

---

## ***5. LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE***

**ENQUÊTE AUPRÈS DES OSBL D'HABITATION**

***Des pratiques à reconnaître***

**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<sup>re</sup> édition

ISBN 978-2-923537-11-5

Réseau québécois des OSBL d'habitation  
[www.rqoh.com](http://www.rqoh.com)

JUIN 2007

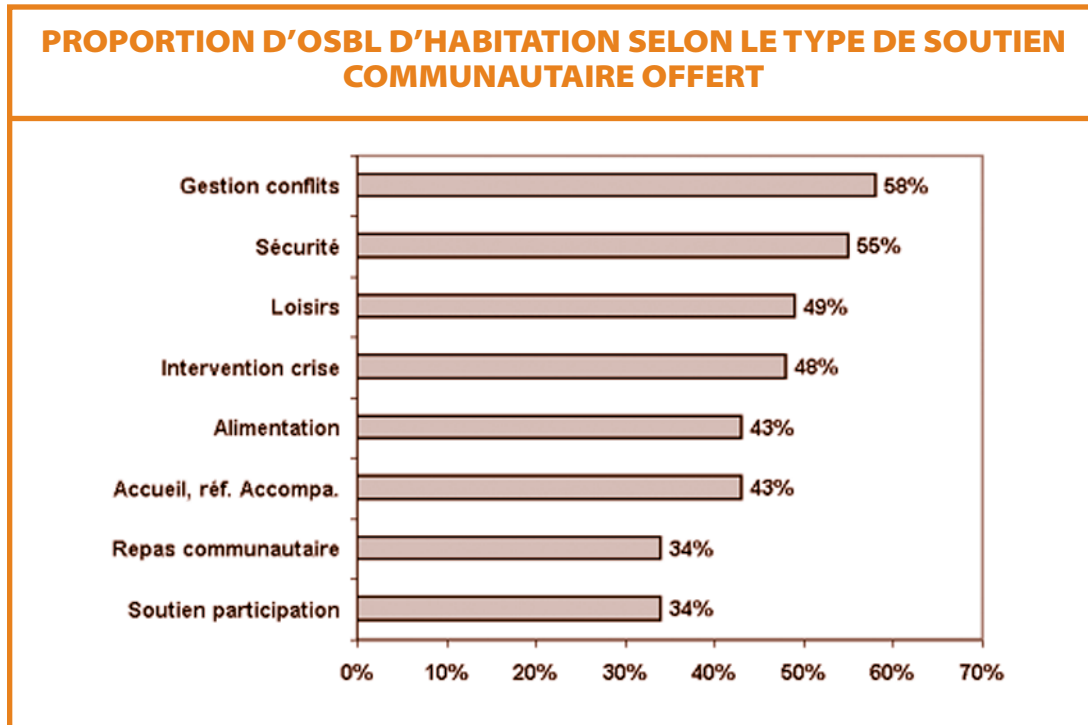
## INTRODUCTION

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.



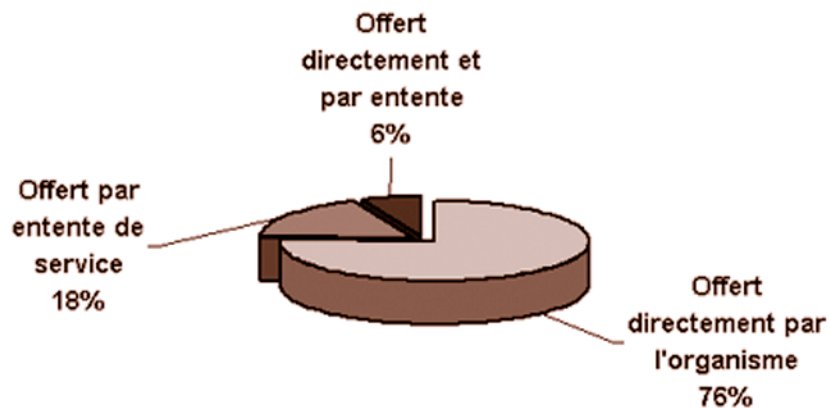
### ■ LA GESTION ET LA PRÉVENTION DES CONFLITS

- 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).*

### MODALITÉ D'ORGANISATION DES SERVICES DE GESTION DES CONFLITS



### 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 désigné<sup>1</sup> 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.

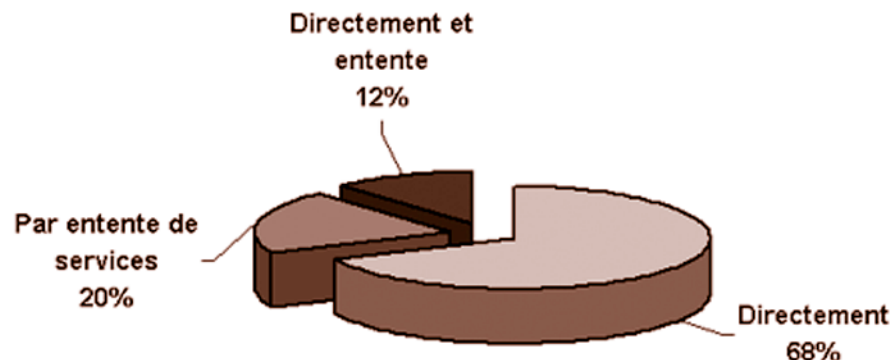
- Plus de 55 % des OSBL d'habitation mettent en place des mesures de sécurité effectuées par des personnes.
- La majorité des organismes qui offrent de la sécurité y consacrent plus de 100 heures par semaine.
- Trente et un pour cent (31 %) des OSBL d'habitation offrent des mesures de surveillance par 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).*

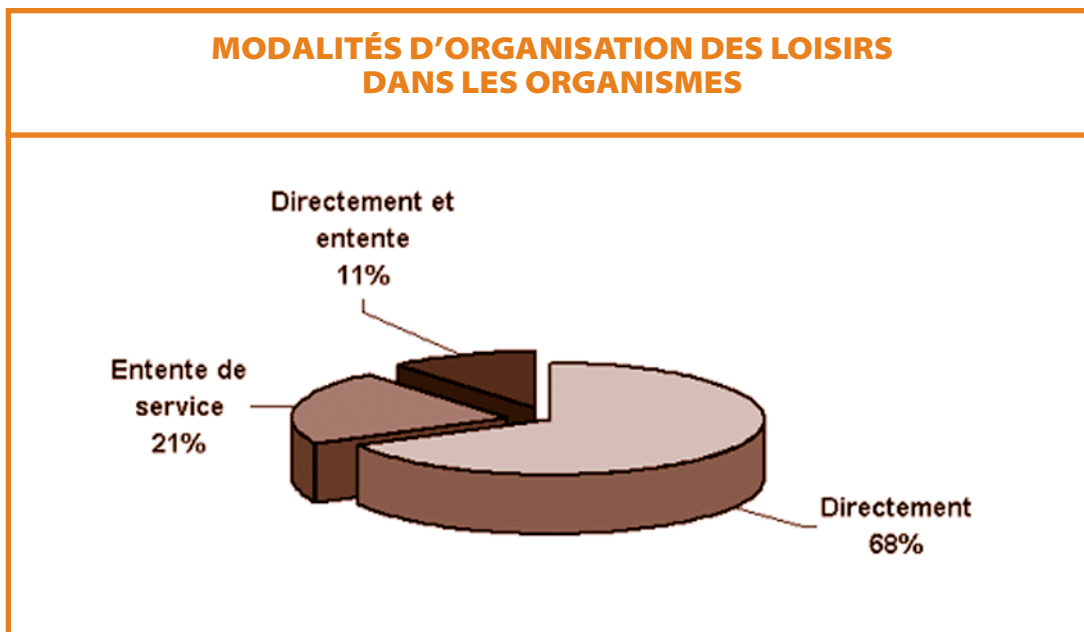
### LES LOISIRS

- 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 organismes<sup>2</sup> 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).

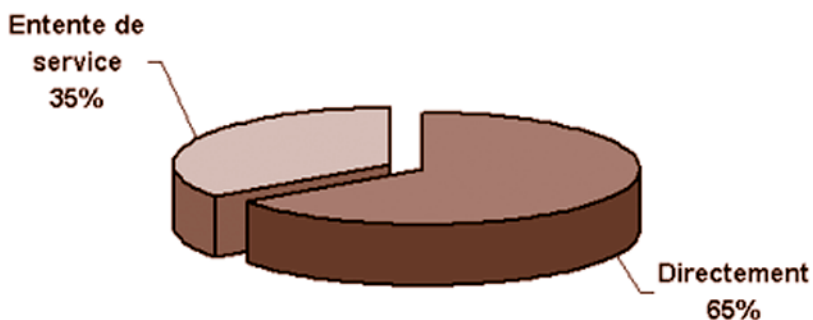


## ■ L'ACCUEIL, LA RÉFÉRENCE OU L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDANTS

- 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).*

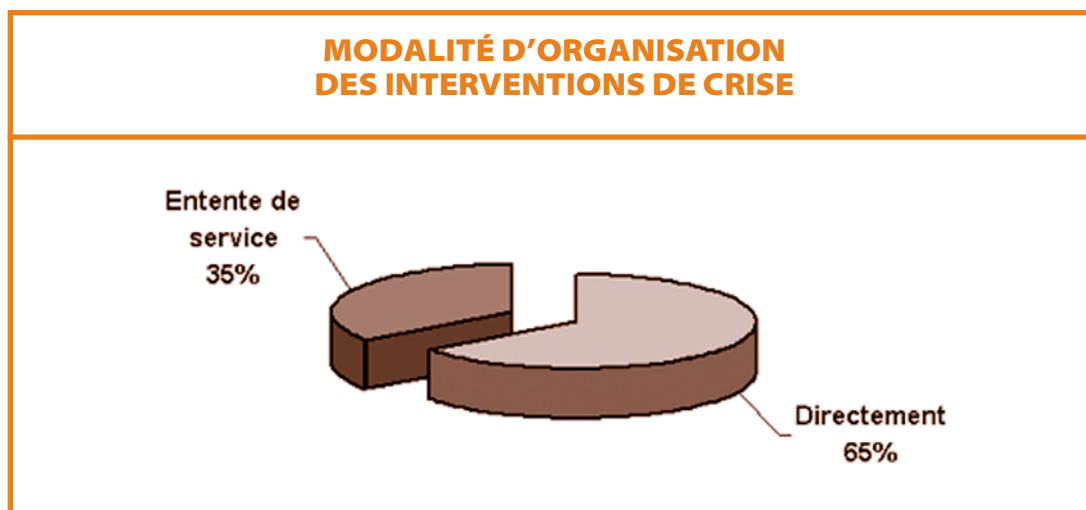
### MODALITÉS D'ORGANISATION POUR LES ORGANISMES



## ■ 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.



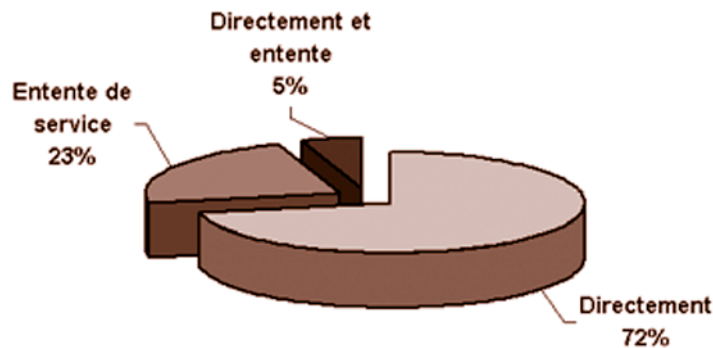
## ■ LES SERVICES D'ALIMENTATION

- 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 %<sup>3</sup>.
- 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%
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>

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 PSBLP<sup>4</sup> (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 aînés<sup>5</sup>. Ils sont toujours le fruit de partenariats, le plus souvent avec des organismes communautaires ou des entreprises (concessionnaires)<sup>6</sup>.

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).*

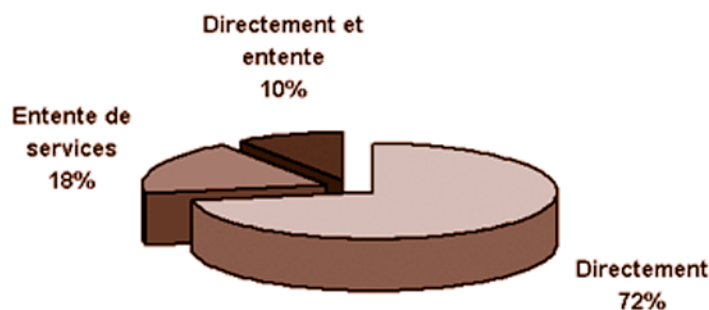
## **LE SOUTIEN À LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES**

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 mêmes<sup>7</sup> 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 IPAC<sup>8</sup> 20 %
  - des organismes parrains ou partenaires 10 %
  - des dons ou activités d'autofinancement 10 %

### ■ LES BÉNÉVOLES

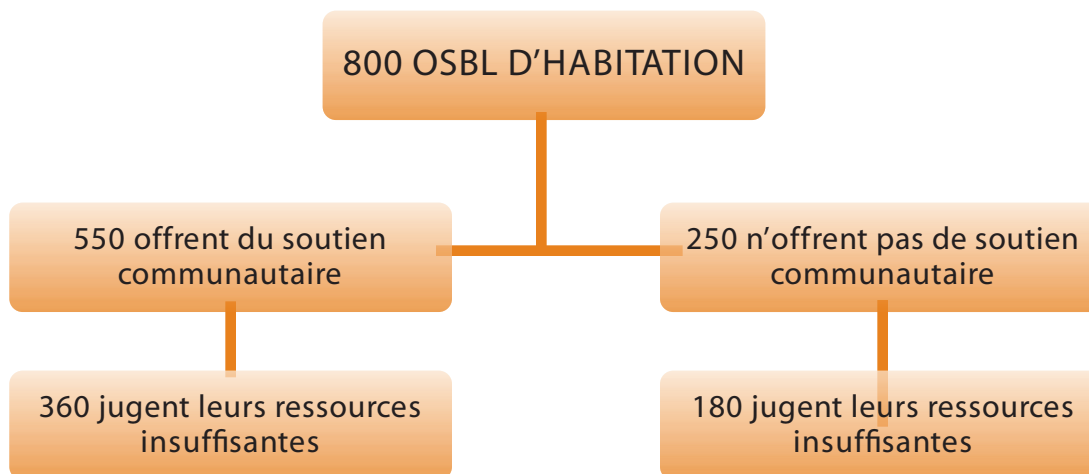
- Près du trois-quart des organismes (73 %) qui offrent du soutien communautaire ont recours à des bénévoles.
- Mais dans 25 % des cas observés, le « bénévolat » exercé signale des besoins qui dépassent les responsabilités et parfois les capacités des bénévoles.

### ■ 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
<b>Total:</b>			<b>800</b>

## ■ 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'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 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.