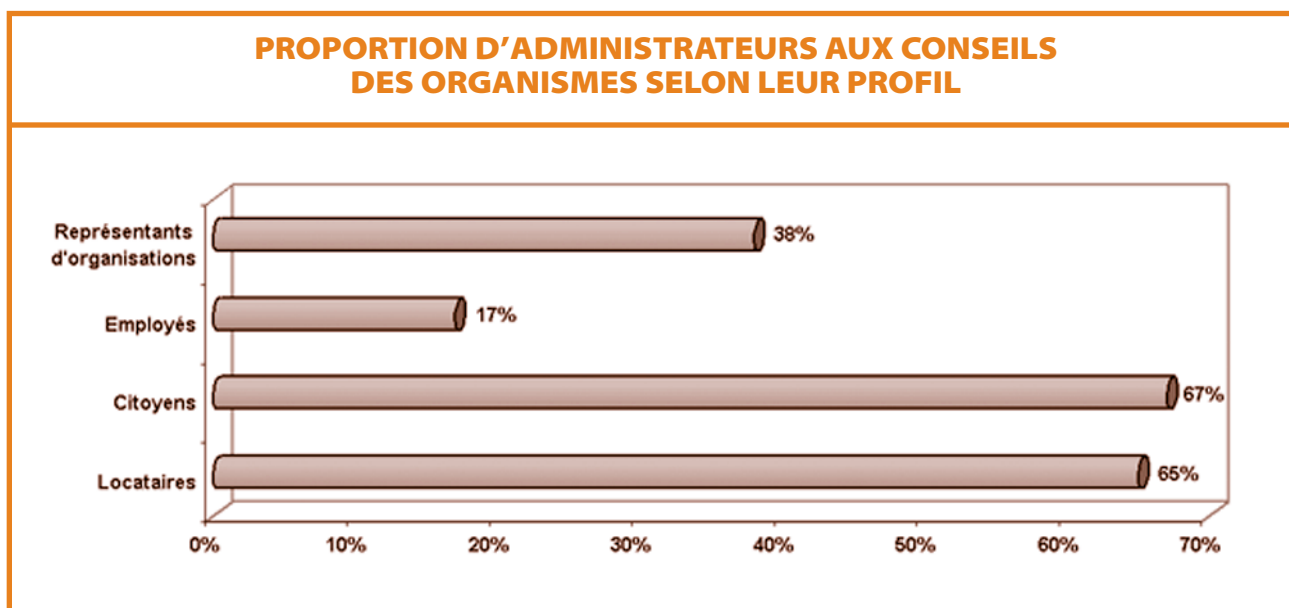
JUIN 2007

INTRODUCTION

Les bénévoles sont des personnes qui acceptent de fournir un service sans rémunération par l'entremise d'un organisme ou d'un groupe (Statistique Canada, 2005). D'après l'enquête canadienne sur le don, la participation et le bénévolat, 22 % des québécois ont fait du bénévolat au sein d'une organisation en 1997 (Hall et al., 2004). Dans le secteur des OSBL d'habitation, les bénévoles sont principalement actifs au sein des conseils d'administration. Mais on en trouve aussi dans des tâches de services et d'accompagnement auprès des locataires (cuisine, comité de loisir, visites de sécurité). Plusieurs bénévoles sont eux-mêmes locataires des ensembles d'habitation. Les administrateurs, ceux qui siègent sur les conseils d'administration, ont la responsabilité d'exécuter la mission de l'organisme tout en assurant la bonne marche. On constate que les autres tâches bénévoles s'apparentent souvent à l'aide informelle¹, dont l'implication ressemble à ce qui est accompli auprès de parents, amis et voisins.

LES ADMINISTRATEURS

- Les conseils d'administration des OSBL d'habitation du Québec sont formés de sept personnes en moyenne².



1. Statistique Canada distingue l'aide informelle (temps gratuit auprès des proches) du bénévolat qui, lui, transite obligatoirement par un organisme.

2. Le nombre moyen de membres aux conseils d'administration s'élève à 7, de même que la médiane.

- On estime à environ 5 000 le nombre d'administrateurs bénévoles pour l'ensemble des OSBL d'habitation du Québec.
- Assez typiquement, les administrateurs sont des citoyens impliqués dans leur localité. Il s'agit d'un mélange de locataires, de représentants d'organismes locaux ou de citoyens impliqués, de parents et amis ou encore d'employés.
- On trouve des locataires dans 67 % des conseils d'administration des OSBL d'habitation.

■ LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES EN TANT QUE BÉNÉVOLES

- Soixante-cinq pour cent des OSBL d'habitation ont un ou des locataires à leur conseil d'administration.
- Leur présence aux conseils d'administration découle, dans certains cas, d'une obligation inscrite dans certaines conventions d'exploitation de programmes. C'est le cas pour les programmes AccèsLogis, PARCO et le Programme sans but lucratif privé (PSBLP) de la SHQ³. Dans ces organismes, les conseils d'administration doivent compter au moins trois locataires. On constate que cette prescription n'est pas

DISTRIBUTION DES REPRÉSENTANTS D'ORGANISMES		
Type d'organismes	Nombre d'OSBL	%
Établissements publics	17	5,6%
Organismes communautaires	47	15,4%
Secteur public (municipalités)	16	5,2%
Secteur privé	22	7,2%
Pluralité d'intervenants	13	4,3%
Total	115/305	38%

3. PARCO (Programme d'achat-rénovation pour coopératives et OSBL, Société d'habitation du Québec).

systématiquement observée dans les organismes subventionnés dans le cadre du volet 3 (hébergement transitoire) du programme AccèsLogis et de certains organismes subventionnés par le programme PSBLP⁴.

- En revanche, la grande majorité (72 %) des organismes subventionnés par des programmes de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) comptent au moins un locataire à leurs conseils d'administration, même en l'absence d'obligation contractuelle avec l'organisme subventionnaire.
- Les organismes destinés aux femmes (83 %), aux personnes seules et vulnérables (72 %) et aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (71 %) sont ceux qui comptent le plus fréquemment des locataires. On en trouve moins aux conseils d'administration des organismes destinés aux personnes handicapées (59 %).
- On trouve aussi de nombreux locataires dans les comités des organismes.

AVEZ-VOUS DÉJÀ ÉTÉ BÉNÉVOLE ?

Question classique qui jalonne les formulaires d'entrevue d'accès à un OSBL d'habitation (...). Force est de constater: il devient difficile pour les conseils d'administration et les comités de recruter du monde sur la base du volontariat. Au-delà de ceux, totalement imperméables aux valeurs de solidarité, de partage et d'économie, il y a bien dans l'air une dévalorisation de ce mode d'engagement jumelé à un manque de temps. Et, du coup, les quelques bénévoles en ont beaucoup sur les épaules, et tendent à se décourager. Certains OSBL d'habitation ont trouvé des solutions pour motiver leur monde: d'abord, prendre le temps d'expliquer au « nouveau membre ». Ensuite, prendre le temps et lui permettre de s'intégrer dans sa nouvelle communauté.

Et puis, valoriser le fait de se retrouver entre soi, agrémenter une réunion du conseil d'administration trop longue, assortir les corvées de récompenses, prévoir des postes budgétaires pour les loisirs. D'ailleurs, ne dit-on pas que c'est dans l'adversité que se créent les liens ?

Mariette Héraud, Le Réseau, n° 14, décembre 2005

4. La présence de « locataire » est en effet plus difficile à observer dans le cas de maison d'hébergement transitoire.

■ LES ADMINISTRATEURS: DES CITOYENS ENGAGÉS

- On trouve des citoyens engagés dans 66 % des conseils d'administration. Ce sont souvent des gens impliqués dans leur localité (paroisse, organismes communautaires, économie sociale, CSSS, centres d'action bénévole, voisins, parents, professionnels du milieu, AFEAS, Chevaliers de Colomb, caisses populaires, offices municipaux d'habitation, centres de loisirs, comités de locataire, etc.).
- Les conseils d'administration comptent aussi des représentants d'organisme (38 %), c'est-à-dire des personnes déléguées à ce titre. Les secteurs les plus souvent représentés sont, dans l'ordre: les organismes communautaires, les établissements publics, le secteur public (municipalité) et le secteur privé (incluant les caisses populaires).
- Le profil des administrateurs des OSBL d'habitation emprunte non seulement la couleur locale mais également la couleur des organismes qui en ont parrainé la naissance. Par exemple, un OSBL d'habitation mis en place par une Association québécoise des droits des retraités (AQDR local) sera principalement composé de bénévoles âgés tandis qu'un autre, mis en place par une communauté culturelle, sera composée de notables et de bénévoles issus de cette communauté.

■ LES COMITÉS

- Un peu plus de la moitié des OSBL d'habitation (55 %) déclarent l'existence d'au moins un comité.
- Il peut s'agir tout autant de comités *ad hoc* que de comités ayant des mandats à plus long terme. Ainsi, les OSBL d'habitation font assez fréquemment appel à des comités pour la gestion de l'organisme et aussi pour assurer l'animation des milieux de vie.
- Les comités les plus fréquents sont les comités de loisirs et les comités de locataires.
- On trouve par ailleurs des comités (16 % des organismes) pour la sélection ou l'admission des locataires, pour l'entretien, pour le financement, pour les relations de travail, la gestion des plaintes ou l'alimentation, notamment.

LES COMITÉS DANS LES OSBL D'HABITATION			
	Type de comité	Nombre d'OSBL	% d'OSBL
1	Comité de locataires	77	25,2 %
2	Comité de loisirs	80	26,2 %
3	Autres comités	49	16,1 %
4	Aucun comité	124	40,7 %
5	ND	24	7,9 %
	Total	305	100 %

- Bien qu'on trouve des comités dans tous les types d'organismes, la gestion par comité est tendanciellement plus présente dans les organismes financés dans le cadre du programme AccèsLogis et PSBLP.
- On remarque que les organismes qui comptent au moins un locataire au conseil d'administration sont davantage enclins à mettre aussi en place des comités. C'est dans ces lieux que les locataires et autres bénévoles (ou employés) peuvent participer pleinement à la vie collective et quotidienne de l'ensemble d'habitation.

QUELQUES ENJEUX

- Le profil riche et varié des administrateurs des conseils d'administration témoigne de la qualité de l'enracinement des OSBL d'habitation. La présence de locataires, de citoyens engagés, d'employés et de représentants d'organismes locaux offre un caractère d'exemplarité dans la poursuite d'une gestion saine qui tient compte d'une multiplicité d'intérêts et de points de vue (multistakeholder), mais dans l'atteinte d'une mission unique centrée sur l'intérêt général. Celui-ci est souvent garant de pratiques dynamiques de gouvernance, transparentes et qui misent sur les partenariats.
- Plus du quart (25 %) des OSBL d'habitation ne fonctionnent qu'à l'aide de bénévoles puisqu'ils n'ont aucun employé.

- La place des bénévoles dans les OSBL d'habitation fait voir des configurations variées, souvent tributaires des missions et des dynamismes, mais aussi de l'accès à du financement.
- Si, en général, l'apport des bénévoles se vit harmonieusement, certains organismes éprouvent des problèmes car « tout repose sur leurs épaules ». Dans ces cas précis, les bénévoles sont engagés dans la réponse aux besoins de locataires vieillissants, que leur organisation n'avait pas pris en compte auparavant. Voici le témoignage d'une responsable d'un petit OSBL situé au nord de l'Outaouais :

Il va falloir offrir plus de services bientôt. J'ai des membres du conseil qui font des interventions. À un moment donné, ça peut représenter plusieurs heures par mois et même des nuits. Ils compensent pour le CLSC qui ne répond pas à la demande. Le jour où il y en a une qui va partir, tout le groupe va partir en bloc. Les bénévoles commencent à être âgés. C'est les administrateurs qui répondent à tout.

C'est la corporation qui détermine sa mission, le mode d'élection des administrateurs et la composition de l'assemblée générale des membres. Les assemblées générales de membres, qui élisent les administrateurs, prennent des formes variées. Certaines sont formées exclusivement des membres du conseil d'administration, d'autres sont formées de membres de la communauté et d'autres, de collègues d'électeurs pouvant représenter les parents, la communauté, les locataires ou les employés.

- Au Québec, 65 % des organismes sans but lucratif déclarent des problèmes de relève (Bussière et. Al, 2006). Les organismes impliqués dans le secteur de la santé et les services sociaux et notamment, les organismes de services aux aînés seraient davantage touchés. Les OSBL d'habitation n'échappent

donc pas à ces tendances. Des recherches récentes, ajoutées aux témoignages des dirigeants du Réseau québécois des OSBL d'habitation, laissent voir que les administrateurs de plusieurs OSBL d'habitation sont isolés et qu'ils éprouvent des problèmes de relève, notamment dans les milieux ruraux (Ducharme, 2006 ; Harris, 2005 ; Dagenais, 2004 ; Bickerstaff, 2004 ; Savard, Maltais et Robichaud, 2005). Ces tendances sont aussi observées parmi les OSBL d'habitation en Colombie-Britannique (Marason Management Inc., 2004).

NOTES MÉTHODOLOGIQUES

Les données de ce texte sont issues d'une enquête menée en 2006 par le Réseau québécois des OSBL d'habitation. Nous avons procédé à deux enquêtes successives, l'une par questionnaire postal, l'autre par le biais d'entretiens téléphoniques auprès de responsables d'OSBL d'habitation. Le questionnaire postal portait sur les missions, les administrateurs, les résidants, les services offerts et les défis. Envoyé à 803 OSBL d'habitation, l'échantillon (des questionnaires reçus) compte 362 organismes soit 45 % des OSBL d'habitation recensés au Québec dont 305 offrent du logement permanent (N= 362 / 800). L'entretien téléphonique, quant à lui, s'intéressait plus particulièrement au contexte de naissance des organismes, à l'organisation et au financement des services ainsi qu'aux besoins des résidants en matière de soutien communautaire. Les organismes rejoints par téléphone ont été identifiés à partir d'un échantillon aléatoire stratifié sélectionné parmi la population d'OSBL d'habitation (N=52 / 800). Il s'agit de 7 % de la population. Enfin, plusieurs des caractéristiques générales des corporations (situation, mission, programmes, nombre d'unités, etc.) sont tirées de la base de données du Réseau québécois des OSBL d'habitation. Des sources comparatives, ou davantage qualitatives, complètent les données de l'enquête.

BIBLIOGRAPHIE

Bickerstaff C. Julie, sous la direction de Christian Jetté (2004), *La Porte de l'amitié. Monographie d'un OSBL d'habitation pour personnes âgées en légère perte d'autonomie*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 04-02.

Bussièrès, Denis, Chartrand, Sébastien, Cucumel, Guy, Jolin Louis et Yves Vaillancourt (2006), *Le secteur sans but lucratif et bénévole au Québec*, Montréal, Imagine Canada et ARUC en économie sociale, 80 pages.

Dagenais, Hélène, sous la direction de Paul Morin (2004), *Manoir A. Pierre-Lanctôt. Monographie d'un organisme sans but lucratif d'habitation pour personnes âgées en légère perte d'autonomie*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 04-24.

Ducharme, Marie-Noëlle (2007), *Les services dans les OSBL d'habitation au Québec*, Réseau québécois des OSBL d'habitation (à paraître).

Godbout, Jacques T. (1994), « *La sphère du don entre étrangers: le bénévolat et l'entraide* » dans Dumont, Fernand, Langlois, Simon et Yves Martin (sous la dir.), *Traité des problèmes sociaux*, 981-994.

Hall, Micheal H., de Witt, Margaret L., Lasby et David McIver (2004), *Force vitale de la collectivité: Faits saillants de l'Enquête nationale auprès des organismes à but non lucratif et bénévoles*, Statistique Canada, 53 pages.

McClintock, N. (2004), *Comprendre les bénévoles canadiens*, Centre canadien de philanthropie.

Savard, Josée, Maltais, Danielle et Suzie Robichaud (2005), *Le Domaine de la présentation. Une résidence sans but lucratif du Saguenay-Lac-Saint-Jean*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 05-02.

Statistique Canada (2005), en ligne: www.statcan.ca/référence

Le Réseau (2004), *Bulletin du Réseau québécois des OSBL d'habitation*, Montréal, n° 10, décembre 2004.

Hérait, Mariette (2005), « *Avez-vous déjà été bénévole?* » *Bulletin Le Réseau*, Réseau québécois des OSBL d'habitation, n° 14, décembre 2005.

3. LES LOCATAIRES

ENQUÊTE AUPRÈS DES OSBL D'HABITATION

***De la vulnérabilité
à l'autonomie***

**Réseau québécois des OSBL d'habitation
2007**

Le Réseau québécois des OSBL d'habitation a bénéficié du soutien financier de la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour réaliser cette enquête.

Le Réseau a également obtenu des contributions financières et professionnelles de l'Alliance de recherche université-communauté en économie sociale (ARUC-ES) ainsi que du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS).

Recherche et rédaction: Marie-Noëlle Ducharme

Assistant de recherche: Patrick Ducharme

Éditeur: Richard Saulnier

Infographie: Danièle Bordeleau

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.

Réseau québécois des OSBL d'habitation
1^{re} édition

ISBN 978-2-923537-09-2

Réseau québécois des OSBL d'habitation
www.rqoh.com

JUIN 2007

■ INTRODUCTION

Les organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation du Québec abritent près de 35 000 personnes. Ce sont des hommes et des femmes, des adultes, des enfants. Le profil particulier des locataires est en bonne partie déterminé par les vocations des organismes. À cela s'ajoutent parfois certains critères prescrits par les programmes de financement, par exemple, pour l'accès à des subventions au loyer¹. Ensuite, à l'intérieur de ces paramètres, les administrateurs établissent eux-mêmes les critères de sélection des locataires. Ainsi, si l'on trouve un grand nombre de personnes âgées dans ces ensembles d'habitation, c'est à la fois parce que des corporations ont voulu mieux loger cette catégorie de personnes, parce que des programmes les ciblaient... et aussi parce que la population vieillit!

■ EN BREF...

- La population des OSBL d'habitation est majoritairement composée de femmes, plutôt âgées et disposant de revenus faibles.
- La majorité des ménages sont formés de personnes vivant seules.
- Plusieurs présentent des vulnérabilités qui entraînent des besoins en services sociaux ou de santé.
- Les pertes d'autonomie liées au vieillissement sont identifiées comme le principal défi des responsables des organismes.
- La participation des locataires à la vie ou à la gestion des ensembles d'habitation est au cœur de la mission de plusieurs organismes.
- On ne dispose pas de données sur les trajectoires des locataires. Une enquête sur les OSBL d'habitation de Montréal en 2002 indiquait toutefois que la majorité de ceux-ci y séjournaient plus de six ans, un taux plus élevé que celui observé dans la population montréalaise (Ducharme et Vaillancourt, 2002).

1. Par exemple, les programmes AccèsLogis et Programme sans but lucratif privé (PSBLP) ont des volets destinés aux personnes âgées en légère perte d'autonomie ou à des personnes ayant des besoins particuliers.

PROPORTION DE LOCATAIRES SELON L'ÂGE ET LE TYPE D'ORGANISME (MISSION-CLIENTÈLE)					
Âges locataires	- de 19 ans	19 à 35 ans	36 à 55 ans	56 à 75 ans	76 ans et plus
Personnes âgées	0%	1%	5%	38%	56%
Personnes seules	3%	11%	49%	30%	9%
Santé mentale	2%	27%	58%	15%	1%
Pers handicapées	1%	30%	53%	15%	1%
Jeunes	40%	60%	0%	0%	0%
Femmes	19%	37%	18%	25%	0%
Autochtones	0%	0%	70%	30%	0%
Mixte	3%	30%	38%	26%	4%
Familles	5%	24%	46%	22%	5%
Autres	5%	45%	30%	20%	0%
Population totale	2%	11%	21%	31%	36%

L'ÂGE...

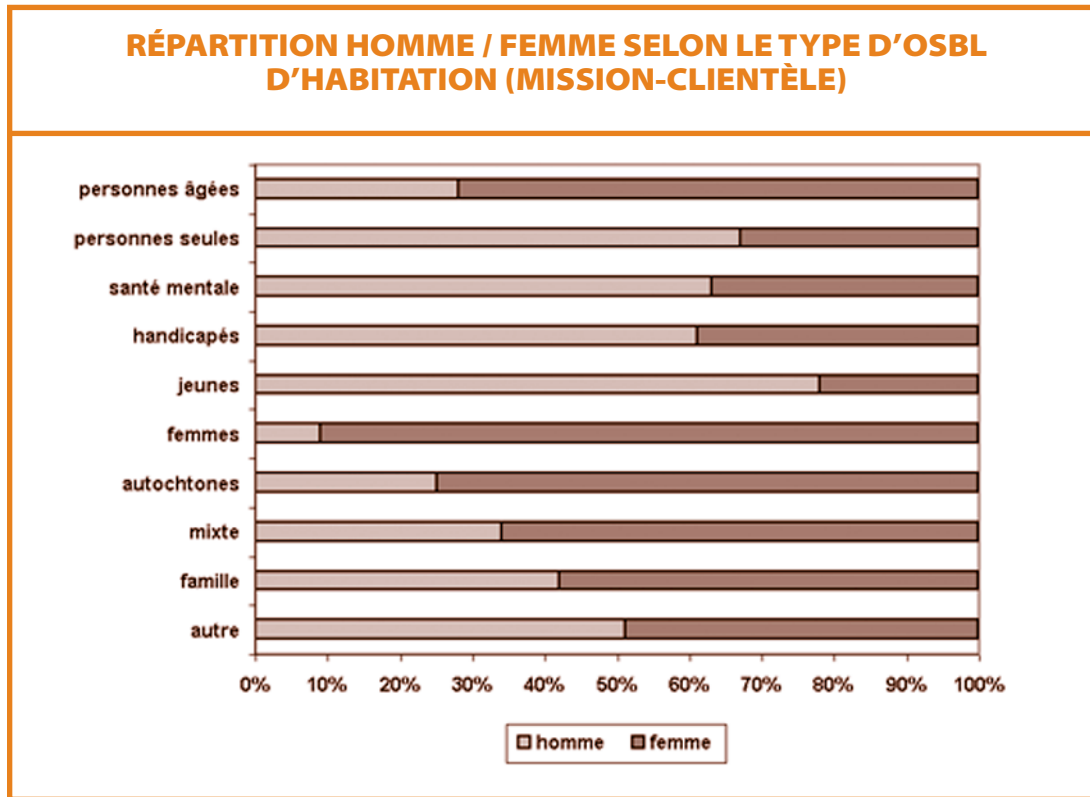
- La grande majorité des locataires (67%) sont âgés de plus de 56 ans et plus et 36% sont âgés de 75 ans et plus.
- On trouve par ailleurs 21% de locataires âgés de 36 à 55 ans et seulement 12% sont âgés de moins de 36 ans.
- Évidemment, c'est dans les organismes destinés aux personnes âgées que l'on trouve la plus grande concentration de personnes plus âgées, soit: 56% de personnes de 75 ans et plus.
- Notons qu'on trouve près de 40% de locataires âgés de 56 ans et plus dans les OSBL d'habitation destinés à des personnes seules et/ou présentant des risques d'itinérance.

PLUSIEURS MÉNAGES D'UNE SEULE PERSONNE

- La proportion de ménages d'une seule personne représente plus de 75 % de la population dans les OSBL d'habitation.
- Cette proportion s'apparente aux tendances québécoises dans les logements locatifs. Les ménages de personnes seules sont en constante augmentation depuis une cinquantaine d'années; ils forment actuellement 69 % des ménages locataires (Dagenais, 2006)
- On trouve plusieurs personnes vivant seules parmi les femmes âgées vivant en milieu urbain.

LE SEXE

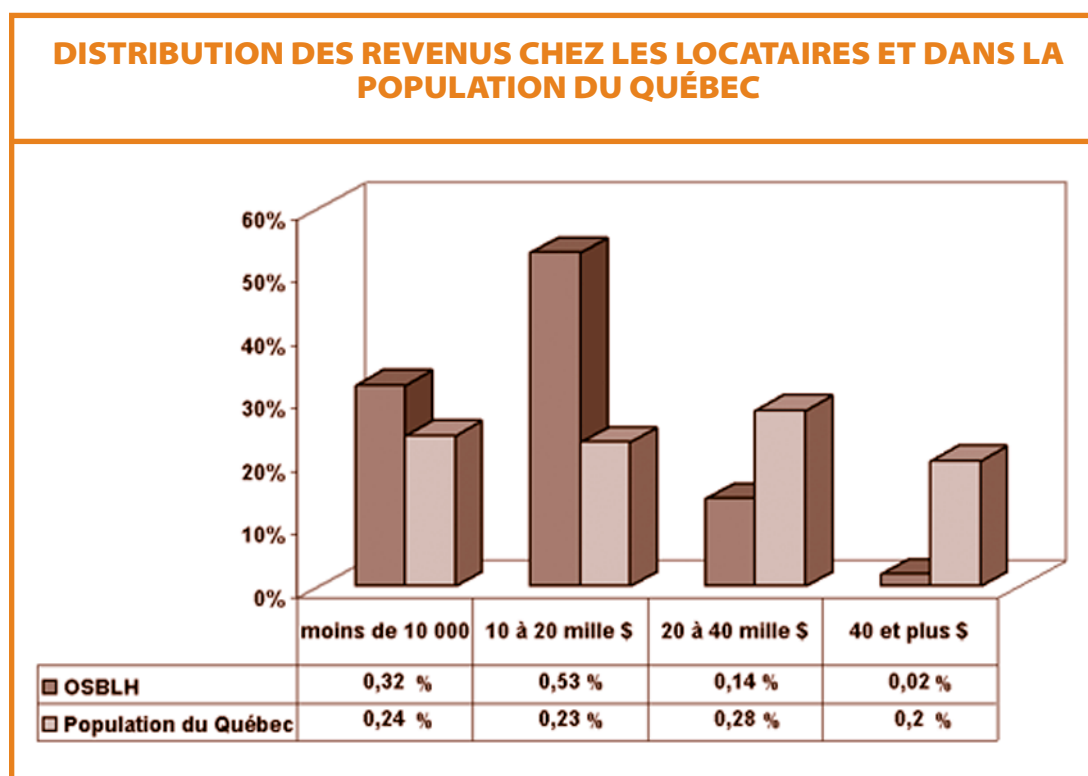
- Globalement, les femmes représentent 63 % de l'ensemble des locataires des OSBL d'habitation. Elles sont surtout nombreuses dans les ensembles d'habitation destinés aux aînés (72 %).
- En revanche, les hommes sont en plus grande proportion dans les OSBL destinés aux personnes seules et vulnérables, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et aux personnes handicapées ainsi qu'aux jeunes.
- L'importante proportion de femmes dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes âgées recoupe les données des autres recherches sur les OSBL d'habitation (Vaillancourt et Charpentier, 2005; Ducharme et Vaillancourt, 2002) de même que les tendances observées dans les HLM ou les résidences privées pour aînés (Aubry, 2005; Plamondon, 2004).



LES REVENUS

- Les revenus des locataires sont généralement faibles.
- Alors que la majorité (53 % de ceux-ci) obtiennent entre 10 000 et 20 000 \$ par année, seuls 15 % des locataires obtiennent plus de 20 000 \$.
- On trouve des proportions importantes de personnes ayant de très faibles revenus (moins de 10 000 \$) dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes seules et vulnérables, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale, aux personnes handicapées, aux femmes et aux autochtones. La majorité des OSBL d'habitation qui accueillent ces personnes offrent des suppléments au loyer à leurs locataires puisque ces organismes ont été mis sur pied à l'aide de programmes qui offrent ces subventions (PSBLP, PARCO, AccèsLogis).

- Pour l'ensemble des OSBL d'habitation, on estime à environ 10 000 sur 31 500 le nombre de ménages qui reçoivent des suppléments au loyer².
- Outre les revenus de travail, les revenus de locataires consistent en différents régimes de retraite, rentes, programmes d'assurance (CSST, assurances collectives) en passant par l'aide sociale.



2. Le programme de supplément au loyer permet aux personnes de consacrer 25 % de leurs revenus pour le loyer.

RÉPARTITION DES LOCATAIRES SELON LEUR REVENU ET LE TYPE D'OSBL				
	moins de 10 000 \$	10 001 à 20 000 \$	20 001 à 35 000 \$	35 001 \$ +
Population totale	30%	53%	14%	3%
Personnes âgées	14%	67%	16%	2%
Personnes seules et vulnérables	79%	21%	0%	0%
Santé Mentale	78%	21%	0%	0%
Personnes handicapées	68%	26%	5%	0%
Jeunes	33%	40%	27%	0%
Femmes	72%	16%	7%	2%
Autochtones	75%	25%	0%	0%
Mixte	34%	38%	7%	15%
Familles non spécialisés	32%	45%	19%	5%
Autres	50%	0%	50%	0%

LES PERTES D'AUTONOMIE LIÉES AU VIEILLISSEMENT

- Comme pour l'ensemble de la population du Québec, les locataires des OSBL d'habitation vieillissent...
- Les responsables d'OSBL d'habitation destinés aux aînés (mais d'autres missions aussi) observent, chez leurs locataires, l'apparition d'états ou de maladies chroniques tels: le diabète, l'asthme, la haute pression, les problèmes d'équilibres (marchettes), de vision, ou les problèmes cognitifs.
- Le vieillissement et les pertes d'autonomie qui l'accompagne constituent le principal défi des responsables d'OSBL d'habitation³.

3. 45 déclarations sur 197, soit 22% portent spécifiquement sur cette question; en réponse à la question «quels sont les principaux défis de votre organisme pour les années à venir»?

- Les pertes d'autonomie liées au vieillissement représentent une source particulière de préoccupation et d'angoisse pour les gestionnaires d'OSBL d'habitation qui offrent peu ou pas de services tout autant que pour ceux qui offrent une gamme étendue de services⁴.

Nous avons besoin de surveillance la nuit. Nous avons besoin de soins aux personnes. La population est vieillissante. Actuellement, lorsque nos résidants ne peuvent plus demeurer dans leur logement, ils font la demande pour une autre résidence où il y a des soins et services (Personnes âgées, Centre du Québec, 34 logements).

Augmentation de la lourdeur des problématiques de santé mentale associées au vieillissement des locataires (Santé mentale, Est de Montréal, 12 logements).

Within the next few years, most of the tenants will be over 80 years of age and will require help caring for themselves which the Organization does not have the budget or capabilities to offer (Personnes âgées, centre-ville de Montréal, 20 logements).

Viellissement de la population et des immeubles (Personnes à risque d'itinérance, Montréal, 81 logements).

4. Notons par ailleurs que d'autres responsables d'OSBL d'habitation destinés à des personnes âgées estiment que leurs locataires, bien qu'assez âgés, «demeurent autonomes et capables de s'occuper d'eux-mêmes».

■ LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES ET LES ACTIONS VERS L'AUTONOMIE

- Plus de 1 300 locataires siègent au conseil d'administration des OSBL d'habitation⁵.

ANIMATION DE MILIEU ET PARTICIPATION CITOYENNE À LAVAL

Depuis 2005, la Fédération lavalloise des OSBL d'habitation mène un projet-pilote d'animation et de formation des aînés. Le projet vise à briser l'isolement, promouvoir la santé et impliquer les personnes dans la planification d'activités (...). Le fait de croire en la capacité des gens, de les outiller pour renforcer leurs compétences tout en promouvant la liberté, l'égalité et la justice sociale sont des conditions *sine qua non* de l'approche citoyenne. En d'autres termes, l'autonomisation est le fil conducteur des activités organisées par Manon, notre animatrice.

Concrètement, un journal « par et pour », des formations en nutrition, médicaments, sécurité, solitude, activités physiques, en plus de plusieurs activités et sorties. Progressivement, la peur de déplaire et la timidité sont mises de côté au profit de la confiance en soi, de l'expression des capacités de chacun des membres du groupe. Lorsqu'on favorise l'autonomisation et le développement de la citoyenneté chez nos locataires, tous y gagnent !

Olivier Loyer, Le Réseau, n° 16, juin 2006

- Plusieurs milliers participent à différents comités de locataires, comités de loisirs ou autres comités de gestion.
- Dans plusieurs OSBL d'habitation, l'accès à un logement s'accompagne aussi d'un projet de vie, d'une démarche d'insertion. Il s'agit alors d'un véritable tremplin vers l'autonomie.

5. On trouve un ou plusieurs locataires dans 65 % des conseils d'administration des OSBL d'habitation du Québec.

■ NOTES MÉTHODOLOGIQUES

La majeure partie des données de ce texte est issue d'une enquête menée en 2006 par le Réseau québécois. Nous avons procédé à deux enquêtes successives, l'une par questionnaire postal, l'autre par le biais d'entretiens téléphoniques auprès de responsables d'OSBL d'habitation. Le questionnaire postal portait sur les missions, les administrateurs, les résidants, les services offerts et les défis. Envoyé à 803 OSBL d'habitation, l'échantillon (des questionnaires reçus) compte 362 organismes soit 45 % des OSBL d'habitation recensés au Québec dont 305 offrent du logement permanent (N= 362 / 800). L'entretien téléphonique, quant à lui, s'intéressait plus particulièrement au contexte de naissance des organismes, à l'organisation et au financement des services ainsi qu'aux besoins des résidants en soutien communautaire ou autre. Les organismes rejoints par téléphone ont été identifiés à partir d'un échantillon aléatoire stratifié sélectionné parmi la population d'OSBL d'habitation (N=52 / 800). Il s'agit de 7 % de la population. Enfin, plusieurs des caractéristiques générales des corporations (situation, mission, programmes, nombre d'unités, etc.) sont tirées de la base de données du Réseau québécois des OSBL d'habitation. Des sources comparatives, ou davantage qualitatives complètes les données de l'enquête.

BIBLIOGRAPHIE

Aubry, François (2005), *Les résidences privées à but lucratif pour personnes âgées: un portrait sectoriel*. Cahiers du LAREPPS, n° 05-08, 116 pages.

Dagenais, Hélène (2006), *Les ménages d'une seule personne et le logement au Québec*, Montréal, Société d'habitation du Québec, 120 pages.

Dansereau, Francine et Gérald Baril (2006), *La participation des aînés à la conception et à la gestion des projets résidentiels au Québec*, Montréal, Société d'habitation du Québec, 91 pages.

Ducharme, Marie-Noëlle et Yves Vaillancourt avec la collaboration de François Aubry (2002), *Portrait des organismes sans but lucratif sur l'île de Montréal*, Montréal, LAREPPS-UQAM, 80 pages.

Institut de la Statistique du Québec (2006), en ligne: www.stat.gouv.qc.ca

Plamondon, Louis, Nahmiash, Daphné et Michèle Choquet (2004), *Étude descriptive des aînés-vulnérables vivant en HLM. Partie 1*. Montréal, Forum des citoyens aînés de Montréal.

Vaillancourt, Yves et Michèle Charpentier (sous la dir.) (2005), *Les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans les services de logement social et d'hébergement pour les personnes âgées*, Montréal, LAREPPS-UQAM, 160 pages.

4. LES EMPLOYÉS

ENQUÊTE AUPRÈS DES OSBL D'HABITATION

Un secteur d'emploi à découvrir

**Réseau québécois des OSBL d'habitation
2007**

Le Réseau québécois des OSBL d'habitation a bénéficié du soutien financier de la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour réaliser cette enquête.

Le Réseau a également obtenu des contributions financières et professionnelles de l'Alliance de recherche université-communauté en économie sociale (ARUC-ES) ainsi que du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS).

Recherche et rédaction: Marie-Noëlle Ducharme

Assistant de recherche: Patrick Ducharme

Éditeur: Richard Saulnier

Infographie: Danièle Bordeleau

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.

Réseau québécois des OSBL d'habitation
1^{re} édition

ISBN 978-2-923537-10-8

Réseau québécois des OSBL d'habitation
www.rqoh.com

JUIN 2007

■ INTRODUCTION

L'enquête menée en 2006 par le Réseau québécois des OSBL d'habitation permet d'estimer le nombre d'employés à environ 3 500¹. Bien que plusieurs emplois soient à temps partiel, il s'agit d'un secteur d'importance. En comparaison, le secteur des coopératives d'habitation déclare 207 employés tandis que les offices d'habitation du Québec en compte environ 2000.

Deux facteurs peuvent expliquer le nombre important d'emplois dans ce secteur d'habitation : contrairement aux coopératives d'habitation, les OSBL d'habitation délèguent volontiers une partie de leurs tâches à des employés (sans compter les contractuels); d'autres part, les missions des organismes impliquent souvent la prestation de services aux locataires.

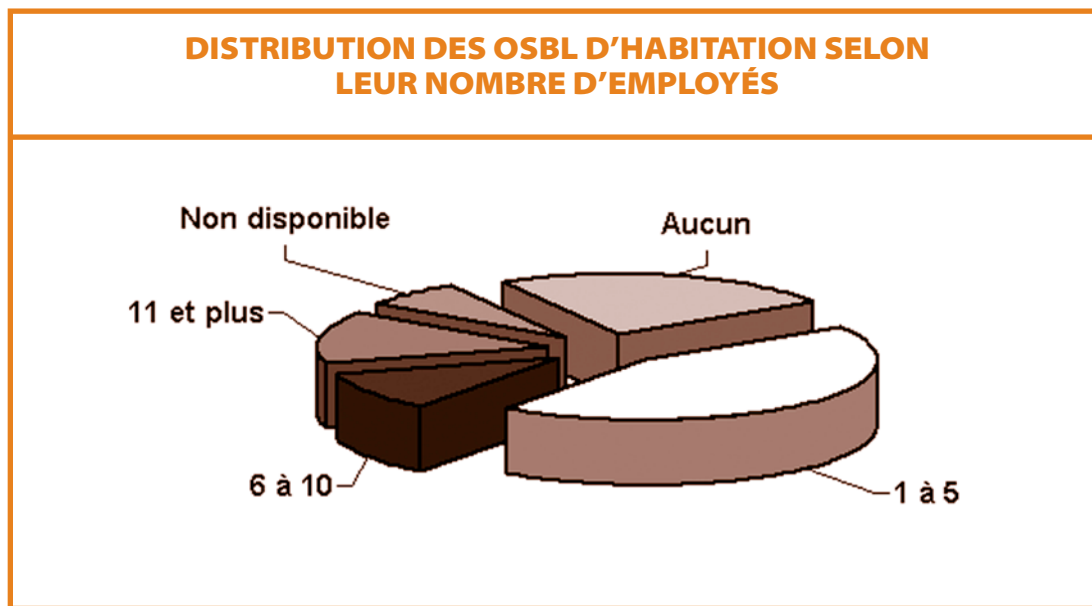
On dispose par ailleurs de peu d'informations sur les caractéristiques, les besoins et les conditions de travail des employés des OSBL d'habitation. Nos observations nous permettent cependant de penser que leur situation s'apparente aux caractéristiques reconnues dans l'ensemble du secteur sans but lucratif (Bussièrès et al., 2006; Harris et Malavoy, 2004; Bickerstaff, 2004; Ducharme, 2004). Une étude sur les conditions de travail dans ce secteur montre que les salaires y sont peu élevés, les avantages sociaux peu présents et le taux de syndicalisation y est faible (CSMO-ÉS, 2006).

■ UN SECTEUR D'IMPORTANCE

- Le nombre d'employés est estimé à 3 500.
- Plusieurs, parmi ces emplois, sont à temps partiel.
- Un peu plus de 70 % des OSBL d'habitation ont au moins un employé.
- Un peu plus du quart (24 %) des OSBL d'habitation n'ont aucun employé.

1. Le total d'employés déclarés dans 281 OSBL (tiré de l'échantillon N=305) s'élève à 1 350. Si l'on reporte ce chiffre à l'ensemble des OSBL d'habitation (800), on arrive en fait au chiffre de 3 833 employés. Ces tendances sont corroborées dans notre échantillon téléphonique où 48 OSBL d'habitation déclarent un total de 191 employés (N=52).

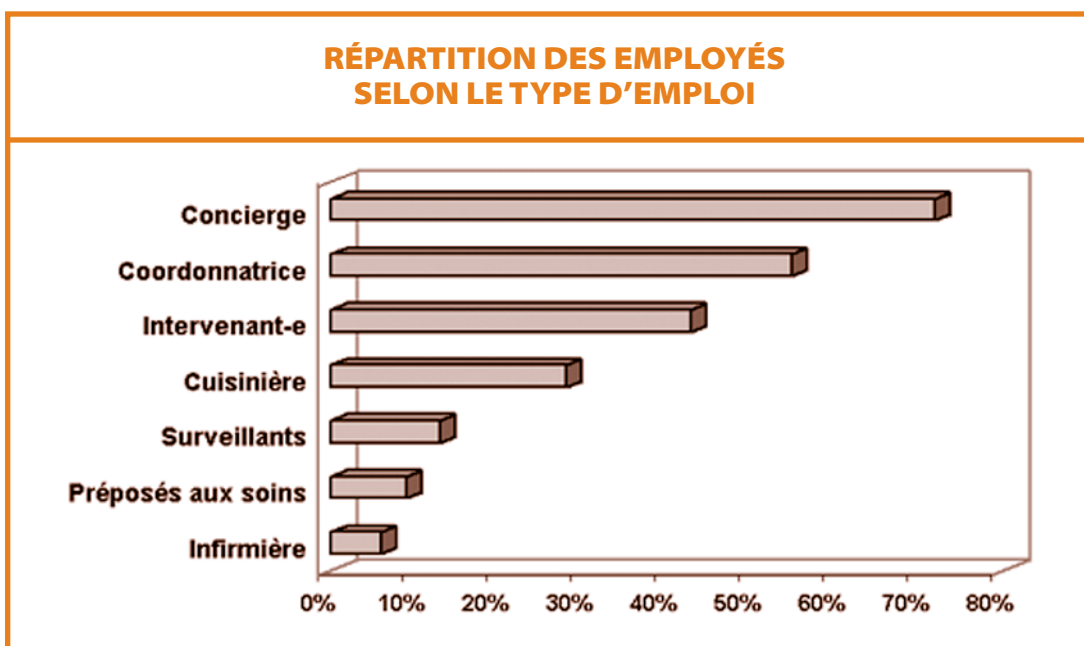
- Quarante-quatre pour cent (44 %) des OSBL d'habitation ont entre un et cinq employés
- Dix pour cent (10 %) ont entre six et dix employés.



■ QUELS EMPLOIS ?

- Les types d'emplois les plus fréquents dans les OSBL d'habitation sont les concierges et les coordonnateurs² (ou secrétaires) comme le montre le graphique de la page suivante.
- Les employés sont souvent voués à la polyvalence, particulièrement dans les OSBL d'habitation comptant peu d'employés.
- Les fonctions exigées par un OSBL d'habitation font appel à des métiers occupés traditionnellement tant par des hommes que par des femmes (conciergerie, intervention, direction, cuisine, soins, administration). Ces tendances restent toutefois à être vérifiées empiriquement.

2. D'après notre échantillon téléphonique (N=52).



■ LE NOMBRE D'EMPLOYÉS DÉPEND DE L'OFFRE DE SERVICES

Le nombre d'employés par organisme n'est pas déterminé par la taille des ensembles d'habitation, mais bien par l'offre de services aux personnes. Ainsi, un organisme d'habitation de taille moyenne (par exemple 40 logements) qui offre peu ou pas de service comptera typiquement un concierge et une responsable de l'administration (ou une secrétaire), souvent des emplois à temps partiel.

En revanche, les organismes d'habitation qui offrent des services de salle à manger, de soins personnels ou de soutien individuel comptent un plus grand nombre d'employés. Incidemment, les OSBL d'habitation qui comptent six employés et plus sont essentiellement des organismes avec services destinés à des personnes âgées (N=48), à des personnes ayant des problèmes de santé mentale (N=8) ou à des personnes handicapées (N=7)³.

3. Sur notre échantillon de 305 organismes.

■ LES OSBL D'HABITATION: UN MÉLANGE DE BÉNÉVOLAT, DE PETITS EMPLOIS ET DE CONTRATS

Bien que notre enquête postale se soit intéressée exclusivement aux employés, notre enquête téléphonique nous indique que les OSBL d'habitation font aussi appel à des contrats de services. On sait par exemple que les contrats de services sont chose courante dans plusieurs régions pour les tâches administratives et même sociales⁴.

À titre d'exemple, un OSBL d'habitation des Bois-Francs (destiné à des personnes handicapées) emploie directement une vingtaine d'employés, surtout des préposés et des cuisiniers. Mais un autre, situé à Montréal compte sur 35 employés d'un centre de réadaptation de Montréal pour assurer les services et soins aux locataires handicapés.

LES JARDINS DE L'EST

La résidence pour aînés de 47 logements est située à Sherbrooke. Elle compte deux employés: une secrétaire à temps partiel et un concierge-résidant. La secrétaire est membre du conseil d'administration. «*Je suis très satisfaite parce que les membres du conseil d'administration me font confiance. Et ils me laissent libre de fixer mes heures de travail*». Le concierge ainsi que sa femme ont un logement gratuit en échange de leurs services. Lorsque des tâches supplémentaires sont exigées, il reçoit 10 \$ de l'heure.

Tiré de Harris, Josée et M. Malavoy (2004), *Les Jardins de l'Est*, LAREPPS, 117 pages

La véritable proportion entre employés et contractuels reste à délimiter avec plus de précision. Mais on peut conclure qu'au-delà des employés directs des OSBL, un nombre encore plus important de personnes (incluant les contractuels et les bénévoles) œuvrent dans le secteur des OSBL d'habitation.

On peut aussi dire de plusieurs de ces emplois qu'ils se situent à la lisière du secteur informel et qu'ils se caractérisent par la souplesse et la polyvalence des

tâches. Ainsi, souvent, les activités bénévoles et rémunérées se superposent ou se confondent, laissant voir l'héritage familialiste dans le domaine du service aux personnes (Tremblay, Bouchard, Gilbert, 1998).

4. Ces tâches sont offertes par des Groupes de ressources technique (GRT) ou par des fédérations d'OSBL d'habitation.

■ CONDITIONS DE TRAVAIL ET PARTICIPATION À LA GESTION

On connaît peu de choses sur les conditions de travail des employés des OSBL d'habitation⁵. Il semble qu'une bonne proportion des employés soit à temps partiel. Les observations laissent penser que le taux de syndicalisation y est faible, les salaires peu élevés et les avantages sociaux peu attrayants.

En l'absence d'association, d'affiliation syndicale ou encore de politique publique pour réguler les conditions du secteur, les conditions de travail et la gestion du personnel sont donc laissées au bon vouloir de chaque organisme. L'existence de politiques salariales et de politiques de gestion du personnel y est aléatoire. Sur le terrain, les pratiques de consultation et, plus largement, les relations de travail dépendent des dynamiques organisationnelles et individuelles.

On trouve au moins un employé dans 17 % des conseils d'administration des OSBL d'habitation. Il s'agit, pour la majorité des cas, d'organismes d'habitation ayant une mission d'accompagnement ou de services, et comptant plusieurs employés. Les comités dédiés spécifiquement aux relations de travail sont l'exception⁶.

Les conditions de travail sont assurément moins avantageuses que dans le secteur des offices d'habitation, où la majorité des employés, en plus d'être syndiqués, jouissent de conditions de travail hautement codifiées et « généralement supérieures au marché » notamment en raison de leur affiliation au secteur municipal (Ducharme, 2004).

5. Une recherche sur les conditions de travail des employés des OSBL d'habitation est présentement en projet, en partenariat avec le Comité sectoriel de main-d'œuvre en économie sociale.

6. Trois sur notre échantillon de 305.

LES ENJEUX ET LES DÉFIS

- Les défis liés à la gestion des employés et/ou des bénévoles figurent parmi les principales préoccupations des responsables des organismes⁷.
- La surcharge de travail ainsi que le recrutement et la rétention de personnel qualifié figurent parmi les principales préoccupations des gestionnaires.
- Le problème de recrutement se présente plus fréquemment parmi les OSBL d'habitation destinés aux personnes âgées offrant des services, et plus encore hors des grands centres urbains.
- Certains de ces organismes se trouvent (pour le recrutement de personnel) en concurrence directe avec les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de leur localité, lesquels offrent des conditions beaucoup plus avantageuses aux auxiliaires, préposés et employés d'entretien.
- Voici quelques difficultés exprimées par des responsables d'OSBL d'habitation:

Nos principaux défis sont la rétention du personnel, la formation du personnel et de forcer le CLSC à nous donner des services (Personnes âgées, Chaudière-Appalaches).

Le recrutement de personnes qualifiées (Résidence mixte, Gaspésie).

Les responsables de deux OSBL d'habitation situés dans la région de Québec font valoir qu'ils offrent à leurs auxiliaires entre 8 \$ et 9,75 \$. « *Le CHSLD, à 500 pieds de chez nous, en offre 15 \$ et (...) on ne peut pas charger plus aux locataires* ».

On est conscient de compter sur du personnel sous-payés et sans possibilité de continuité. Tous les employés rognent sur leurs heures (Personnes âgées, Bas-Saint-Laurent).

7. Au quatrième rang, selon notre enquête.

Le manque de ressources génère une surcharge de travail chez tous les intervenants (OSBL destiné aux familles, Estrie).

Le vieillissement signifie plus de soins et ça nécessite plus de personnel compétent. On manque de ressources financières. Le gardiennage de nuit n'est pas offert chez nous car trop coûteux (Personnes âgées, Chaudière-Appalaches).

Augmentation des coûts; rareté de la main d'œuvre (Personnes âgées, Québec).

CONCLUSION

La situation des employés des OSBL d'habitation confirme la nécessité de consolider le financement des organismes et de mieux soutenir les conditions des employés. Quant aux problèmes les plus criants (recrutement, surcharge), ils sont généralement symptomatiques de la précarité financière des organismes ainsi que des pressions des pertes d'autonomie liées au vieillissement. Des recherches plus poussées pourront nous renseigner sur les conditions de travail et les besoins de formation pour des employés.

NOTES MÉTHODOLOGIQUES

Les données de ce texte sont issues d'une enquête menée en 2006 par le Réseau québécois. Nous avons procédé à deux enquêtes successives, l'une par questionnaire postal, l'autre par le biais d'entretiens téléphoniques auprès de responsables d'OSBL d'habitation. Le questionnaire postal portait sur les missions, les administrateurs, les résidants, les services offerts et les défis. Envoyé à 803 OSBL d'habitation, l'échantillon (des questionnaires reçus) compte 362 organismes soit 45 % des OSBL d'habitation recensés au Québec dont 305 offrent du logement permanent (N= 362 / 800). L'entretien téléphonique, quant à lui, s'intéressait plus particulièrement au contexte de naissance des organismes, à l'organisation et au financement des services ainsi qu'aux besoins des résidants en matière de soutien communautaire. Les organismes joints par téléphone ont été identifiés à partir d'un échantillon aléatoire stratifié sélectionné parmi la population d'OSBL d'habitation (N=52 / 800). Il s'agit de 7 % de la population. Enfin, plusieurs des caractéristiques générales des corporations (situation, mission, programmes, nombre d'unités, etc.) sont tirées de la base de données du Réseau québécois des OSBL d'habitation. Des sources comparatives, ou davantage qualitatives complètent les données de l'enquête.

BIBLIOGRAPHIE

BRASSARD, Marie-Joëlle (2006), « 1500 nouvelles coopératives créées depuis 10 ans », dans L'annuaire du Québec (sous la dir.) Venne, Michel et Miriam Fahmy, Montréal, Fides, pp. 59-62.

BUSSIÈRES, Denis, Chartrand, Sébastien, Cucumel, Guy, Jolin Louis et Yves Vaillancourt (2006), *Le secteur sans but lucratif et bénévole au Québec*, Montréal, Imagine Canada et ARUC en économie sociale, 80 pages.

Comité sectoriel de main-d'œuvre en économie sociale et en action communautaire (2006), *Travailler solidairement*. Document préparatoire au sommet de l'économie sociale et solidaire, CSMO-ÉSAC, Montréal, 118 pages.

DUCHARME, Marie-Noëlle et Yves VAILLANCOURT avec la collaboration de François AUBRY (2002), *Portrait des OSBL d'habitation sur l'île de Montréal*, Montréal, LAREPPS-UQAM, 80 pages.

FAVREAU, Louis, (1994), « Le développement local de type communautaire », dans Doucet, Laval et Louis Favreau (1994), *Théories et pratiques en organisation communautaires*, Québec, Presses de l'Université du Québec, pp. 73-94.

5. LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

ENQUÊTE AUPRÈS DES OSBL D'HABITATION

Des pratiques à reconnaître

Le Réseau québécois des OSBL d'habitation a bénéficié du soutien financier de la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour réaliser cette enquête.

Le Réseau a également obtenu des contributions financières et professionnelles de l'Alliance de recherche université-communauté en économie sociale (ARUC-ES) ainsi que du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS).

Recherche et rédaction: Marie-Noëlle Ducharme

Assistant de recherche: Patrick Ducharme

Éditeur: Richard Saulnier

Infographie: Danièle Bordeleau

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.

Réseau québécois des OSBL d'habitation
1^{re} édition

ISBN 978-2-923537-11-5

Réseau québécois des OSBL d'habitation
www.rqoh.com

JUIN 2007

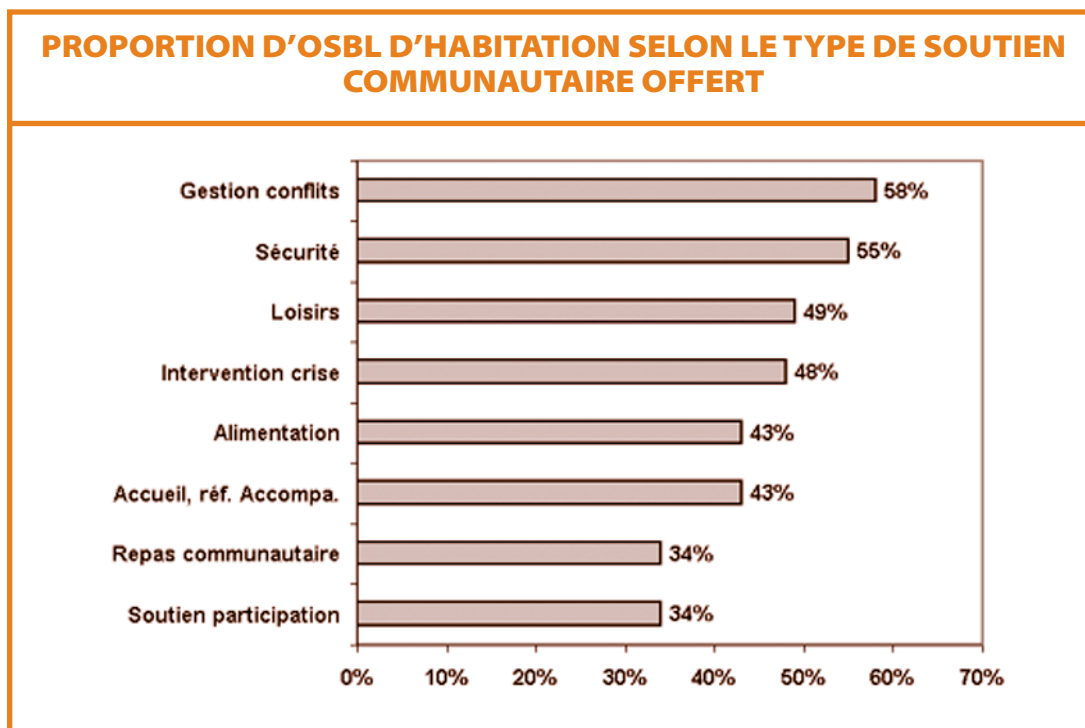
INTRODUCTION

Le soutien communautaire en logement social désigne des pratiques et services liés à l'habitat qui permettent aux locataires d'avoir de meilleures conditions de vie. Les interventions de soutien communautaire ont généralement trait à la sélection des locataires, à l'accueil, à la référence et à l'accompagnement vers d'autres ressources, à la sécurité, à la gestion des conflits et des situations de crise, à la défense des droits, au maintien de la tranquillité des lieux, aux services alimentaires ainsi qu'à l'animation, au soutien à la vie associative et communautaire et aux partenariats avec le milieu (RQOH, 2004). Le soutien communautaire est assuré sur place dans des habitations collectives; il est donc indissociable des ensembles de logements sociaux et communautaires.

Ce type d'interventions, expérimentées et reconnues il y a une vingtaine d'années auprès des chambreurs des quartiers centraux de Montréal, se déclinent ailleurs sous plusieurs formes, dans des ensembles d'habitation forts variés. C'est dire que les gestionnaires des projets d'habitation n'ont pas attendu les subventions pour agir. Le présent document offre des détails sur les principaux services et activités offerts ainsi que sur les besoins exprimés par les organismes. Il fait aussi part des besoins et défis des organismes tels qu'exprimés lors de l'enquête.

L'OFFRE DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

- Plus de 68 % des OSBL d'habitation offrent, de façon significative, des activités de soutien communautaire. Le tableau ci-bas montre dans quelle mesure différents services sont présents dans les OSBL d'habitation.

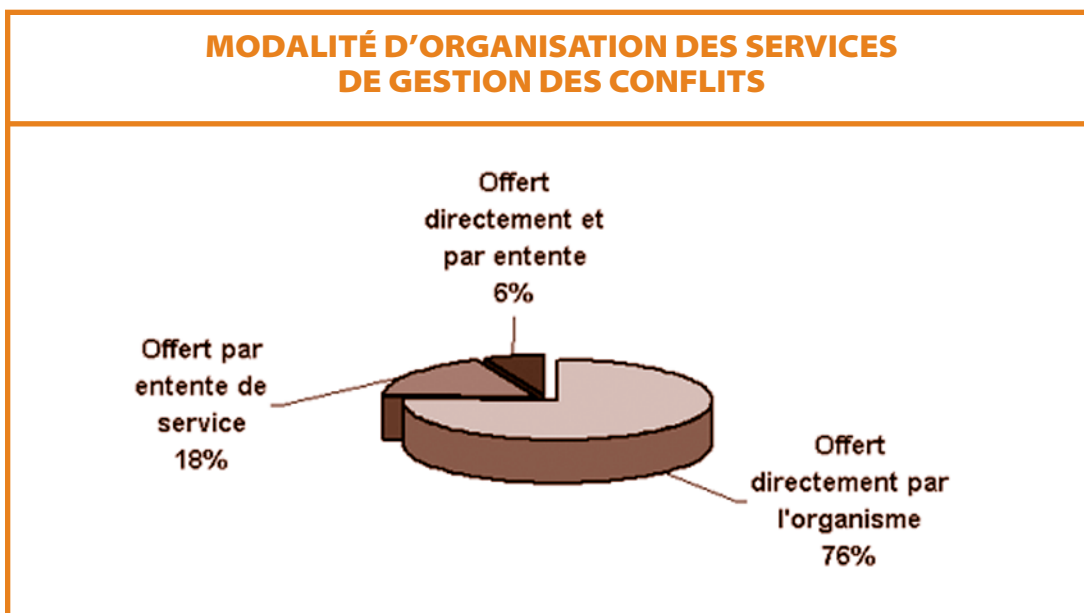


■ LA GESTION ET LA PRÉVENTION DES CONFLITS

- Typiquement, les interventions de gestion des conflits ont trait au bruit, à l'utilisation des espaces et équipements communs ainsi qu'au respect des règlements de l'immeuble. D'autres interventions découlent directement des aléas du « vivre ensemble » lors d'activités communes (loisirs, repas communautaires, comités).
- Il s'agit du type d'interventions présentes dans le plus grand nombre d'OSBL d'habitation (58 % des organismes).
- Cette activité est la plus susceptible d'être prise en charge directement par les employés et les bénévoles de l'organisme.
- Plusieurs coordonnateurs ou concierges s'y emploient, au détriment d'autres tâches. Plusieurs administrateurs bénévoles s'en acquittent eux-mêmes.

- La majorité des organismes concernés y consacrent moins de 25 heures par mois.
- On note que ces interventions sont fortement présentes dans les ensembles destinés aux jeunes, aux femmes et mères de famille, aux personnes seules et vulnérables, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et aux personnes handicapées.

(Notre défi est) de continuer à gérer les crises et aider nos locataires à s'établir quand ils arrivent. Continuer le soutien selon le besoin. (Personnes âgées, Beauce, 20 logements).



■ LA SÉCURITÉ

- Les mesures de sécurité consistent à faire en sorte de prévenir les situations indésirables, d'intervenir en cas de problème de santé ou encore de répondre aux inquiétudes des locataires. La seule présence d'un coordonnateur, d'une intervenante, d'un concierge ou d'un locataire désigné¹ suffit souvent à assurer le sentiment de sécurité des locataires.

1. La surveillance est souvent assurée par un locataire ou un couple de locataires surveillants.

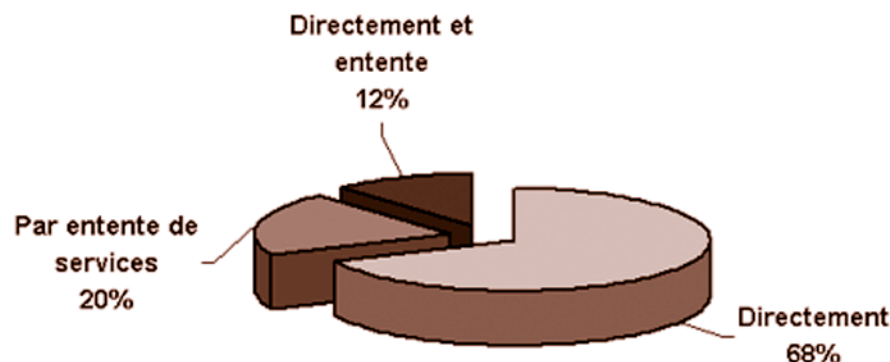
- Plus de 55 % des OSBL d'habitation mettent en place des mesures de sécurité effectuées par des personnes.
- La majorité des organismes qui offrent de la sécurité y consacrent plus de 100 heures par semaine.
- Trente et un pour cent (31 %) des OSBL d'habitation offrent des mesures de surveillance par des personnes, 24 h sur 24 h.
- La sécurité par des personnes est assurée dans une plus grande proportion dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes handicapées (84 %), les personnes seules et vulnérables (79 %), les personnes ayant des problèmes de santé mentale (71 %) et les personnes âgées (65 %).
- L'organisation de la sécurité va de pair avec les situations particulières des organismes et leurs locataires. On distingue à cet effet des modèles variés. La sécurité est assurée *de facto* dans les OSBL d'habitation pour aînés offrant des soins personnels, à tout le moins le jour. Dans ces résidences, on trouve en outre des systèmes de surveillance 24h sur 24h par des préposés, des locataires ou couples surveillants, ou encore des concierges non-résidants mais munis de téléavertisseurs. Dans les autres cas, les locataires utiliseront, la nuit, des tirettes d'alarme reliées à des centrales. On trouve aussi des OSBL d'habitation pour aînés sans soins et alimentation mais avec des employés de jours et des locataires ou couples surveillants (et à l'occasion tirette d'alarme). Certains OSBL d'habitation pour aînés soulignent toutefois leurs difficultés à assurer la sécurité pour la nuit.

DES BESOINS LIÉS À LA SÉCURITÉ

- Dix pour cent (10 %) des OSBL d'habitation identifient la sécurité comme leur principal défi.

On aimerait avoir quelqu'un sur place la nuit. Pour l'instant, notre sécurité se fait de l'extérieur par un lien téléphonique (Personnes âgées, Chaudières-Appalaches, 38 logements).

MODALITÉS D'ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ DANS LES ORGANISMES



Faire des conférences sur la sécurité pour les locataires. Remettre de l'avant la surveillance du quartier en concertation avec d'autres organismes (Familles, Estrie, 213 logements).

Mettre en place un système de surveillance pour la sécurité des locataires (Personnes âgées, Laurentides, 12 logements).

On a la sécurité le jour, mais on aurait besoin de sécurité la nuit (Personnes âgées, Bas-Saint-Laurent, 20 logements).

Les vieux sont plus en sécurité dans nos organismes. Ils ont plus d'amis. Ils ont plus de communication (Personnes âgées, Montréal, 22 logements).

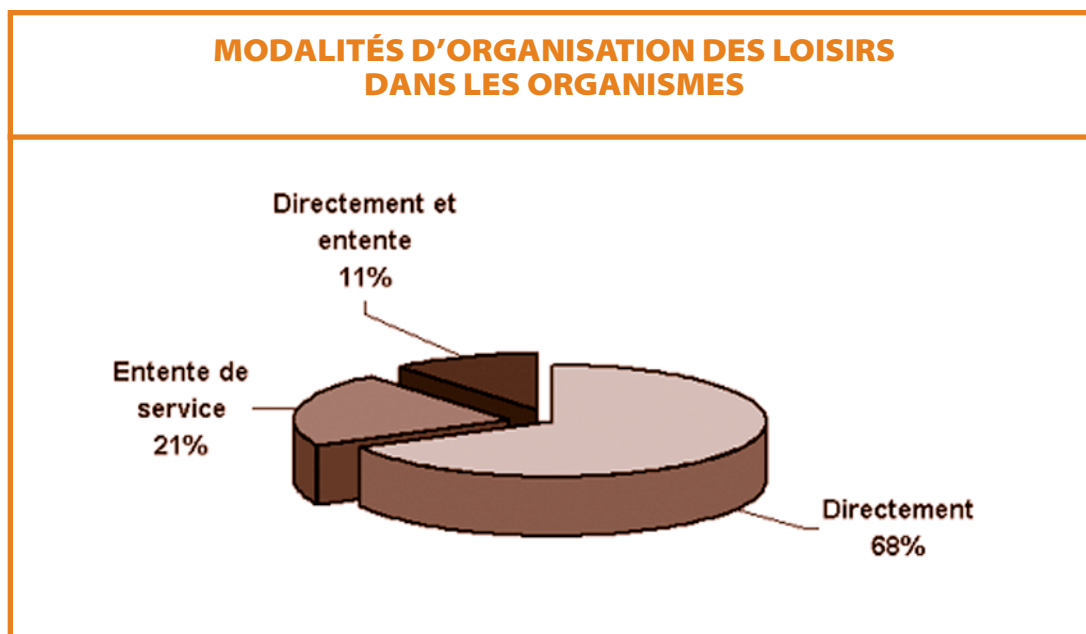
LES LOISIRS

- Plus de la moitié (50 %) des OSBL d'habitation offrent des activités de loisirs pour les locataires.
- On trouve des activités de loisirs en plus grande proportion dans les OSBL d'habitation destinés aux femmes (100 %), aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (68 %), aux jeunes (67 %), aux personnes âgées (62 %) et aux personnes handicapées (60 %).

- Les activités sont, la plupart du temps, organisées à partir des ressources de l'organisme, souvent les locataires eux-mêmes.
- Le nombre d'heures consacrées aux loisirs semble plus élevé que pour d'autres activités. Environ 15 % de l'ensemble des organismes² y consacrent plus de 26 heures par mois.
- On note des besoins plus pressants chez les OSBL d'habitation destinés aux aînés et aux personnes handicapées.

Nous projetons d'agrandir pour faire une salle d'activités physiques et d'ateliers divers (Santé mentale, Gaspésie, 12 logements).

Le club des 50 ans et plus est juste à côté de notre édifice, nos locataires préfèrent s'y rendre pour leurs loisirs (Personnes âgées, Bas-Saint-Laurent, 18 logements).



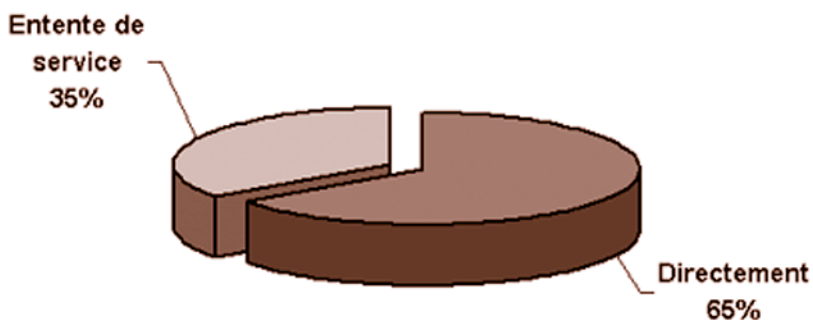
2. C'est-à-dire 15 % de 305 OSBL d'habitation (notre échantillon).

■ L'ACCUEIL, LA RÉFÉRENCE OU L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDANTS

- Les activités d'accueil, de référence ou d'accompagnement auprès des locataires sont variées: expliquer les clauses du bail et les règlements de la maison, indiquer certains services de la localité, aider les locataires à compléter un formulaire, un rapport d'impôt, faire une demande au CLSC, etc.
- Près de la moitié des OSBL d'habitation (48 %) consacrent du temps pour ce type d'activités.
- Une plus grande proportion d'organismes destinés aux jeunes (100 %), aux personnes handicapées (89 %) et aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (82 %) y consacrent des ressources et du temps.
- Si vingt pour cent (20 %) des organismes y consacrent moins de 25 heures par mois, 16 % y consacrent plus de 25 heures par mois (pouvant aller jusqu'à 400 heures/mois) ce qui prouve l'ampleur de l'investissement humain pour ce type d'intervention.

(Notre défi est) d'offrir un environnement sain et harmonieux à tous les locataires de l'immeuble. (Familles, Gaspésie, 10 logements).

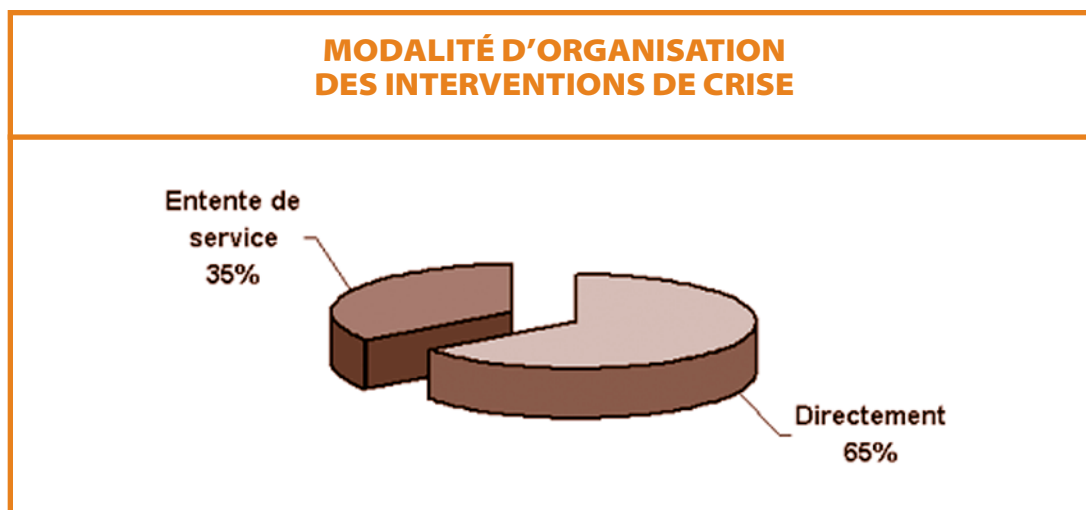
MODALITÉS D'ORGANISATION POUR LES ORGANISMES



■ LES INTERVENTIONS EN SITUATION DE CRISE

Les situations de crises peuvent être d'ordre médical, social, relationnel. Les intervenants sur place sont souvent les premiers répondants. Leurs interventions consistent souvent à faire le lien avec les bons spécialistes.

- L'intervention en situation de crise est assez intimement liée aux interventions de sécurité et, parfois, à la médiation en cas de conflits. Ces fonctions sont souvent assumées par les mêmes personnes.
- Quarante-huit pour cent (48 %) des OSBL d'habitation effectuent, plus ou moins occasionnellement, ce type d'interventions.
- Les organismes les plus impliqués dans ce type d'interventions sont ceux destinés aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (95 %), aux personnes seules et vulnérables (85 %), aux personnes handicapées (85 %) et aux femmes (83 %).
- La majorité des organismes qui pratiquent ces interventions y consacrent entre une et 25 heures par mois.
- Le cas échéant, les ententes de services procèdent en grande majorité avec des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- Mais certains responsables d'organismes déplorent que les administrateurs aient eux-mêmes à répondre à certaines situations de crise.



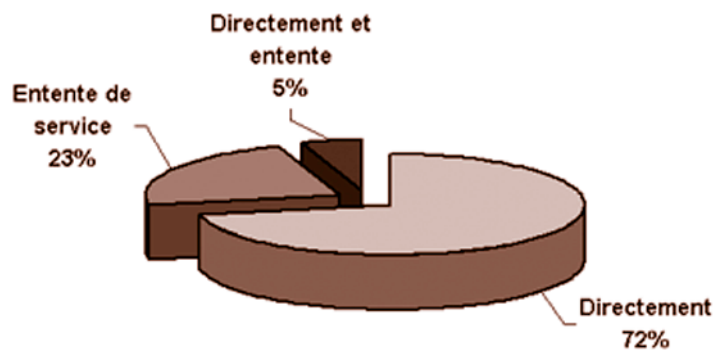
■ LES SERVICES D'ALIMENTATION

- Plus de 43 % des OSBL d'habitation offrent des services d'alimentation sous plusieurs formes.
- On trouve des services de salle à manger ou de cafétéria dans 29 % des OSBL d'habitation.
- On trouve des services de popote roulante dans 5 % des organismes et des cuisines collectives dans 4 %³.
- Les services d'alimentation sont quasi systématiques dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes handicapées (90 %) et assez fréquents dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (60 %) et aux personnes âgées (55 %). Les services d'alimentation sont nettement moins courants dans les autres types d'OSBL d'habitation.

Service offert	Nombre d'OSBL d'habitation	%
Salle à manger	89	29%
Popote roulante	16	5%
Cuisine collective	11	4%
Autre	14	5%
Aucun service	143	47%
Non disponible	31	10%
Total	305	100%

3. Il peut s'agir, par exemple, d'aide à l'alimentation dans les chambres des personnes handicapées, de dons occasionnels de nourriture ou encore, de services de traiteurs au profit de la collectivité environnante. Évidemment des organismes combinent plusieurs services.

MODALITÉS D'ORGANISATION DES SERVICES D'ALIMENTATION



■ LES SERVICES D'ALIMENTATION DANS DES SALLES À MANGER: UN MODÈLE EN SOI

Les services alimentaires dans des cuisines ou cafétéria se trouvent essentiellement dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes âgées, aux personnes handicapées, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et aux personnes seules, comme le montre le tableau ci-dessous. Ces cuisines sont le plus souvent le fait de projets issus des programmes AccèsLogis (51 % des cas) et PSBLP⁴ (26 % des cas).

Les services de cuisines indiquent souvent la présence d'autres services s'adressant à des personnes en perte d'autonomie. Ainsi, dans les OSBL d'habitation avec service de cuisine, on trouve des services d'aide domestique dans 70 % des cas, des soins aux personnes dans 65 % des cas et des soins infirmiers dans 59 % des cas, en plus, évidemment d'autres services de sécurité et de soutien communautaire.

En somme, la présence de services de repas est le plus souvent indicative d'un modèle d'OSBL d'habitation s'apparentant au modèle des résidences privées pour aînés avec services (Vaillancourt et Charpentier, 2005). À ce titre, le développement, depuis une quinzaine d'années, des programmes PSBLP et AccèsLogis pour aînés, avec ses normes favorisant la prestation de services, marque bien cette tendance dans le paysage des OSBL d'habitation.

4. Programme sans but lucratif privé de la Société d'habitation du Québec.

La majorité des OSBL d’habitation qui offrent des services de salle à manger servent deux ou trois repas par jour, le dîner ou le souper. Certains n’offrent que le repas du midi ou exigent un minimum de repas par semaine (pour assurer la saine gestion et la viabilité de la salle à manger). Généralement, les repas sont assurés par des cuisiniers. Les tâches de cuisiniers et de préposés à la salle à manger sont, dans quelques cas, assurés par des bénévoles.

OSBL selon les vocations	Proportion d’OSBL avec services salle à manger
Personnes âgées	38%
Personnes seules ou vulnérables	29%
Santé mentale	23%
Personnes handicapées	36%
Jeunes	0%
Femmes	0%
Mixte	8%
Famille ou non spécialisé	3%

■ LES AUTRES SERVICES D’ALIMENTATION

- Les services de **popote roulante** sont présents essentiellement dans les OSBL d’habitation pour aînés⁵. Ils sont toujours le fruit de partenariats, le plus souvent avec des organismes communautaires ou des entreprises (concessionnaires)⁶.

5. À l’exception d’un important ensemble de Montréal destiné à tous types de populations.

6. On trouve plusieurs services de popote roulante au sein des Centres d’action bénévole et des Centres communautaires pour aînés.

- Les activités de **cuisine collective**, quant à elles, sont présentes dans les OSBL d'habitation de toutes vocations sauf ceux destinés aux aînés. Dans ces cas, toutefois, les services sont plutôt organisés à l'interne.
- Les **repas communautaires**, en plus de l'alimentation, offrent des occasions de socialisation ou de célébration. Une bonne proportion des OSBL d'habitation (39 %) offrent, régulièrement ou à l'occasion, des repas communautaires.
- Les organismes les plus enclins à organiser des soupers communautaires sont, dans l'ordre: les OSBL d'habitation destinés aux jeunes (67 %), aux personnes handicapées (58 %) et les personnes seules ou vulnérables (47 %) de même que les OSBL d'habitation pour aînés et pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale (43 %). Les organismes mixtes, non spécialisés ou ceux destinés aux femmes sont moins enclins à offrir ce genre d'activités. Les repas communautaires sont organisés par les organismes eux-mêmes dans la majorité des cas (70 %). La plupart des organismes consacrent moins de 25 heures par mois à cette activité.

Notre défi est de maintenir le service de repas offert par un organisme. Qu'advient-il quand nos bénévoles ne seront plus disponibles? (Personnes âgées, Estrie, 16 unités).

Améliorer les services de repas communautaires. Être attentif au vieillissement de nos clientèles et consolider l'encadrement actuel. Mettre en place ou améliorer l'équipement dans les aires communes. Stimuler la participation dans les activités. (Personnes âgées, Montréal, 24 logements).

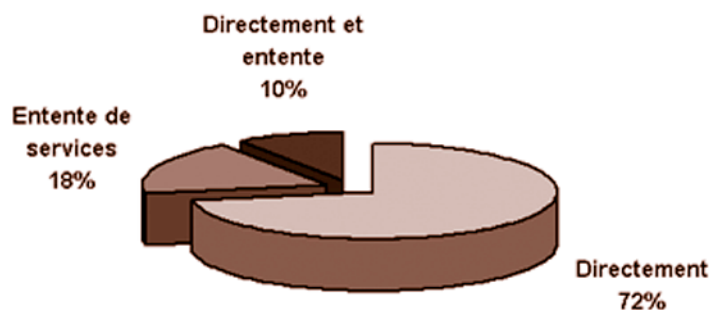
LE SOUTIEN À LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES

Le soutien à la participation des locataires emprunte une multitude de formes: comités de locataires, accompagnement lors des conseils d'administration, loisirs, projets spéciaux, travaux d'amélioration du milieu de vie (jardinage, décoration), etc. Ce sont aussi des projets de formation à la vie civique, des séances d'information et l'accompagnement pour défendre ses droits.

- Le soutien à la participation des locataires est prévu plus fréquemment dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes seules ou vulnérables (69 %), aux femmes (67 %), aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (57 %) et aux personnes handicapées (47 %).
- La majorité des organismes y consacrent moins de 25 heures par mois.
- Il n'y a pas nécessairement de lien entre ce service et la présence d'employés puisque 57 % des organismes n'ayant pas d'employé déclarent ce service. Le service est pourtant offert directement par l'organisme dans la majorité des cas, ce qui laisse à penser que, dans plusieurs cas, le service est assuré par des administrateurs et des locataires.
- Les organismes qui prévoient cette activité sont généralement les mêmes⁷ où l'on trouve des locataires siégeant au conseil d'administration ou qui ont des comités de locataires.

Un de nos défis est de développer l'appartenance de nos locataires et leur implication. (Non spécialisé, Montréal, 310 unités).

MODALITÉS D'ORGANISATION DU SOUTIEN À LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES



7. À l'exception de 5 sur 104.

L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS

- On constate que, dans la majorité des cas (68 %), les organismes comptent sur leurs propres ressources (employés ou bénévoles) pour organiser les activités de soutien communautaire.
- Pour le reste, les activités sont le fruit d'ententes de services ou de partenariats plus ou moins formels avec des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (CSSS*, Centres de réadaptation, IPAC), mais également, des centres d'action bénévoles, des centres communautaires pour aînés, des clubs de loisirs ou d'âge d'or, des organismes gestionnaires (GRT, etc.).
- De façon globale, 31 % des OSBL d'habitation qui offrent du soutien communautaire déclarent avoir recours à une entente de services pour une ou l'autre de ces activités.

Soutien communautaire	Pourcentage
Organisé directement par l'organisme	67%
Directement et par entente de services	11%
Entente réseau santé et services sociaux	8%
Entente avec communautaire	8%
Autre	6%

LE FINANCEMENT DES ACTIVITÉS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

- Soixante-huit pour cent (68 %) des OSBL d'habitation ne reçoivent pas de subvention pour le soutien communautaire.
- Dix-sept pour cent (17 %) des OSBL d'habitation qui offrent du soutien communautaire financent leurs services principalement avec les charges portées au loyer des locataires.

* Centre de santé et de services sociaux.

- Quant aux organismes qui reçoivent du financement pour des activités de soutien communautaire, les sources sont :
- des établissements du secteur de la santé ou autre 60 %
 - le programme IPAC⁸ 20 %
 - des organismes parrains ou partenaires 10 %
 - des dons ou activités d'autofinancement 10 %

■ LES BÉNÉVOLES

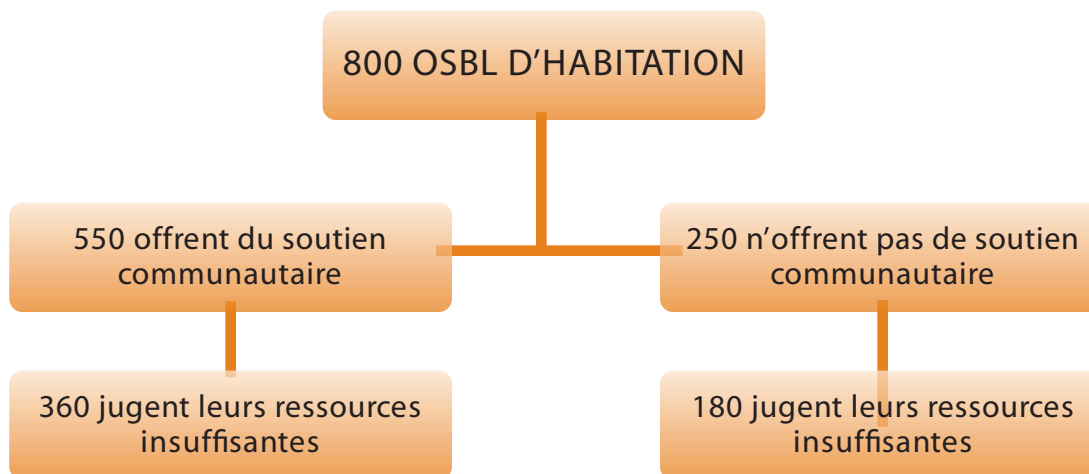
- Près du trois-quart des organismes (73 %) qui offrent du soutien communautaire ont recours à des bénévoles.
- Mais dans 25 % des cas observés, le « bénévolat » exercé signale des besoins qui dépassent les responsabilités et parfois les capacités des bénévoles.

■ LES BESOINS EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

- 68 % des organismes d'habitation jugent leurs ressources insuffisantes pour le soutien communautaire. Il s'agit, reporté à l'ensemble des OSBL d'habitation, d'environ 550 organismes sur 800.
- Parmi les différentes vocations des OSBL d'habitation, ceux dont les ressources sont jugées le plus fréquemment insuffisantes sont :
- santé mentale 79 % (15 sur 19)
 - personnes handicapées 74 % (14 sur 19)
 - personnes âgées 68 % (103 sur 152)
 - personnes seules ou vulnérables 64 % (7 sur 11)
 - familles ou non spécialisé 64 % (21 sur 32)

8. Initiative de partenariat en action communautaire (itinérance).

- 23 % des OSBL d'habitation qui n'offrent pas de soutien communautaire déclarent que c'est par manque de financement. La plupart des autres estiment que cela ne s'inscrit pas dans leur mission.



- Le soutien communautaire (ou l'accès aux services de santé) pour les locataires constitue le principal défi pour 74 % des répondants. Les préoccupations ont trait, dans l'ordre prioritaire :

1. Au défi du vieillissement et de la perte d'autonomie
2. Au besoin de différents services de soutien en général
3. Au financement du soutien communautaire
4. À la main d'œuvre et aux bénévoles
5. Aux loisirs et à la participation
6. À la sécurité

■ DES TÉMOIGNAGES REPRÉSENTATIFS

La clientèle s'alourdissant avec les années, le défi est de maintenir les services pour les besoins de chacun afin de les garder dans leur logement selon leur volonté (Personnes âgées, Charlevoix, 10 logements).

C'est vraiment la question du soutien communautaire (Personnes seules, Montréal, 104 unités).

Les locataires sont vieillissants. Il faudra maintenir leur qualité de vie avec peu de moyens financiers sans leur demander d'en défrayer le coût. Épuisement physique et psychologique du personnel. (Santé mentale, Gaspésie, 40 logements).

Plus de soutien au développement de loisir et d'intégration (Personnes handicapées, Montérégie, 8 logements).

DES SIGNAUX PARFOIS RASSURANTS, PRÉOCCUPANTS ET MÊME ALARMANTS...

Nous avons examiné la situation des OSBL d'habitation à l'aide de notre échantillon postal et d'entrevues téléphoniques. Nous avons questionné les responsables sur l'organisation de leurs services, la situation de leurs locataires et les moyens qu'ils utilisent pour y répondre. L'analyse indique que 25 % des OSBL d'habitation du Québec, soit environ 200 (si on rapporte cette proportion à la population des OSBL d'habitation) montre des signaux inquiétants, voire alarmants, qui justifient une aide imminente en soutien communautaire.

Rouge	Signaux inquiétants ou alarmants	25%	200
Jaune	Signaux préoccupants	36%	290
Vert	Pas de signaux : ça semble bien aller	38%	310
Total:			800

■ DES SIGNAUX INQUIÉTANTS QUI JUSTIFIENT UNE INTERVENTION IMMINENTE

C'est, par exemple, cette imposante ressource du centre-ville de Montréal destinée à des chambreurs à l'origine, mais qui n'arrive tout simplement plus à assumer sa mission. Le gros de ses énergies consiste désormais à gérer des évictions pour des locataires fragiles dont les comportements dérangent. Cette ressource admet que pour l'instant, elle préfère louer à des étudiants.

C'est cette résidence pour aînés de Québec, issue du programme AccèsLogis (volet 2), dont la subvention de 1000\$ par porte accordée en vertu d'une entente provisoire entre le MSSS et la SHQ prend fin bientôt. Le responsable se demande ce qui les attend.

C'est cette résidence de 24 logements « pour aînés en légère perte d'autonomie » qui offrait peu de services jusqu'à maintenant mais qui voit sa clientèle, située au centre-ville de Montréal vieillir. Ici, les responsables s'inquiètent parce que les demandes au CLSC n'obtiennent pas de réponse et que « ça leur retombe dessus ». En attendant, ces personnes âgées et fragiles, atteintes de maladie chroniques cognitives et physiques (diabète, Alzheimer, haute pression) se passent tout simplement de services.

C'est cette résidence de l'Estrie, subventionnée par un programme de la SCHL, où c'est la même bénévole qui s'occupe depuis 10 ans du repas du midi devenu indispensable pour les aînés. En fait, là-bas, toutes les activités de loisirs, le repas quotidien du midi, l'accompagnement et les références reposent entièrement sur des bénévoles. « Quand elle va partir notre bénévole pivot, qu'est-ce qu'on fait? », se demande ce gestionnaire.

C'est cette autre ressource d'habitation de la rive-sud de Montréal, destinée à des hommes en grande difficulté et qui paie ses deux intervenants en utilisant les budgets des surplus accumulés! Et qui mise sur le Cadre national sur le soutien communautaire pour se tirer d'affaire.

■ POUR PRÈS DE 36% DES ORGANISMES, DES SIGNAUX PRÉOCCUPANTS

Ce sont, par exemple, des organismes offrant des services pour des personnes en perte d'autonomie (personnes handicapées physiques, personnes âgées) qui ont tout misé sur les services médicaux mais dont les locataires mènent des existences ennuyantes faute d'animation et de loisirs.

C'est cette résidence de l'Estrie destinée à une variété de ménages qui n'a jamais eu à prioriser le soutien des locataires mais qui voit de nouveaux besoins apparaître. On souhaiterait notamment assurer la liaison avec les services socio-communautaires de son milieu et pour voir venir les crises... car celles-ci ont tendance à se multiplier.

C'est cette résidence de la région de Trois-Rivières composée d'une clientèle mixte et qui a besoin d'assurer davantage de présence à la portion de ses locataires âgées, notamment pour assurer l'information, les liaisons et la médiation en cas de conflits.

■ PAS DE SIGNAUX: ÇA SEMBLE BIEN ALLER!

Enfin, pour un bon nombre d'organismes d'habitation (38%), les choses semblent bien aller. Pour plusieurs, les résidants sélectionnés sont autonomes (et doivent l'être); ils ne justifient donc guère d'interventions. Pour d'autres encore, des interventions sont requises mais l'organisation des services assure la réponse à ces besoins, et celle-ci suffit.

■ CONCLUSION

Ce premier portrait exhaustif de l'offre de soutien communautaire ainsi que des besoins des organismes confirme l'inadéquation entre les ressources et les besoins engendrés par ces organismes, notamment ceux ayant des vocations particulières. La capacité limitée pour les locataires de payer pour des services, l'essoufflement des bénévoles, l'inquiétude quant à la sécurité, aux besoins de loisirs ainsi qu'aux pertes d'autonomie liées au vieillissement d'un grand nombre de locataires justifient une intervention publique spécifique pour le soutien communautaire dans les OSBL d'habitation.

■ NOTES MÉTHODOLOGIQUES

Les données de ce texte sont issues d'une enquête menée en 2006 par le Réseau québécois. Nous avons procédé à deux enquêtes successives, l'une par questionnaire postal, l'autre par le biais d'entrevues téléphoniques auprès de responsables d'OSBL d'habitation. Le questionnaire postal portait sur les missions, les administrateurs, les résidents, les services offerts et les défis. Envoyé à 803 OSBL d'habitation, l'échantillon (des questionnaires reçus) compte 362 organismes soit 45 % des OSBL d'habitation recensés au Québec dont 305 offrent du logement permanent (N= 362 / 800). L'entretien téléphonique, quant à lui, s'intéressait plus particulièrement au contexte de naissance des organismes, à l'organisation et au financement des services ainsi qu'aux besoins des résidents en matière de soutien communautaire. Les organismes rejoints par téléphone ont été identifiés à partir d'un échantillon aléatoire stratifié sélectionné parmi la population d'OSBL d'habitation (N=52 / 800). Il s'agit de 7 % de la population. Enfin, plusieurs des caractéristiques générales des corporations (situation, mission, programmes, nombre d'unités, etc.) sont tirées de la base de données du Réseau québécois des OSBL d'habitation. Des sources comparatives, ou davantage qualitatives complètes les données de l'enquête.

BIBLIOGRAPHIE

Ducharme, Marie-Noëlle et Yves Vaillancourt (2002), *Portrait des OSBL d'habitation sur l'île de Montréal*, Montréal, LAREPPS-UQAM, 80 pages.

Réseau québécois des OSBL d'habitation (2004), *Pour un programme de financement du soutien communautaire en OSBL d'habitation*, Montréal, 12 pages.

Vaillancourt, Yves et Michèle Charpentier (2005), *Les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans le secteur des résidences destinées aux personnes âgées*, Montréal, LAREPPS-UQAM.

6. LES SERVICES AUX PERSONNES

ENQUÊTE AUPRÈS DES OSBL D'HABITATION

Des pratiques insoupçonnées

**Réseau québécois des OSBL d'habitation
2007**

Le Réseau québécois des OSBL d'habitation a bénéficié du soutien financier de la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour réaliser cette enquête.

Le Réseau a également obtenu des contributions financières et professionnelles de l'Alliance de recherche université-communauté en économie sociale (ARUC-ES) ainsi que du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS).

Recherche et rédaction: Marie-Noëlle Ducharme

Assistant de recherche: Patrick Ducharme

Éditeur: Richard Saulnier

Infographie: Danièle Bordeleau

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.

Réseau québécois des OSBL d'habitation
1^{re} édition

ISBN 978-2-923537-13-9

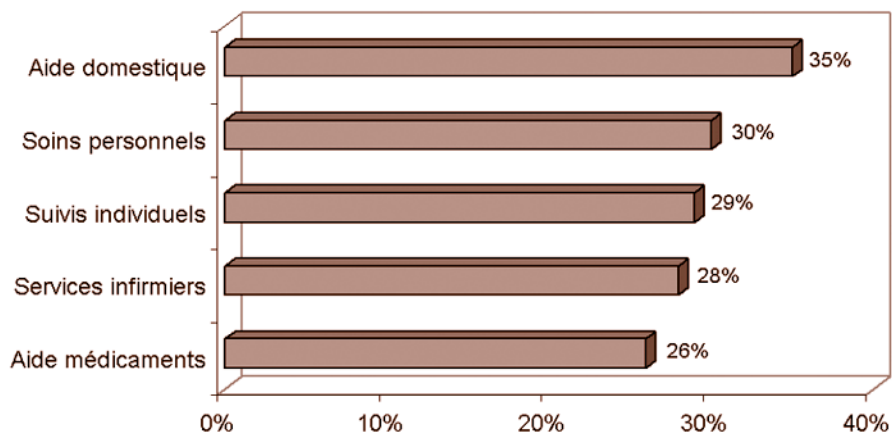
Réseau québécois des OSBL d'habitation
www.rqoh.com

JUIN 2007

INTRODUCTION

Notre enquête nous livre des données sur l'offre de services d'aide domestique, de soins personnels, de services infirmiers, d'aide à la distribution des médicaments et de divers services individuels. La politique de soutien à domicile prévoit ces services pour des personnes ayant des incapacités, des pertes d'autonomie ou des besoins particuliers (MSSS, 2003). Environ le tiers des OSBL d'habitation (souvent les mêmes) déclarent offrir l'un ou l'autre de ces services. Ces derniers concernent souvent des organismes destinés aux personnes âgées ou aux personnes handicapées. Les services sont souvent utilisés sur une base individuelle par les locataires, mais avec l'aide des responsables de l'OSBL d'habitation. Dans les autres cas, ils font l'objet d'ententes de services avec le réseau de la santé ou sont offerts directement par l'organisme. Bien que le ministère de la Santé et des Services sociaux ait la responsabilité de ces services, des organismes en arrivent donc à s'organiser sur leur propre base, souvent faute de disponibilité de la part du réseau de la santé.

PROPORTION DES OSBL D'HABITATION SELON LES SERVICES OFFERTS



■ LES SERVICES D'AIDE DOMESTIQUE

Les services d'aide domestique consistent en l'entretien ménager (petit et grand ménage), l'entretien des vêtements, l'aide à la préparation des repas et les courses. La politique de soutien à domicile prévoit des services d'aide domestique pour les personnes qui y sont éligibles, le plus souvent des personnes âgées en perte d'autonomie ou toute personne ayant des incapacités entraînant des besoins en services à domicile. On constate que, dans les OSBL d'habitation, plusieurs acteurs se partagent cette fonction. Traditionnellement, l'aide domestique a été, et est encore largement assurée gratuitement (ou contre rémunération, souvent au noir) par des femmes et des proches-aidants (Vaillancourt, Aubry et Jetté, 2003). Puis, les CLSC ont graduellement développé ces services. Depuis une dizaine d'années, les services d'aide domestique sont assurés par des organismes communautaires ou des coopératives¹, qui ont pris le relais des CLSC. Les personnes handicapées éligibles peuvent aussi faire appel à un programme d'allocation pour des services dits « de gré à gré » qui leur permet de choisir et de rémunérer eux-mêmes les personnes chargées de leur aide domestique². Enfin, les personnes peuvent faire appel à des entreprises privées ou encore aux services prévus dans les résidences avec services.

- 35 % des OSBL d'habitation offrent des services d'aide domestique.
- Les services d'aide domestique sont très présents parmi les OSBL d'habitation destinés aux personnes handicapées (94 %), soit une cinquantaine d'organismes³.
- On trouve de tels services dans 44 % des OSBL destinés aux aînés, soit environ 70.
- Ces services sont plus rares dans les OSBL d'habitation ayant d'autres vocations et quasi inexistant dans les organismes destinés aux familles (3 %).

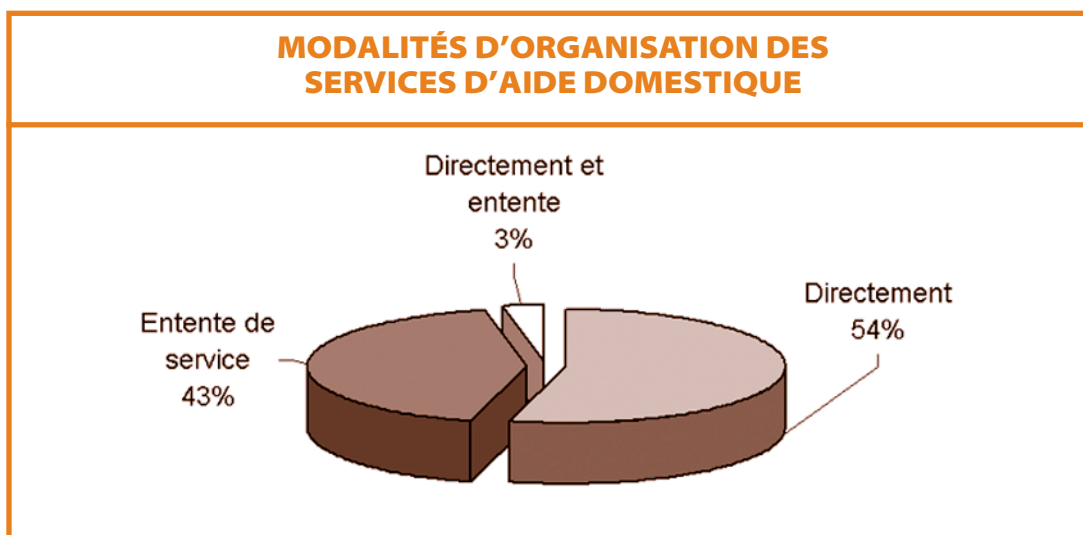
1. Il s'agit des Entreprises d'économie sociale en aide domestique, les EESAD.

2. Il s'agit du Programme d'exonération financière pour les services d'aide à domicile (PEFSAD).

3. Ce chiffre résulte d'une extrapolation.

4. Notons que la part des milieux ruraux dans notre échantillon est sureprésentée (39 %) par rapport à la population totale des OSBL d'habitation (30 %).

- Dans notre échantillon, les services d'aide domestique sont proportionnellement plus présents dans les régions rurales et les villes moyennes (53 %) que dans les grandes villes (23 %)⁴.
- On constate une grande variété d'utilisation des services d'aide domestique. Les locataires peuvent quérir les services sur une base individuelle. Les services peuvent être offerts par l'OSBL. Les organismes utilisent alors leur propre personnel ou ils font appel à des mesures d'employabilité. Les services sont alors souvent chargés aux locataires. Ils ont aussi des ententes avec des entreprises d'économie sociale en aide domestique; ils font appel au CLSC. Certains ont une entente avec les Centres de réadaptation.



4. Notons que la part des milieux ruraux dans notre échantillon est sureprésentée (39 %) par rapport à la population totale des OSBL d'habitation (30%).

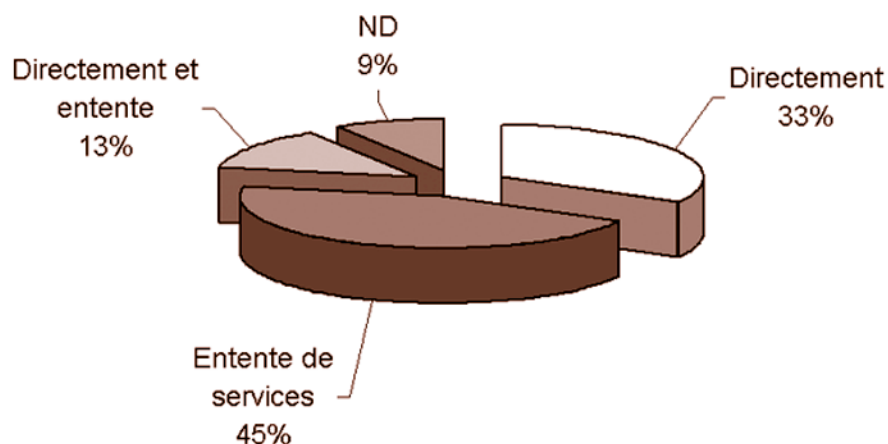
■ LES SOINS PERSONNELS

Les soins personnels (ou services d'assistance personnelle) comprennent les soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation, l'aide à l'habillement, les transferts, etc. Ces soins sont généralement prodigués par des préposés ou des auxiliaires familiales. La responsabilité des soins personnels relève des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) pour les personnes ayant besoin de services à domicile.

- 30 % des OSBL d'habitation comprennent des services d'assistance personnelle pour une partie ou l'ensemble de leurs locataires.
- Près de 20 % des OSBL d'habitation offre des soins personnels en procédant à des ententes plus ou moins formelles avec des établissements de santé (CLSC, Centre de réadaptation, Agence) alors que d'autres embauchent leur propre personnel. Dans les autres cas, les services sont utilisés sur une base individuelle.
- À l'instar des services d'aide domestique, les soins personnels sont concentrés dans les OSBL destinés aux personnes handicapées (84 %), aux personnes âgées (39 %), aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (32 %) et aux personnes seules à risque d'itinérance (31 %).
- Selon notre échantillon, la proportion d'organismes à offrir des soins d'assistance personnelle est plus élevée dans les régions rurales (59 %) que dans les grandes villes (24 %).
- Des organismes ont signalé les besoins croissants en matière de soins personnels ainsi que les difficultés à obtenir une réponse des CLSC. C'est particulièrement le cas des OSBL d'habitation situés dans les grandes agglomérations urbaines.

*On constate un manque de disponibilité de la part du CLSC.
(Personnes âgées, Québec, 40 unités)*

MODALITÉS D'ORGANISATION DES SOINS PERSONNELS



On a pas mal de roulement. À chaque année, 5 ou 6 personnes se retrouvent en attente de services de CLSC ou pour aller en CHSLD, mais il n'y a pas de place. En attendant, ils attendent et se passent de services (infirmiers, ergothérapeutes, travailleurs sociaux). (Personnes âgées, Centre-sud de Montréal, 27 unités)

- Les organismes qui embauchent des préposés exposent leurs employés à des situations d'iniquités, faute de pouvoir offrir des salaires équivalents au secteur public.

C'est très difficile de payer convenablement nos préposés. On est en compétition avec le CHSLD voisin. Il offre 15\$ de l'heure tandis que nous on ne peut offrir que 8,50\$ à 10\$. Mais on ne peut pas charger plus aux locataires. (Personnes âgées, Bas-Saint-Laurent, 20 unités)

LES SERVICES INFIRMIERS

- Des services infirmiers sont offerts dans plus de 25 % des OSBL d'habitation au Québec.
- Ces services sont présents dans 67 % des OSBL d'habitation destinés aux personnes handicapées, 36 % des OSBL d'habitation destinés aux aînés, 23 % des organismes pour personnes seules et à risque d'itinérance et 21 % des OSBL d'habitation destinés aux personnes ayant des problèmes de santé mentale.
- Outre les cas, nombreux, où les locataires font appel à ces services sur une base individuelle, les OSBL procèdent par entente de services plus ou moins formelles avec des infirmières des CLSC (CSSS) (70 %). Dans 13 % des autres cas, les organismes embauchent eux-mêmes des infirmières.

Il n'y a pas d'entente de services formelle, mais la mission découle directement du Centre de réadaptation qui est aussi le fondateur de l'organisme. Les 35 employés (dont une infirmière 2 jours semaine) sont des employés du Centre de réadaptation. (Personnes handicapées, Montréal, 16 logements)

On en perd. Si on avait plus de services infirmiers, il y a des locataires qu'on pourrait garder. (Personnes âgées, Lac Saint-Jean, 18 logements)

On offrait des services médicaux mais on manque de personnel. On s'est rendu compte dernièrement qu'on faisait le travail du CLSC. On a décidé de revoir notre mission pour réduire les services de type hospitaliers. On va davantage opter sur des ententes avec les services médicaux et sociaux environnant. (Personnes âgées, Chaudière-Appalaches, 62 logements)

■ L'AIDE À LA DISTRIBUTION DES MÉDICAMENTS

Vingt-cinq pour cent des OSBL d'habitation aident leurs locataires pour la prise de médicaments. Cette pratique, clairement balisée par le Code des professions, n'implique pas l'administration directe des médicaments mais bien l'aide à la distribution. On se limite ici au rappel de l'heure, de la gestion du pilulier, etc.

- Contrairement aux autres services aux personnes, l'aide à la distribution des médicaments est plus fréquemment assurée par le personnel (ou les bénévoles) des OSBL d'habitation eux-mêmes (62 %).

■ LES SUIVIS INDIVIDUELS

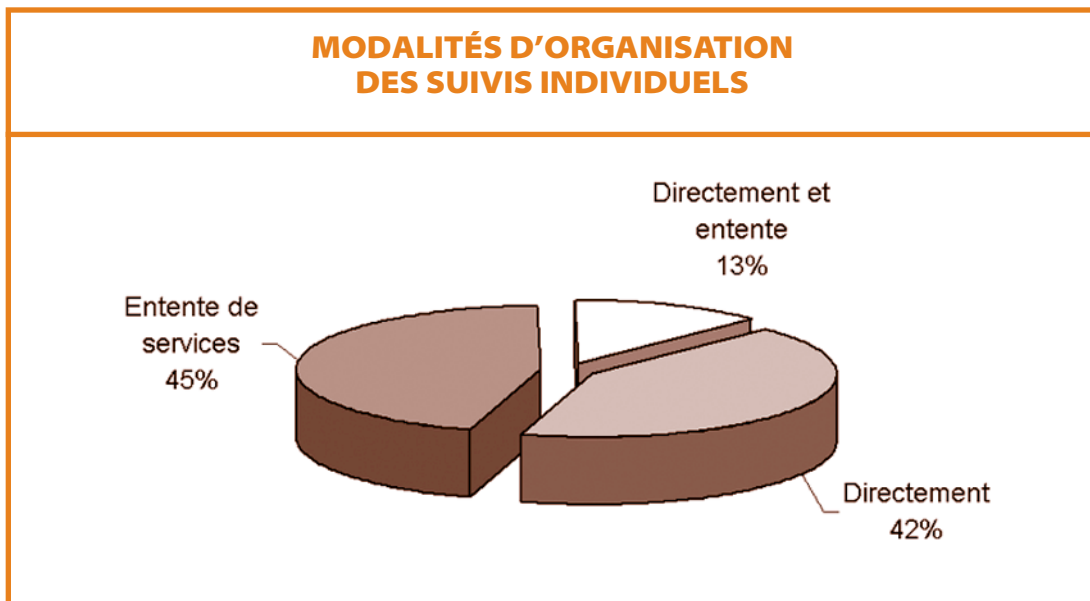
Une bonne proportion d'OSBL d'habitation (28 %) offre des services individualisés de type psychosocial. Les interventions individuelles sont variées. Il peut s'agir de liens familles-institutions-locataires; d'aide après une opération ou une hospitalisation, d'écoute, d'urgence sociale. Pour des OSBL d'habitation en santé mentale ou pour des personnes handicapées, on participe aux plans d'intervention. Certaines équipes ont des rencontres ponctuelles. Bref, la gamme des services est large. Elle recouvre tout autant le soutien communautaire en logement, le soutien

À Grande-Vallée, une entente de services dans le cadre des Projets novateurs

On a vu que les OSBL procèdent parfois par entente de services plus ou moins formalisées avec des individus, des organismes, des établissements publics, des entreprises privées. L'expression entente de services est, ici, plus large que celle utilisée dans la nouvelle *Loi sur la Santé et des Services sociaux*, mais certains s'en sont déjà prévalus.

C'est le cas de la Maison des aînés de Grande-Vallée, un projet d'AccèsLogis de 20 logements ouverts en 2001. Ils ont conconcté une entente de services avec l'Agence régionale de la Gaspésie. Dans le cadre de cette entente, des locataires aînés reçoivent des services professionnels du CLSC : médecins, soins infirmiers, travail social, ergothérapie, physiothérapie, etc. À Grande-Vallée, la distance des services les plus proches est de 200 km. Il en allait donc de la survie des aînés « Chez-eux ».

Tirée du bulletin *Le Réseau*, n° 14, décembre 2005, *La Grande-Vallée chevillée au corps*. Richard Saulnier.



à domicile (soutien civique) et les services psychosociaux plus intensifs.

- L'offre de ces services est répartie dans tous les types d'OSBL d'habitation, y compris ceux destinés aux familles ou aux ménages en général (sans spécialisation) (19 %). On en trouve plus fréquemment dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes handicapées (79 %) aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (67 %) aux jeunes (60 %) aux personnes seules à risque d'itinérance (38 %) et aux personnes âgées (27 %).

■ CONCLUSION

L'offre de services aux personnes, souvent liés à la santé des locataires, laisse voir une réalité insoupçonnée dans plusieurs OSBL d'habitation. La diversité dans les modes d'organisation des services (notamment l'aide domestique et les soins aux personnes) révèle les insuffisances du réseau de la Santé et des Services sociaux en services à domicile. Notons que, dans notre échantillon, la proportion d'OSBL offrant des services aux personnes est plus élevée dans les milieux ruraux que dans les agglomérations urbaines importantes. Il semble que, dans ces régions, plusieurs responsables ont opté pour un modèle de résidence avec services tout simplement pour éviter aux personnes de quitter leur village. Les besoins de soutien communautaire de même que de services personnels et médicaux engendrés par les pertes d'autonomie liées au vieillissement constituent le principal défi des responsables d'OSBL d'habitation. Les témoignages qui suivent sont illustratifs des préoccupations de plusieurs.

Le grand défi est de subvenir aux besoins grandissants de nos personnes âgées qui sont de moins en moins autonomes. Au cours des années, nous aurions dû augmenter les services, mais ils ne comblent pas tous les besoins. Nous avons besoin de services pour les soins personnels de l'accompagnement et du soutien quotidien. (Personnes âgées, Lac Saint-Jean, 18 logements)

Nous devons trouver le financement pouvant répondre aux besoins des soins de plus en plus grandissant de nos résidents. (Le défi est de) garder du personnel de qualité et bien formé pour répondre à ces besoins. (Personnes âgées, Témiscaming, 32 logements)

Le maintien à domicile malgré le vieillissement. (Personnes âgées, Abitibi)

Augmenter le nombre reliés à l'aide domestique. Avoir des services communautaires intégrés, c'est-à-dire avoir une personne responsable de l'organisation de ces services, du suivi des besoins et surtout disponible. (Jeunes, Chaudière-Appalaches, 12 logements)

NOTES MÉTHODOLOGIQUES

La majeure partie des données de ce texte est issue d'une enquête menée en 2006 par le Réseau québécois. Nous avons procédé à deux enquêtes successives, l'une par questionnaire postal, l'autre par le biais d'entretiens téléphoniques auprès de responsables d'OSBL d'habitation. Le questionnaire postal portait sur les missions, les administrateurs, les résidants, les services offerts et les défis. Envoyé à 803 OSBL d'habitation, l'échantillon (des questionnaires reçus) compte 362 organismes soit 45 % des OSBL d'habitation recensés au Québec dont 305 offrent du logement permanent (N= 362/800). L'entretien téléphonique, quant à lui, s'intéressait plus particulièrement au contexte de naissance des organismes, à l'organisation et au financement des services ainsi qu'aux besoins des résidants en soutien communautaire ou autre. Les organismes rejoints par téléphone ont été identifiés à partir d'un échantillon aléatoire stratifié sélectionné parmi la population d'OSBL d'habitation (N=52/800). Il s'agit de 7 % de la population. Enfin, plusieurs des caractéristiques générales des corporations (situation, mission, programmes, nombre d'unités, etc.) sont tirées de la base de données du Réseau québécois des OSBL d'habitation. Des sources comparatives, ou davantage qualitatives complètent les données de l'enquête.

BIBLIOGRAPHIE

Charpentier, Michèle (2002), *Priver ou privatiser la vieillesse. Entre le domicile à tout prix et le placement à aucun prix*. Québec, Presses de l'Université, 205 pages.

LRQ (2002), *Loi modifiant le Code des professions et autres dispositions législatives dans le domaine de la santé sur l'administration de médicaments et de soins invasifs par du personnel non professionnel aux personnes vivant en résidences pour personnes âgées*, Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2003), *Chez-soi, le premier choix. Politique de soutien à domicile*, Québec,

Vaillancourt, Yves, Aubry, François et Christian Jetté (sous la dir.) (2003), *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 341 pages.