

Richard Saulnier, du Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) assumait la coordination du colloque *PARCE QUE L'AVENIR NOUS HABITE*, assisté des personnes suivantes : Marie-Noëlle Ducharme, Myriam Lalonde, Émilie Roy et François Vermette. Ces personnes ont oeuvré sous la supervision des membres du comité sur le soutien communautaire, soit : Serge Bergeron, Benoît Fortin, Mytha Laflamme et Claudine Laurin.

La préparation de ce document a été réalisée par Alexandra Prohet sous la supervision de Marie-Noëlle Ducharme.

<b>Mise en page</b>	Myriam Lalonde
<b>Conception de la couverture</b>	Pierre Chayer
<b>Photos</b>	Gaétan Fontaine

Le présent résumé des ateliers et conférences est publié par Édition LE RÉSEAU.

Les idées exprimées dans ce document ne traduisent pas nécessairement la position du Réseau québécois des OSBL d'habitation ; elles n'engagent que la responsabilité des auteurs.

*Il est à noter que dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.*

On peut télécharger le présent document sur le site officiel du Réseau québécois des OSBL d'habitation.

On peut également obtenir des copies de ce document au Réseau québécois des OSBL d'habitation.

## Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2007  
Bibliothèque nationale du Canada, 2007

ISBN-13 : 978-2-923537-06-1  
ISBN-10 : 2-923537-06-8

© Réseau québécois des OSBL d'habitation  
2165, rue Tupper #102  
Montréal (Québec) H3H 2N2  
(514) 846-0163  
(514) 932-7378  
www.rqoh.com

**JANVIER 2007**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE BIENVENUE</b> .....	<b>3</b>
<b>ALLOCUTION D'OUVERTURE</b> .....	<b>5</b>
<b>LES ATELIERS : BILANS D'EXPÉRIENCES ET DE RECHERCHES</b> .....	<b>9</b>
LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE DANS LES OSBL D'HABITATION .....	9
L'EXPÉRIENCE DE <i>PATHWAYS TO HOUSING</i> .....	14
LE B-A BA DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE .....	16
PASSERELLES ENTRE L'ÉTAT, LE MARCHÉ ET LE TIERS SECTEUR DANS LES RESSOURCES POUR PERSONNES ÂGÉES .....	21
LE CADRE NATIONAL SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL .....	25
<b>DÎNER PANEL : QUELLE POLITIQUE POUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ?</b> .....	<b>33</b>
LE LOGEMENT ET LE SOUTIEN : LES LEÇONS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE .....	33
LE CADRE NATIONAL SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL : UN TEST POUR LA RÉFORME COUILLARD ! .....	35
<b>LES ATELIERS : LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE DANS LA VRAIE VIE</b> .....	<b>39</b>
QUAND L'HABITATION MÈNE AU THÉÂTRE .....	39
L'ABC DU FINANCEMENT DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE .....	41
ET LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN MILIEU RURAL ? .....	43
SANS-ABRIS : L'EXPÉRIENCE DE L'ASSS ET DE LA VILLE DE MONTRÉAL .....	45
SOUTENIR LA PARTICIPATION DES RÉSIDANTS .....	48
LES PARTENARIATS AVEC LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ .....	51
EN SANTÉ MENTALE, LA PRATIQUE DE PECH .....	55
L'EXPÉRIENCE DE LA FOHM, PRÉCURSEUR DANS LE DOMAINE .....	57
<b>BILAN ET CLÔTURE</b> .....	<b>59</b>
LE BILAN DES ATELIERS .....	59
MOT DE CLÔTURE : LE DÉFI D'UNE MUNICIPALITÉ POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT AINSI QUE POUR L'ARRIMAGE ENTRE POLITIQUES DE SANTÉ ET D'HABITATION .....	60
<b>ANNEXES</b> .....	<b>63</b>
LISTE DES EXPOSANTS DU SALON DE L'HABITATION COMMUNAUTAIRE .....	63
LISTES DES CONFÉRENCIERS .....	63
LISTE DES ANIMATEURS .....	63
LISTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES OSBL D'HABITATION .....	64



## MOT DE BIENVENUE

**Myrtha Laflamme, présidente du Réseau québécois des OSBL d'habitation**



*Madame Laflamme souhaite la bienvenue à tous les participants au colloque. De plus, elle se félicite que près de 40 ans après la naissance des premiers OSBL d'habitation au Québec, un tel événement soit enfin organisé. Ce colloque, dit-elle, permettra d'offrir à tous les acteurs du réseau, la possibilité de se rencontrer, de manière à favoriser l'émergence de nouvelles idées autour de la question des pratiques de soutien communautaire au Québec.*

Madame la Ministre, chers amis,

Bienvenue. C'est un très grand plaisir pour moi d'ouvrir officiellement ce colloque, une première au Québec, qui réunit plus de 350 personnes dont les deux tiers sont, comme moi, des représentants d'organismes sans but lucratif d'habitation. Pour les amateurs de statistiques, sachez que si 61 % d'entre vous sont issus d'organismes sans but lucratif d'habitation, 20 % sont plutôt des acteurs d'organismes communautaires, alors que 19 % viennent d'organisations gouvernementales liées à la santé à 37 % et à l'habitation à 63 %. Au total, plus de 89 % viennent de l'habitation, alors que 11 % proviennent du milieu de la santé. Vous ne savez peut-être pas que ça fait plus de 40 ans que les OSBL d'habitation sont nés au Québec et, pour la première fois avec une telle magnitude, ils se réunissent enfin ! *PARCE QUE L'AVENIR NOUS HABITE* a été organisé par le Réseau québécois pour qu'on puisse se parler entre nous bien sûr, mais aussi pour qu'on puisse entendre parler des meilleures pratiques de soutien communautaire en habitation.

Car sous son slogan, comme vous pouvez le voir, notre événement s'intitule aussi *LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE, LA SOLUTION POUR VIVRE MIEUX*, un puissant credo que vous connaissez fort bien. Oui, nous allons entendre aujourd'hui des conférenciers nous donner les exemples de ténacité et de volonté qui mènent aux expériences les plus efficaces dans des organismes d'habitation.

Mais quel courage parfois, et quelle ingéniosité les pratiques de soutien communautaire demandent-elles ! À quels bricolages financiers sommes-nous parfois réduits pour arriver à offrir à nos résidents la qualité de vie plus que jamais nécessaires dans nos milieux de vie ! Et ce n'est pas pour rien que nous avons l'honneur d'accueillir ce matin la ministre responsable de l'habitation, Madame Normandeau. Devant les défis que lui pose le financement de la santé et le vieillissement appréhendé de la population, l'État québécois se doit en effet de se préoccuper de l'habitation communautaire et des pratiques de soutien qu'on y exerce, ou que l'on n'y exerce pas encore. Et nous avons trouvé chez Madame Normandeau, une oreille attentive à nos besoins et à nos revendications. Députée de Bonaventure en Gaspésie, c'est sans doute parce que Madame Normandeau a été Maire de la petite municipalité de Maria, ou bien directrice de La Source alimentaire Bonavignon, un service de dépannage alimentaire aux personnes en difficulté, que notre ministre des Affaires municipales et des Régions, responsable de l'habitation, semble comprendre nos réalités parfois difficiles. Nous l'avons donc invité à venir, en ouverture ce matin, nous entretenir de la vision qu'elle porte sur notre secteur et ses défis. Nous espérons qu'elle vient aussi nous encourager à poursuivre nos efforts pour offrir un toit aux personnes vulnérables.

**Merci et bon colloque !**



## ALLOCATION D'OUVERTURE

**Madame Nathalie Normandeau, ministre québécoise des Affaires municipales, responsable de l'habitation**



*Madame la ministre Normandeau a souligné dans son allocution toute l'importance de la question de l'habitation pour le gouvernement du Québec. Toutefois, a-t-elle précisé, le gouvernement à lui seul ne possède pas le monopole des solutions lorsqu'il s'agit de trouver des réponses afin d'aider les plus démunis à obtenir un logement. Madame Normandeau reconnaît l'expertise développée par les OSBL d'habitation qui, avec des moyens financiers limités, ont su répondre aux besoins particuliers en matière d'habitation avec soutien communautaire, au travers d'activités au caractère novateur. Ainsi, par l'adoption officielle d'un cadre national sur le soutien communautaire en logement social, le gouvernement vise-t-il à permettre une reconnaissance officielle du travail accompli par les organismes communautaires d'habitation et offrir une plus grande cohérence d'intervention entre les différents acteurs, en développant également de nouveaux partenariats, tout en assurant des financements adéquats. Madame Normandeau se dit consciente des besoins des organismes communautaires et tient à les assurer de son appui inconditionnel en matière de financement.*

Je vous souhaite un bon matin,

Vous me permettrez de remercier François et l'équipe de la Fédération d'avoir pris le soin de m'inviter pour l'ouverture de votre colloque. Je connais votre engagement et votre intérêt pour l'habitation. Je me réjouis ce matin de vous voir en aussi grand nombre pour discuter d'un enjeu important qui mérite à lui seul la tenue d'un colloque, soit celui du soutien communautaire. Lorsqu'on compare le Québec à d'autres provinces ou à d'autres États, on constate que nous avons le privilège de compter sur un réseau d'organismes communautaires forts dont l'expertise nous a permis de faire des pas de géant dans le domaine de l'habitation sociale. Myrtha nous le rappelait il y a quelques instants, nous avons chez nous des organismes communautaires en habitation qui ont plus de quarante années d'existence. C'est là, à mon sens, une force sur laquelle, comme société, nous avons intérêt à miser. Cette expertise que vous avez développée au fil des années puise sa source dans la qualité, la pertinence et le caractère novateur de vos actions. Voilà ce qui confère un véritable sens à votre mission, c'est-à-dire votre capacité de soutenir et d'accompagner, dans la dignité, la solidarité et le respect, ceux et celles qui ont des besoins particuliers en matière d'habitation. Depuis 2003, nous avons posé de nombreux gestes qui témoignent de l'importance que représente l'habitation. Lorsqu'on regarde l'ensemble des investissements qui ont été faits, il est clair que l'habitation figure en tête de liste des priorités du gouvernement. Je dis souvent que le fait d'avoir un toit et un logis est aussi fondamental que celui de se nourrir et de se vêtir. C'est peut-être là une évidence, mais c'est une évidence qu'il importe de se rappeler. Chaque année, il faut que vous le sachiez, nous aidons 245 000 familles et ménages. Je pense que c'est là une démonstration éloquent de la nécessité pour l'État de pourvoir à certains besoins jugés essentiels.

Si le logement est un objet de marché, il constitue, surtout, un puissant déterminant social. Vivre dans un logement de qualité contribue positivement à notre santé et à notre mieux-être. Le logement, c'est un ancrage fondamental, le lieu par excellence de la vie privée et, parallèlement, un tremplin pour l'intégration dans son milieu et l'exercice d'une citoyenneté active. C'est le lieu premier à partir duquel chaque personne grandit et s'épanouit. Depuis 2003, nous avons investi 691 millions de dollars d'argent neuf dans le secteur de l'habitation et 514 millions ont été consacrés à la construction et à la rénovation de logements abordables. Les premiers bénéficiaires de ces efforts sont les familles et les ménages les plus démunis. Les dernières données révèlent que, sur la cible de 20 000 logements

abordables que nous nous sommes fixée, pour 2009, près de 16 000 unités ont été réalisées ou sont en voie de l'être par le déploiement des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. De ce nombre, plus de 6400 logements sont destinés aux aînés en légère perte d'autonomie ou à des personnes ayant des problèmes de santé mentale, de toxicomanie, aux personnes itinérantes, aux familles ou encore aux femmes victimes de violence conjugale... Sur ces 6400 logements, quelque 80 % sont gérés par des OSBL d'habitation. Pour occuper leur logement de façon sécuritaire, ces personnes vulnérables ont souvent besoin de services de soutien communautaire, comme, des services d'accueil, de référence, d'intervention psychosociale, des services alimentaires, des services de surveillance, etc.

Je crois qu'il y aura toujours, au Québec, des personnes et des familles qui, par leur état de détresse et de vulnérabilité, devront compter sur un accompagnement adapté et personnalisé. En fait, cette responsabilité de leur apporter du soutien est une responsabilité collective qui interpelle chacun de nous. Parce que les problèmes auxquels nous faisons face sont souvent multidimensionnels, les solutions font appel à plusieurs acteurs.

Puisque le gouvernement ne peut à lui seul répondre à toutes les demandes qui lui sont formulées, puisque le gouvernement n'a pas le monopole des solutions, il semble évident que le mouvement communautaire, avec l'ensemble de ses composantes et de ses différences, est un partenaire incontournable et indispensable avec lequel nous pouvons tisser de nouvelles alliances pour répondre aux besoins nouveaux qui s'expriment.

Ces alliances, cependant, doivent s'appuyer sur des principes tels que :

- ❖ le respect de votre autonomie;
- ❖ la reconnaissance pleine et entière des pratiques que vous avez réussi à développer;
- ❖ et la complémentarité des expertises qui existent entre le secteur public et le mouvement communautaire.

En habitation sociale, ces principes prennent tout leur sens puisque les approches préconisées s'appuient sur une aide respectueuse de la personne et du milieu dans lequel elle évolue.

Il y a quelques semaines, j'ai eu le privilège de rencontrer des gens qui travaillent et qui militent au sein du Réseau femmes habitation à Montréal. Lors de ma visite j'ai eu l'occasion d'entendre des femmes témoigner de l'importance d'avoir accès à un toit qui réponde à leurs besoins. Toutes ont plaidé, avec des exemples bien concrets, l'importance d'avoir accès à des services de soutien communautaire. Ce que j'ai aussi entendu et vu, ce sont des personnes, des femmes qui ont la possibilité de participer à la transformation de leur milieu, de faire entendre leur voix. Ce qui est extraordinaire, c'est qu'elles ont la profonde conviction, avec raison, que leur contribution fait la différence. Leur participation et leur engagement à la vie communautaire, par exemple, ont été rendus possibles en grande partie grâce à la présence d'une intervenante qui est là pour les accompagner. J'ai constaté qu'il est possible de faire des miracles avec des moyens qui, parfois, sont très limités. Les rencontres que j'ai eues avec Julie, une locataire qui a accepté de m'accueillir dans son logement, me font dire qu'il ne faut pas oublier la finalité de notre action, celle qui est jugée essentielle et fondamentale, c'est-à-dire la personne. S'il y a une action justement qui est tournée vers la personne et les milieux de vie, c'est bien le soutien communautaire.

Le Réseau Solidarité Itinérance du Québec a raison d'affirmer que le soutien communautaire en logement est une approche volontaire qui permet d'agir dans le milieu de vie de personnes dont la stabilité résidentielle est précaire. Nous avons nous-mêmes pris la mesure des possibilités qu'offre cette approche, puisqu'un Cadre national, comme vous le savez, est en élaboration depuis deux ans maintenant. Pour répondre aux besoins des personnes vulnérables et en perte d'autonomie qui habitent un logement social ou communautaire, la Société d'habitation du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont entrepris des travaux visant à apporter des solutions structurantes pour assurer une offre adéquate de services de soutien.

Ces efforts de collaboration entre le réseau de la santé, la Société d'habitation du Québec et les organismes communautaires sont d'autant plus nécessaires que de nombreux défis nous attendent à court et moyen termes. Parmi ces enjeux, les changements démographiques, notamment le vieillissement de la population et la réduction de la taille des ménages, arrivent en tête de liste. Plus que jamais, l'habitation sociale et la santé doivent développer des partenariats nouveau genre. Cette approche intersectorielle constitue une voie d'avenir pour assurer, aux personnes qui vivent dans les logements sociaux et communautaires, des services de soutien et d'encadrement adaptés à leur état et à leurs besoins.

Le Cadre national de gestion s'inscrit dans notre volonté de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce que nous visons par son adoption, c'est une reconnaissance officielle de votre travail. Il s'agit pour le ministère de la Santé et des Services sociaux de

consolider et de développer des services complémentaires à ceux qui sont offerts par le réseau de la Santé et des Services sociaux et de l'habitation. Nous souhaitons favoriser une plus grande cohérence des interventions de ceux et celles qui travaillent dans ces domaines. L'objectif recherché est de mieux asseoir le développement de ces services de soutien et d'encadrement dans certains projets d'habitation, d'assurer une offre continue des services ainsi qu'un financement adéquat. Le cadre permet, tant à la Société d'habitation du Québec qu'au ministère de la Santé et des Services sociaux, de poursuivre leur collaboration en plaçant le logement au centre de la réinsertion des personnes vulnérables.

Bien que les travaux conjoints aient beaucoup progressés, nous devons nous assurer que le contenu du Cadre national obtienne votre adhésion. Un document a d'ailleurs été soumis à la consultation en juin dernier. Une version définitive de ce document est en voie d'être réalisée pour diffusion auprès des deux réseaux au cours de l'automne. Vous aurez l'occasion d'assister, en fin d'avant-midi, à une présentation conjointe de la Société d'habitation du Québec et du ministère de la Santé et des Services sociaux, portant sur le contenu actuel de ce Cadre national sur le soutien communautaire en logement social. Pour ceux et celles qui n'ont pas été associés à la démarche, M. Claude Roy et Mme Odette Perron vous informeront du travail qui a été réalisé jusqu'à maintenant.

Je suis confiante que nous pourrons, avec la collaboration de mes collègues Philippe Couillard et Margaret Delisle, avoir un cadre qui assure la pérennité du soutien communautaire selon une approche de milieu de vie modulée en fonction des besoins des personnes, et ce, dans toutes les régions du Québec. Je sais que plusieurs d'entre vous n'ont pas attendu le dépôt d'un cadre national pour mettre en place des mesures particulières. L'exemple de l'Agence de santé de Montréal et de la Ville, destiné aux sans-abri, mérite d'être souligné. Ce que nous souhaitons, c'est que ces expériences se multiplient. Le soutien communautaire a fait ses preuves. A l'heure où nous cherchons à ramener les services le plus près de la personne, cette approche est une voie d'avenir. Les valeurs qui sous-tendent cette approche et les succès liés à sa mise en œuvre nous ont convaincu d'une chose : le soutien communautaire est là pour demeurer et nous avons la responsabilité de mieux l'appuyer.

Ce matin, je veux vous dire que nous vous avons entendu. Vous êtes nos partenaires et nous avons tout intérêt à poursuivre nos collaborations. Lorsqu'on voit un jeune sans-abri réapprendre à s'aimer et à croire en lui, lorsqu'une personne aînée est sécurisée par une visite à domicile, lorsqu'une personne réapprend simplement à vivre, je crois que nous pouvons dire mission accomplie. Mais, puisque le travail n'est pas terminé, nous allons continuer, dans le respect et la solidarité, à poser les gestes qu'il faut pour redonner en toute justice et équité, ce que j'estime être le plus précieux, c'est-à-dire la dignité. Une telle expérience est actuellement menée avec le réseau des offices d'habitation et s'avère un franc succès. Je suis persuadée que de telles activités peuvent faire avancer la compréhension des besoins de la clientèle et nous permettre d'y répondre encore plus adéquatement.

***Je NOUS souhaite donc des échanges fructueux et je vous remercie de votre attention !***



## LES ATELIERS : BILANS D'EXPÉRIENCES ET DE RECHERCHES

### *Le soutien communautaire dans les OSBL d'habitation*

*Marie-Noëlle Ducharme, responsable de la recherche au Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH)*



*Les données de cette présentation sont issues d'une recherche sur le soutien communautaire dans les organismes sans but lucratif d'habitation. Celle-ci a été menée en 2005-2006 par le Réseau québécois des OSBL d'habitation. Les objectifs de la recherche étaient de mieux connaître les OSBL d'habitation, notamment les services qui y sont offerts. Il s'agissait aussi d'estimer la nature et l'ampleur des besoins en soutien communautaire dans ces milieux de vie. Nous en présentons ici les faits saillants. Les résultats plus détaillés seront livrés au cours de l'année 2007 et seront disponibles sur notre site internet : [www.rqoh.com](http://www.rqoh.com)*

#### **QU'EST-CE QU'UN OSBL D'HABITATION ?**

Un organisme sans but lucratif d'habitation est une corporation qui n'a pas de visée lucrative et qui exploite des logements pour les rendre disponibles à une population. Les immeubles et les autres actifs de la corporation sont donc des propriétés collectives d'autant qu'elles sont 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 lucrative. Ce qui distingue les OSBL d'habitation par rapport aux HLM publics gérés par les municipalités, c'est que leur propriété et leur gestion sont collectives sans toutefois relever du secteur public. 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. En effet, contrairement aux coopératives d'habitation, les administrateurs des OSBL d'habitation sont élus par des personnes qui ne sont pas nécessairement des locataires (ou membres).

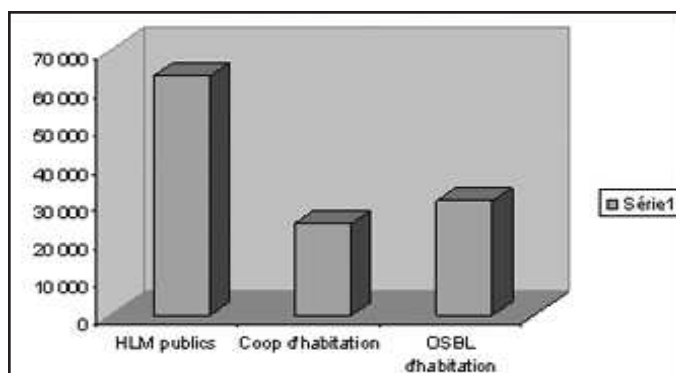
#### **NOTES MÉTHODOLOGIQUES**

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'entrevue 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 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.

## UN SECTEUR D'IMPORTANCE

On dénombre actuellement 800 organismes sans but lucratif d'habitation totalisant pas moins de 31 500 unités de logement. Il s'agit de 2,4 % du parc de logements locatifs privés au Québec. Les OSBL d'habitation représentent une part importante des logements sociaux et communautaires du Québec.



### Un ou plusieurs projets par organisme

Les projets administrés par des OSBL d'habitation s'élèvent à 1 181<sup>1</sup>. La majorité des OSBL d'habitation (78 %) ne compte qu'un projet d'habitation, celui-ci concentré dans un seul immeuble. Les autres administrent 2, 3, ou davantage encore de projets d'habitation. En moyenne, les organismes sont responsables de 1,5 projet d'habitation. La taille moyenne d'un projet est de 36 logements.

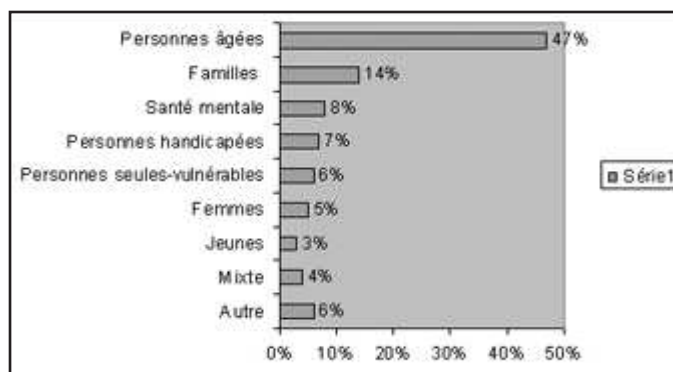
## UNE FORMULE PRÉSENTE PARTOUT SUR LE TERRITOIRE

On trouve des OSBL d'habitation dans toutes les régions administratives du Québec, dans 309 localités différentes. Comparativement à l'ensemble des ménages privés du Québec, on trouve davantage d'OSBL d'habitation dans des milieux ruraux comme Lac-Etchemins, Les Escoumins, Belleterre (30 %) et dans des villes moyennes comme Magog, Rouyn, Sorel, Shawinigan (17 %) que dans les plus grandes agglomérations urbaines de Montréal, Québec, Sherbrooke, Gatineau (53 %)<sup>2</sup>.

## DES MISSIONS ET DES CLIENTÈLES VARIÉES

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 sont destinées à des personnes âgées. Ces 375 corporations totalisent plus de 16 000 unités. Le second groupe d'organisme 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. Notons que plusieurs organismes favorisent la mixité des groupes (jeunes, âgés, familles) dans les immeubles.

### Proportion d'OSBL d'habitation selon les missions (clientèles)



<sup>1</sup> Ce chiffre ne tient pas compte de l'organisme Habitat Métis du Nord qui regroupe à lui seul 392 projets, essentiellement des maisons familiales

<sup>2</sup> Les classements ont été effectués suivant le concept de zone d'influence métropolitaine (ZIN) 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 RÉSIDANTS, ADMINISTRATEURS, EMPLOYÉS ET BÉNÉVOLES ANCRÉS DANS LEUR COMMUNAUTÉ

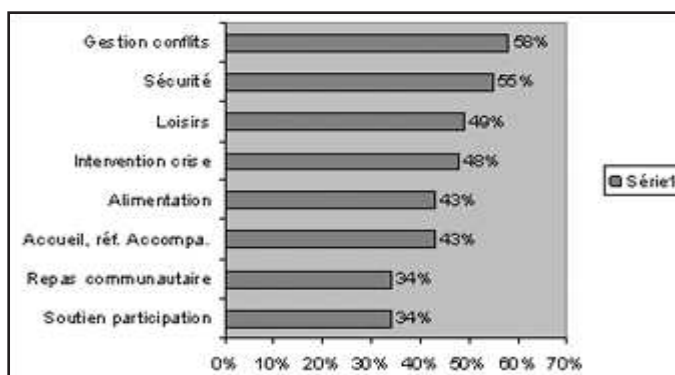
Les OSBL d'habitation sont essentiellement des projets locaux. Les initiateurs sont, pour la grande majorité (70 %) issus d'organismes communautaires locaux ou simplement des citoyens. Les projets sont surtout financés par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) ou la Société d'habitation du Québec (SHQ), souvent avec le soutien financier ou matériel de la municipalité ou d'autres partenaires du milieu.

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. Quarante-trois pour cent (43 %) 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 3500 employés et un chiffre d'affaires de 200 millions de dollars !

## UNE PRATIQUE COURANTE MAIS NON RECONNUE

Notre enquête révèle que 68 % des OSBL d'habitation offrent du soutien communautaire. Les pratiques de soutien communautaire dans les organismes d'habitation sont des interventions liées au logement. Il peut s'agir d'accueillir et de référer les résidents vers les ressources du milieu, d'assurer la sécurité, de fournir un service d'alimentation ou des repas communautaires, d'animer les loisirs, d'offrir des formations, parfois de défendre des droits, de soutenir un projet de jardinage ou d'aménagement ou d'encourager les résidents à participer à des comités. C'est aussi souvent la médiation en cas de conflits. C'est surtout d'être là, de soutenir des individus dans leur milieu de vie.

Proportion d'OSBL d'habitation exerçant diverses pratiques

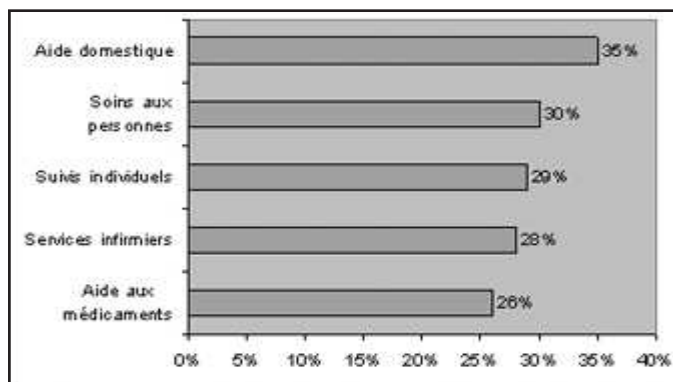


Les organismes d'habitation communautaire les plus susceptibles d'offrir du soutien communautaires sont ceux destinés aux jeunes (100 %), aux femmes (100 %), aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (91 %), aux personnes handicapées (91 %), aux personnes vulnérables, à risque d'itinérance (86 %) ou aux personnes âgées (69 %).

## LES AUTRES SERVICES

Environ un tiers des organismes offrent d'autres services relevant davantage du secteur de la santé : aide domestique, soins aux personnes, suivis individuels, services infirmiers, aide aux médicaments. Le plus souvent, il s'agit d'OSBL d'habitation destinés à des personnes en perte d'autonomie ou ayant des besoins particuliers.

## Proportion d'organismes offrant différents services autres que le soutien communautaire



## DU BRICOLAGE À LA RECONNAISSANCE

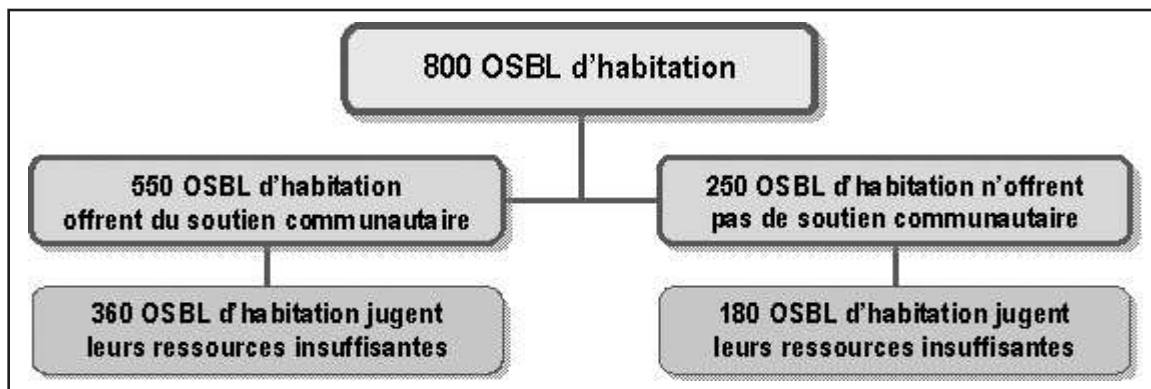
Soixante-dix pour cent (70 % ou environ 550) des OSBL d'habitation ne reçoivent pas de subvention pour le soutien communautaire. Dix-sept pour cent (17 %) des OSBL d'habitation qui offrent du soutien communautaire financent leurs services principalement avec les charges portées au loyer des locataires. Les sources financières des organismes qui reçoivent des subventions sont, dans l'ordre décroissant :

- ❖ des établissements du secteur de la santé ou autre 60 %
- ❖ le programme IPAC 20 %
- ❖ des organismes parrains ou partenaires 10 %
- ❖ des dons ou activités d'autofinancement 10 %

La moitié des OSBL d'habitation (400 / 800) ont recours à des bénévoles pour assurer le soutien communautaire. Cela représente donc 73 % des 545 organismes qui offrent du soutien communautaire. Toutes ces formes de bénévolats ne sont pas problématiques en soi. Mais, dans près de la moitié des cas observés, le bénévolat exercé signale des besoins qui dépassent les responsabilités et parfois les capacités des bénévoles.

## LES BESOINS

Soixante-huit pour cent des organismes d'habitation jugent leurs ressources insuffisantes pour le soutien communautaire, c'est-à-dire près de 550 OSBL d'habitation. Vingt-trois pour cent des OSBL d'habitation qui n'offrent pas de soutien communautaire déclarent que c'est par manque de financement.



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 montre des signaux inquiétants, voire alarmants, qui justifient une aide imminente en soutien communautaire.



### **Des signaux inquiétants qui justifient une intervention imminente :**

C'est cette imposante ressource du centre ville de Montréal destinée aux chambreurs à l'origine, mais qui n'arrive tout simplement plus à assumer sa mission. Le gros de leurs 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, etc.) 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, 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 300 organismes, des signaux préoccupants :**

Ce sont 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 résidants 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 de soutenir ses résidants mais qui voit de nouveaux besoins apparaître. Notamment pour 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 (310) d'organismes d'habitation, les choses semblent bien aller. Pour plusieurs, les résidants sélectionnés sont autonomes et ne justifient guère d'intervention. Pour d'autres encore, des interventions sont requises mais l'organisation des services assure la réponse à ces besoins et celle-ci suffit.

Ce premier tour d'horizon des organismes sans but lucratif d'habitation, présents partout au Québec, ne constitue, en fait, qu'un aperçu de la diversité des formules originales et des solutions développées par des communautés qui se prennent en main... Il révèle aussi l'essoufflement, parfois l'impuissance et les demandes de soutien. Plus que jamais, en cette période cruciale de développement de nos politiques sociales et de nos milieux locaux, il importe d'en tenir compte.

## L'expérience de Pathways to housing

Dr. Sam Tsemberis, directeur général et fondateur



Monsieur Tsemberis expose, lors de son allocution, les fondements du programme qu'il a mis en place auprès des sans-abris ou itinérants de la ville de New-York, dans le but ultime de contrer l'itinérance. Il explique en quoi cette approche novatrice se fonde sur l'idée du «logement d'abord», offrant un toit, puis dans un deuxième temps, des soins ou traitements aux itinérants chroniques et ceci sur la base d'un distingo clair entre logement et intervention médico-sociale. Or, nous dit Monsieur Tsemberis, ce programme particulier de gestion de logements sociaux avec soutien communautaire a eu des effets positifs significatifs et immédiats au sein de la population des sans-abris de New-York.

Cela fait maintenant 15 ans que *Pathways to Housing* a lancé son programme basé sur le concept de « logement d'abord ». Or, que signifie ce concept ? Est-il efficace et si oui, pour quelles raisons ? De plus, à qui est-il destiné ?

Le groupe ciblé par ce programme concerne des gens qui sont désignés comme itinérants chroniques. Ce sont les gens qui vivent dans la rue. En plus d'être sans-abri, il souffrent souvent de troubles psychiatriques, de toxicomanie (drogues, alcool) ou autres problèmes chroniques aigus. Ce sont des personnes parmi les plus vulnérables de notre société. Ce sont eux précisément qui nous ont aidé, nous les intervenants, à trouver une façon de régler leur problème d'itinérance et globalement, c'est un système qui a bien fonctionné. Toutefois, ce système fondé sur une approche dite du sens commun a quand même ses limites. Le processus qui mène à l'étape ultime du logement permanent s'effectue étape par étape. Il est important d'avoir atteint une étape et s'y maintenir avant de passer à la suivante. Or, la plupart des gens n'arrivent pas à l'étape ultime du logement permanent. On a tendance à parler d'ailleurs davantage des gens qui échouent parce qu'on les retrouve dans la rue.

Nous l'avons dit, la plupart des itinérants souffrent de maladies mentales et/ou de toxicomanie. Dans les approches traditionnelles d'intervention sociale, il importe que ces deux problèmes soient maîtrisés par l'individu avant que ne lui soit offert un logement. Or, ce raisonnement maintient les individus dans l'itinérance. À New-York, 92 % des ressources de logement et d'hébergement exigent de leurs locataires plusieurs mois de sobriété ou encore qu'ils aient vaincu leur maladie mentale et n'aient plus besoin de médication. Cela signifie que pour ces personnes vulnérables souffrant de certains troubles, on exige en général beaucoup plus qu'on ne le ferait auprès d'un locataire *ordinaire*. De plus, dans ce système d'interventions, un lien intime est établi entre la rechute et le logement. En effet, si les locataires rechutent, ils perdent systématiquement leur logement, voguant de crise en crise.

Un autre exemple illustre encore les limites du système d'intervention social traditionnel auprès des personnes sans-abris aux États-Unis. Récemment, un article est paru dans le journal le *New-Yorker* qui parlait d'un itinérant très connu de la ville de Reno. L'auteur de l'article l'a surnommé *Million dollars Murray*. On nous dit de cet itinérant ancien combattant dont on ignore de quels problèmes il souffre réellement - hormis qu'il boit trop - on nous dit donc qu'il est très sociable et très connu et apprécié par les services sociaux, les hôpitaux et par un certain nombre d'habitants de la ville. À tel point que deux travailleurs communautaires du Centre ville de Reno l'on invité à leur mariage. L'auteur de l'article fait le décompte de tous les services dont le fameux Murray aurait bénéficié. Or, il s'avère que la ville de Reno aurait dépensé 1 million de dollars pour couvrir les dépenses d'interventions médicales, sociales ou autres dont il aurait bénéficié. Voilà qui explique le sobriquet dont il s'est vu affublé. Toutefois, *Million dollars Murray* vit toujours dans la rue.

Avec notre programme, nous travaillons avec des gens comme Murray. Et quand on demande à ces gens ce qu'ils veulent, ils nous répondent : «un endroit pour vivre». Les gens avec qui nous avons travaillé pour construire notre programme nous ont bien signifié qu'ils ne voulaient pas vivre dans un bâtiment de type mini-institution. Ils nous ont dit vouloir vivre comme tout le monde, dans un logement qui ne soit pas un lieu de traitement. Si notre programme fonctionne bien, c'est parce qu'il a été conçu par les gens qui en bénéficient. C'est un élément important à prendre en considération dans le domaine de l'intervention sociale. En général, on aurait tendance à penser que les gens qu'on sert ne savent pas ce qu'ils veulent. Or, on voit bien ici combien il est important d'écouter les gens auprès de qui on travaille, afin de les servir comme ils voudraient qu'on les serve.

Une fois qu'on a compris ça, le programme a été lancé et on a obtenu des financements pour permettre l'accès au logement des itinérants et après coup, offrir les services dont ils veulent bien. Il y a toute sorte de possibilités en matière de services ou traitements (aide à la recherche d'emploi, programme familiaux, etc.). Ce qui est important dans notre façon de faire tient au fait que l'on distingue le logement des services, et donc du traitement. Et s'il y a des problèmes de rechute, les locataires ne sont pas sortis du programme. On les oriente vers l'aide dont ils ont besoin (hôpital, centre de désintoxication, etc.), puis ils réintègrent leur appartement ou on leur en trouve un autre. Il est important de garder à l'esprit que le logement n'est pas un levier ou une punition. Un autre élément important dans notre programme tient au fait que les intervenants ne font pas de choix pour la personne locataire. C'est bien à cette dernière de faire ses propres choix quant aux services qu'elle souhaite obtenir, après qu'elle ait eu accès au logement. Les gens n'ont pas d'obligation dans ce domaine. Cela signifie donc que les locataires utiliseront peut-être de la drogue dans leur logement, certes, mais par et pour ce programme, nous intervenons dans le sens d'une réduction des méfaits liés à l'usage des drogues et de leur propagation.

Les locataires payent 30 % de leur revenu en loyer. Leur source de revenus tient en général au chèque d'invalidité qu'ils perçoivent du gouvernement. Nos habitations sont subventionnées par un programme gouvernemental et le personnel se constitue d'une équipe ACT, très beau modèle qui offre des soins de santé et autre soutien communautaire.

Afin de persuader les bailleurs de fonds, il importe de recueillir des données quantitatives sur les programmes et leurs résultats. Aussi avons-nous colligé des données sur une période de trois ans pour prouver l'efficacité de notre approche et intervention effectuée auprès de gens dont on pouvait penser *a priori* qu'ils ne pourraient pas s'en sortir. Au bout de 12 mois, nous avons eu des résultats très intéressants. Notre programme a des effets importants et immédiats.

---

## ***Période d'échanges dans le cadre de l'atelier Patways to Housing***

### **Claudette Demers, Y des femmes de Montréal.**

Pour être admises au Y des femmes, les femmes doivent suivre un programme de six mois d'abstinence. Or, dans ce laps de temps, nous remarquons que les femmes se mettent d'elles-mêmes dans une position particulière pour qu'elles soient rejetées. Ma question est combien coûte votre programme par an et par personne ?

### **Sam Tsemberis**

En règle générale, un loyer à New-York coûte 750 à 800 dollars par mois pour une personne, ce qui équivaut à 22 000 dollars par an et par personne. Or, dans le cadre de notre programme, le budget annuel dégagé par personne est de 28 000 à 35 000 dollars. C'est une façon peu coûteuse de régler la question de l'itinérance.

### **Claudette Demers, Y des femmes de Montréal**

Ce budget comprend-il le logement et les services ?

### **Sam Tsemberis**

Absolument, le logement et les services. Je ne veux pas donner l'image que ce programme ne concerne que le logement. Si les gens veulent conserver leur logement, ils doivent être soutenus par l'équipe d'intervenants.

## Le B-A BA du soutien communautaire

François Vermette, directeur général du Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH)



Depuis 2005, le Réseau québécois des OSBL d'habitation offre une formation sur le thème du soutien communautaire. La présentation de Monsieur Vermette s'appuie sur le contenu de cette formation. Ainsi, le propos de cet atelier est-il d'offrir une définition de ce qu'est le soutien communautaire et de ce qu'il n'est pas. Sa présentation passe en revue l'ensemble des activités qui sont réalisées dans les OSBL d'habitation, tout en insistant notamment sur le fait que les soins de santé et autres services d'assistance à la personne relèvent, elles, des services à domicile.

Bonjour et merci d'être là.

Nous avons été surpris par la demande pour cet atelier sur le B-A BA du soutien communautaire mais c'est une erreur de gens qui ont le nez collé sur leur sujet depuis trop longtemps et nous aurions dû le prévoir. Je ne suis pas un praticien du soutien communautaire, je ne travaille pas dans une OSBL d'habitation, je n'ai jamais offert ou organisé des activités de soutien communautaire. Mais comme directeur du Réseau québécois des OSBL d'habitation, je dois souvent expliquer ce que c'est, je dois, autant que possible être clair et concis. C'est que je vais tenter de faire avec vous ce matin. Le Réseau québécois offre depuis l'an dernier une formation sur le soutien communautaire, nous avons offert cette formation dans plusieurs régions du Québec, de l'Abitibi-Temiscamingue à la Gaspésie en passant par le Saguenay et Québec. Ce n'est pas moi qui donnait ces formations mais j'y assistais ce qui fait que l'ayant suivis six fois, j'espère pouvoir vous transmettre l'esprit de cette formation.

J'ai bien dit l'esprit car notre formation sur le soutien communautaire dure six heures. Nous l'avons réduite à 3 heures dans certains cas et nous avons fait un essai en 2 heures une fois. Vous servez donc de cobaye pour la version 25 minutes. Vous comprendrez que je doive tourner les coins ronds par moment et nous pourrons tenter de répondre à vos plus importantes interrogations à la fin.



### Support ou soutien ?

Le support communautaire... ou le soutien communautaire ? Le support... le soutien ? C'est la même chose pour nous. Bien que le concept ait été développé sous le nom du support communautaire, la révision linguistique nous amène à dire maintenant soutien. Tout

le monde n'est pas d'accord mais ce n'est pas vraiment important puisque nous parlons de la même chose. Le soutien communautaire a été conceptualisé à partir du début des années 90 à la fédération des OSBL d'habitation de Montréal, la FOHM, pour englober des activités offertes dans des logements destinés à des personnes seules à risque d'itinérance. Il y a une conférence cette après midi sur l'expérience de la FOHM.

Le soutien communautaire vise la stabilité résidentielle de locataires vulnérables en soutenant leur milieu de vie. C'est une approche milieu de vie et non pas une approche individuelle. Le Réseau québécois a adopté une définition du soutien communautaire : Les interventions de soutien communautaire sont reliées à l'habitat et 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, à l'animation, au support à la vie associative et communautaire, à l'alimentation ainsi qu'aux partenariats avec le milieu. Cette définition n'est pas unique, la FOHM en a adopté une avant, le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, le Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociale de l'UQAM aussi. Elles se ressemblent toutes, aucune ne se contredit (et c'est normal, la même personne a travaillé sur toutes ces définitions).

Le soutien communautaire c'est toutes sortes d'activités reliées à l'habitat et réalisées dans les OSBL d'habitation :

- ❖ Référence et accompagnement vers des ressources du milieu ;
- ❖ Sécurité ;
- ❖ Service d'alimentation (repas communautaires) ;
- ❖ Maintien de la tranquillité des lieux ;
- ❖ Défense des droits des locataires ;
- ❖ Soutien à la vie communautaire ;
- ❖ Accueil de nouveaux locataires.

C'est également :

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

C'est aussi :

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

Nous verrons plus loin qu'est-ce que cette complémentarité.

Ce n'est pas :

- ❖ Un service de suivi communautaire en santé mentale offert par des établissements et des organismes communautaires en santé mentale.

*Notez la possible confusion sémantique entre soutien communautaire et soutien dans la communauté qui sont des choses très différentes.*

Ce n'est pas :

- ❖ Un service communautaire offert dans le milieu : plusieurs organismes communautaires offrent déjà des services de loisirs, de dépannage alimentaire, de référence et d'intervention psychosociale. Souvent, les OSBL d'habitation établissent des partenariats avec ces mêmes organismes. La spécificité du soutien communautaire en logement social réside dans le fait d'offrir, sur place, certains de ces services.

Il peut être offert par un organisme externe mais sur place, dans la résidence.

Ce n'est pas :

- ❖ Une ressource en hébergement : les OSBL d'habitation sont des domiciles relevant des règles établies par la Régie du logement. Les locataires y signent librement leur bail et sont libres de demeurer dans leur logement aussi longtemps qu'ils le veulent. L'accès au logement n'est pas lié à un traitement, une thérapie ou un service.

Ici, nous avons une caractéristique importante pour le Réseau québécois, le soutien communautaire tel que nous le définissons, tel que nous le revendiquons pour du financement, s'adresse à du logement permanent. Nous allons maintenant faire un petit exercice de démêlage. Ce petit exercice quand nous le faisons lors des formations prend facilement 2 heures. Nous le ferons rapidement, ça sera comme un survol rapide qui suscitera probablement des questions, mais pas trop j'espère. Vous voyez apparaître à l'écran toutes sortes d'activités qui se réalisent dans des OSBL d'habitation, pas seulement du soutien communautaire, des activités de toutes sortes. Cette liste a été dressée par les participants à nos formations.

Le B-A BA du soutien communautaire			PARCE QUE L'AVENIR NOUS HABITE			LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE LA SOLUTION POUR VIVRE MEILLEUR		
<b>Services habitation</b>	<b>Soins et assistance aux personnes</b>	<b>Activités et pratiques de soutien communautaire</b>						
Transport	Écoute et référence	Entretien (si entente CSSS)						
Repas (si au bail)	Soutien action bénévole	Entretien immobilier						
	Cuisine collective							
	Logement	Stationnement						
Bains								
Entretien ménager (si entente CSSS)	Gestion de conflits	Animation						
	Soutien psychosocial	Prise de pression						
Activités de loisirs	Activités physiques	Conciergerie						
Voyages organisés	Aires communes extérieures	Visites médicales						
Médicament (distribution)	Formation des membres	Sécurité						
Repas collectifs		Infirmière sur place						
	Aires communes intérieures							
Buanderie (si au bail)	Médicament (administration)							
	Repas (si au bail)	Entretien ménager (si au bail)						
	Activités pastorale							

Ces activités de toutes natures doivent être classées car elles ne répondent pas aux mêmes impératifs quant à leur réalisation et à leur financement. Nous vous proposons trois catégories :

- ❖ Les activités liées à la fonction habitation ;
- ❖ Les soins de santé et les services d'assistance aux personnes ;
- ❖ Et ensuite, les activités de soutien communautaire.

Normalement, si nous avons le temps nous ferions l'exercice de vous laisser classer ces activités puis nous reprendrions le tout ensemble. Comme le temps nous est compté ce matin, nous allons laisser la magie de l'animation le faire pour nous... Trois grandes catégories, trois logiques. Vos états financiers devraient refléter cette différence. Reprenons les une à la fois.

Le B-A BA du soutien communautaire			PARCE QUE L'AVENIR NOUS HABITE			LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE LA SOLUTION POUR VIVRE MEILLEUR		
<b>Services habitation</b>	<b>Soins et assistance aux personnes</b>	<b>Activités et pratiques de soutien communautaire</b>						
Logement	Bains	Gestion de conflits						
Stationnement	Médicament (distribution)	Transport						
Aires communes extérieures	Médicament (administration)	Activités physiques						
Buanderie (si au bail)	Intervention (si entente CSSS)	Écoute et référence						
Aires communes intérieures	Prise de pression	Soutien action bénévole						
Entretien ménager (si au bail)	Entretien ménager (si entente CSSS)	Animation						
Sécurité	Infirmière sur place	Activités de loisirs						
Repas (si au bail)	Visites médicales	Cuisine collective						
Conciergerie		Soutien psychosocial						
Entretien immobilier		Repas collectifs						
		Activités pastorale						
		Formation des membres						
		Voyages organisés						

### Les services d'habitation :

Ce sont des services inscrits au bail, financés par le loyer. Ils doivent s'autofinancer, et même faire des surplus. Ces surplus sont importants parce qu'ils servent à alimenter les réserves de remplacement pour maintenir l'immeuble en bon état pour les années à venir.

### **Les soins et l'assistance aux personnes**

Ce sont les AVD et les AVQ, soit les aides à la vie domestique et les aides à la vie quotidienne et les soins de santé. Dans beaucoup d'OSBL d'habitation pour aînés, ces services sont offerts soit directement par l'organisme soit par des ententes avec des prestataires externes. Ces services sont une responsabilité du réseau de la santé. Les soins et assistances personnelles sont une responsabilité du réseau de la santé, il faut le répéter encore et encore. Ce qui ne veut pas dire qu'il doive les livrer lui-même, mais dans sa politique de maintien à domicile il reconnaît que c'est sa responsabilité. Certains de ces gestes sont même protégés par loi sur les professions comme l'administration de médicaments, les injections et autres gestes qui sont des actes médicaux. Il est possible, dans certains cas, que ces gestes soient posés par du personnel qui n'est pas membre d'un ordre professionnel mais dans ce cas il doit impérativement y avoir une entente avec le CSSS, un protocole pour ces actes. Dans tous les cas, il vaut avoir une entente avec le CSSS. Puisque c'est sa responsabilité, c'est vers lui qu'il faut se tourner pour de l'aide, soit pour donner les soins ou soutenir financièrement l'organisme qui le fait à sa place.

### **Le soutien communautaire en habitation**

Et finalement, le soutien communautaire. C'est tout le reste, les petits gestes qu'on fait sans vraiment y penser, les activités qui vont de soi pour maintenir un milieu de vie agréable. Surtout, l'OSBL d'habitation est libre de ses activités et de ses pratiques. Puisque ce ne sont pas des actes professionnels, le soutien communautaire n'est pas régi par des professionnels patentés. En contrepartie, le soutien communautaire n'est pas encore reconnu officiellement par le ministère de la Santé ou par la SHQ. C'est pourquoi son financement est si problématique. C'est pourquoi de nombreux organismes tire le diable par la queue en utilisant leur surplus de leur activité relié à l'habitation, font des montages financiers fragiles en utilisant des programmes d'employabilité, ou toute sorte de financement non récurrent.

Je ne peux terminer cette présentation sans parler du Cadre national sur le soutien communautaire. Si vous y êtes inscrit vous pourrez assister à la présentation du cadre national tel qu'il est aujourd'hui, c'est à dire un document de travail de la Société d'habitation du Québec et du MSSS qui n'est pas encore adopté. Le cadre doit reconnaître l'importance du soutien communautaire pour la stabilité résidentielle de locataires fragiles, le ministère de la Santé et des Services sociaux reconnaît qu'il a une responsabilité partagée avec la SHQ envers le soutien communautaire et bien d'autres choses que je vous laisse découvrir lors de cette autre présentation. Nous aurions aussi pu enchaîner avec une autre présentation de cet après-midi, celle sur le financement du soutien communautaire.

J'espère vous avoir aidé à comprendre un peu mieux ce qu'est le soutien communautaire, ce qu'il n'est pas et que vous pourrez appliquer certains des principes dans vos organismes. Je vous remercie et nous pourrions maintenant passer à la période de question.

---

## ***Période d'échanges dans le cadre de l'atelier « Le BA-ba du soutien communautaire »***

### **Une personne dans l'assistance**

Votre présentation met en lumière les problèmes auxquels nous sommes confrontés, nous les OSBL d'habitation avec soutien communautaire, mais il manque dans votre présentation une définition qui fasse la différence entre le soutien à la communauté versus le soutien de la communauté. Le soutien au milieu de vie avec une approche communautaire, c'est le soutien à la communauté. Cette approche en milieu de vie ne doit pas se faire à titre individuel.

### **Une personne dans l'assistance**

À mon avis, c'est les deux, car c'est une intervention pour la communauté et réciproquement.

### **Une personne dans l'assistance**

Lorsque l'on parle de reconnaissance liées aux ententes avec les CSSS pour les services et activités de soutien, il faut faire attention. Il faut faire comprendre à la Santé et aux Services sociaux quelles sont leurs responsabilités, même s'ils nous disent qu'ils n'ont pas d'argent. Il ne faut pas assumer plus que notre capacité en matière de responsabilité.

### **Nicole Filion, Confédération des organismes pour les personnes handicapées du Québec (COPHAN)**

Je suis préoccupée par une question : comment peut-on démarquer les choses en matière de soutien ? Il est important de se battre pour conserver les services à domicile, car quand il n'y a plus de services à la personne, quand il y a fermeture de lits en CHSLD,

ça oblige à délimiter d'autant plus nos responsabilités. C'est un enjeu de taille. L'État a une propension à déléster ses obligations auprès des OSBL et ceci non pas uniquement en termes de services de santé, mais aussi en ce qui concerne les services sociaux. De plus, il faut faire attention aux ententes de services passées entre les OSBL et les CSSS, ententes à bas prix, c'est-à-dire avec peu de financement qui ne permettront pas aux OSBL de disposer d'assez de ressources pour pouvoir offrir les services en question.

#### **Une personne dans l'assistance**

C'est le moment opportun pour chaque groupe de s'impliquer, d'exprimer ses craintes et besoins parce qu'on a, en ce moment, toute l'attention des dirigeants des CSSS.

#### **Une personne du ministère de la Santé et des Services sociaux dans l'assistance**

Le ministère a intérêt à soutenir le réseau d'OSBL d'habitation parce que les besoins sont là. De plus, les agences, les centres seront gagnants à long terme. Il faut donc s'organiser conjointement pour donner les services aux personnes.

#### **Une personne d'un CSSS dans l'assistance**

Les cadres supérieurs du ministère de la Santé et des Services sociaux ne savent pas ce qui se passe sur le terrain. Ils ignorent ce qu'est l'intervention sociale qui est faite par les OSBL d'habitation. Et puis, la frontière est mince entre les activités assumées par les OSBL qui ont tendance à s'apparenter parfois aux services offerts par les CSSS, comme en santé mentale ou en toxicomanie. Dans ce cas, ne serait-il pas possible d'établir des ententes plus larges entre OSBL et la Santé et les Services sociaux ?

#### **Une personne dans l'assistance**

Il ne faut pas se gêner de demander au ministère de la Santé et des Services sociaux de plus larges collaborations, parce que la politique mise justement sur le maintien des personnes âgées dans leur milieu. Or, le ministère ne donne pas l'argent pour le faire, d'où cette tendance à donner la priorité aux OSBL qui font la job. Il ne faut donc pas se gêner de demander les ressources pour faire la job.

## Les passerelles entre l'État, le marché et le tiers secteur dans les ressources pour personnes âgées

Christian Jetté, codirecteur du Laboratoire de recherche sur les pratiques et politiques sociales (LAREPPS) et professeur adjoint à l'École de travail social de l'Université de Montréal



Monsieur Jetté présente de façon synthétique les faits saillants tirés d'une recherche menée par le LAREPPS et intitulée « Les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans les services de logement social et d'hébergement pour les personnes âgées. » Le rapport de cette recherche dirigée par Yves Vaillancourt et Michèle Charpentier, et publié en 2005 est disponible en version numérique sur le site Internet du laboratoire de recherche à l'adresse suivante : [www.larepps.uqam.ca](http://www.larepps.uqam.ca) (cahier du LAREPPS numéro 05-21).

### Objectifs et méthodologie de la recherche

#### ■ Objectifs :

- 1) documenter et analyser la situation et le développement des ressources résidentielles s'adressant aux aînés en légère perte d'autonomie dans les trois secteurs (privé, public, tiers secteur)
- 2) identifier les passerelles (ou leur absence) entre les ressources résidentielles dans les trois secteurs
- 3) analyser le rôle régulateur de l'État en matière de logement et d'hébergement au plan national, provincial et local
- 4) émettre des recommandations sur politiques et programmes

#### ■ Méthodologie :

- 3 portraits sectoriels : secteur public, privé et tiers secteur
- 12 études de cas (3 secteurs X 4 régions) : Estrie, Montérégie, Montréal et Saguenay-Lac St-Jean

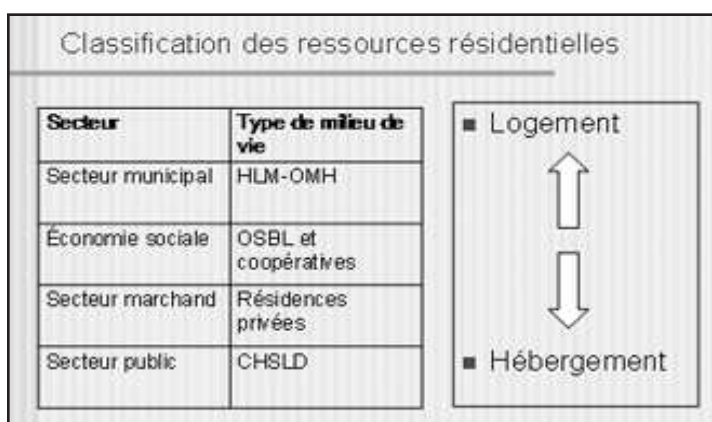
### Contexte et problématique de la recherche

#### ■ Contexte :

- Vieillesse accélérée de la population
- Hausse importante du nombre de personnes ayant des pertes d'autonomie ou des incapacités
- Transformation du rôle de l'État
- Développement anarchique des résidences privées

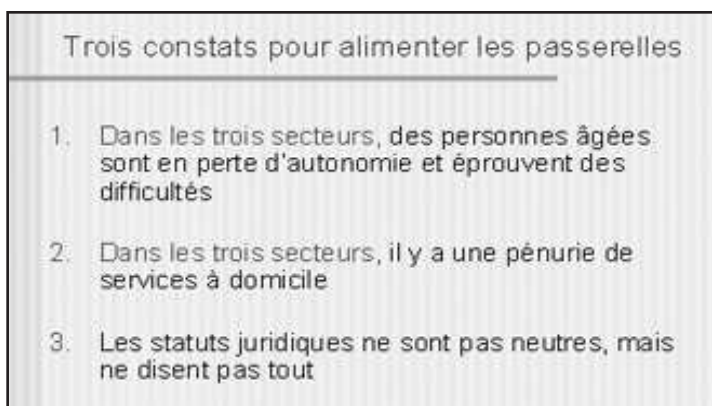
#### ■ Problématique :

- Refus de s'enfermer dans une vision bipolaire (État-marché)
- Distinction entre les concepts de logement et d'hébergement
- Passerelles : interfaces, zones de recoupement, contacts, etc.



	SECTEUR PRIVÉ À BUT LUCRATIF (66 000)	SECTEUR PUBLIC (HLM) (35 000)	TIERS SECTEUR (OSBL & COOP D'HABITATION) (20 000)
<b>TYPE D'HABITATION</b>	<i>Chambres (+), studios et logements</i>	<i>Studios et logements</i>	<i>Studios (+), logements et chambres</i>
<b>REVENUS DES RÉSIDANTS</b>	<i>Diversifiés mais % important de faibles revenus</i>	<i>Faibles revenus</i>	<i>Faibles et moyens revenus</i>
<b>NIVEAU D'AUTONOMIE</b>	<i>D'autonome à grande perte</i>	<i>D'autonome à légère perte</i>	<i>D'autonome à moyenne perte</i>
<b>COÛTS MENSUELS DU LOYER</b>	<i>Entre 700 \$ et 4000 \$ par mois</i>	<i>25 % des revenus des locataires</i>	<i>Sous le prix du marché ou 25 % des revenus des locataires</i>

	SECTEUR PRIVÉ À BUT LUCRATIF	SECTEUR PUBLIC (HLM)	TIERS SECTEUR (OSBL & COOP D'HABITATION)
<b>ACCÈS AUX CLSC</b>	<i>Faible</i>	<i>Faible</i>	<i>Faible</i>
<b>ESPACES COMMUNAUTAIRES</b>	<i>Variable</i>	<i>Oui</i>	<i>Oui</i>
<b>GOUVERNANCE</b>	<i>Propriétaires, gestionnaires ou actionnaires</i>	<i>Diversité d'acteurs dont représentants des résidents</i>	<i>Diversité d'acteurs dont représentants des résidents</i>
<b>MISSION</b>	<i>Dominance hébergement</i>	<i>Dominance logement</i>	<i>Dominance logement</i>
<b>SOUTIEN FINANCIER DE L'ÉTAT</b>	<i>Inexistant, sauf supplément au loyer, chèque employé-service ou crédit d'impôt</i>	<i>Important. Différence entre loyer et coûts de fonctionnement</i>	<i>Important, mais pour la « pierre » plus que pour la personne</i>
<b>RÉGULATION DE L'ÉTAT</b>	<i>Propriétaires, gestionnaires ou actionnaires</i>	<i>Propriétaires, gestionnaires ou actionnaires</i>	<i>Propriétaires, gestionnaires ou actionnaires</i>



## Trois formes de passerelles

1. Entre le logement et l'hébergement (traditionnellement considérés séparément)
2. Entre les trois secteurs (concertation traditionnellement faible)
3. Entre les ressources elles-mêmes sur un même territoire et entre les ressources et les communautés qu'elles desservent (variable selon les territoires et les ressources)

## Conclusion : nos recommandations (1)

1. Soutenir les milieux de vie avec une vision d'ensemble
2. Mettre en place une régulation « intelligente »
3. Appui financier de l'État :
  - pour le soutien à domicile
  - pour des places supplémentaires en CHSLD
  - pour le fragment + pauvre du secteur privé
  - pour le soutien communautaire OSBL et HLM

## Conclusion : nos recommandations (2)

4. Briser l'isolement des acteurs en instaurant des passerelles souples et fonctionnelles :
  - tables de concertation nationale et régionale
  - mettre en lien les valeurs et les initiatives des 3 secteurs
  - Favoriser passerelles entre réseaux SSS et habitation
  - Objectif central : le soutien aux PAPA et à leur milieu de vie
5. Pour une politique publique large, inclusive et intégrée

---

### *Période d'échanges dans le cadre de l'atelier sur « les passerelles »*

#### **Monique Lacroix, directrice d'ACHIM**

On annonce que l'on va couper des places dans les CHSLD au Sud-Ouest de Montréal. Comment réagissez-vous à cette annonce ? Quelle est la position du LAREPPS sur cette question ?

#### **Yves Vaillancourt, UQAM**

Si vous voulez obtenir un point de vue détaillé du LAREPPS sur la question, je vous conseille d'aller voir les pages 150 et 151 du rapport de recherche. Il faut évidemment critiquer la planification du gel effectué par le CHSLD. Ce qui est important, c'est de ne pas rester silencieux face à cela.

### **Une personne dans l'assistance**

Il faudrait penser à augmenter de 2 à 3 heures les services offerts aux aînés, certes, mais pas uniquement en ce qui concerne les soins de santé. Il y a également d'autres besoins.

### **Yves Vaillancourt**

En effet, pour maintenir une qualité de vie des aînés, il leur faut animer les milieux. Dans le rapport de recherche, il est mis en évidence que les personnes isolées vont se retrouver plus facilement malades et demandent donc davantage de soins.

### **Monique Lacroix, directrice, ACHIM**

Quels sont vos commentaires en regard de la publication récente dans la Gazette, concernant les nouvelles réglementations sur les résidences privées pour personnes âgées.

### **Yves Vaillancourt, LAREPPS, UQAM**

Cela illustre le fait que l'État essaye de développer une régulation bureaucratique, une vision générale. Deuxièmement, le fait de mettre en place une réglementation, cela montre la volonté de l'État de ne pas agir seul, mais plutôt celle de négocier avec les acteurs locaux. C'est aussi penser que ce qui est fait en petit pourrait s'adapter à l'ensemble de la province. Il s'agit en fait d'une formule où la prise en charge se fait à travers les résidents eux-mêmes, où ceux-ci sont des acteurs à part entière de leur milieu de vie. Ici, l'État interpelle donc l'ensemble des acteurs du milieu et offre également un soutien matériel et financier. Il s'agit donc d'une régulation flexible qui prend en compte les grandes orientations de l'État.

## Le cadre national sur le soutien communautaire en logement social

Odette Perron, ministère de la Santé et des services sociaux  
Claude Roy, Société d'habitation du Québec (SHQ)



Madame Perron et Monsieur Roy présentent l'état des travaux entourant le Cadre national sur le soutien communautaire en logement social. Le document est conçu comme un outil de consolidation de ce qui a déjà été fait en matière de logement avec soutien communautaire. Cet outil se voit organisé autour de l'idée de mobilisation ou partenariat entre deux réseaux ayant une clientèle commune, dans le respect de l'autonomie et de la singularité des partenaires. Madame Perron et Monsieur Roy précisent encore que le Cadre ne constitue pas une politique de financement.

**Parce que l'avenir nous habite**

**CADRE NATIONAL  
SUR LE SOUTIEN  
COMMUNAUTAIRE  
EN LOGEMENT SOCIAL**

Une action  
intersectorielle  
des réseaux de la Santé  
et des Services sociaux  
et de l'Habitation



Colloque du RQDH  
Le 9 novembre 2006  
Montréal

Odette Perron, MSSS  
Claude Roy, SHQ

Québec 

**Parce que l'avenir nous habite**

Présentation

1. Contexte
2. Assises ministérielles et gouvernementales
3. Constats et besoins
4. Enjeux
5. Cadre national sur le soutien communautaire en logement social
6. Mise en œuvre

1

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec 

## Parce que l'avenir nous habite

### 1 - Contexte

- ➔ Travaux conjoints
- ➔ Reconnaissance d'une **responsabilité partagée** des réseaux de l'habitation et de la santé et des services sociaux
- ➔ **Reconnaissance** du soutien communautaire en logement social
- ➔ Nécessaire intervention **souple et adaptée** aux réalités des personnes, des milieux de vie et des communautés
- ➔ Respect de l'**autonomie** et de la **singularité** de chacun des partenaires

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 2 - Assises ministérielles et gouvernementales

- ➔ Politiques et orientations concernant diverses clientèles dont :
  - ➔ Plan d'action en santé mentale 2005-2010
  - ➔ Plan d'action sur les services aux aînés en perte d'autonomie
  - ➔ Politique de soutien à domicile
  - ➔ Programme national de santé publique
- ➔ Plan gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- ➔ Politique en matière d'action communautaire
- ➔ Document de consultation en vue d'une politique d'habitation (en cours)

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 3 - Constats et besoins

- ➔ **Problèmes d'accessibilité et disponibilité de logement social et communautaire avec soutien communautaire** à l'intention de clientèles ayant des besoins particuliers
- ➔ Alourdissement des clientèles sans **consolidation du soutien communautaire** dans les logements sociaux et communautaires existants
- ➔ Absence d'**action intersectorielle** concertée à tous les paliers (national, régional et local)
- ➔ **Absence de pérennité du financement** pour les services de soutien communautaire

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 4 - Enjeux

- ➔ Adopter une approche **centrée sur les besoins** des personnes et des milieux de vie
- ➔ Consolider et développer **les interventions de soutien communautaire** appuyées sur un véritable **partenariat** entre les réseaux SSS et H
- ➔ Encourager des **interventions préventives** qui favorisent le maintien des personnes dans la communauté

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 4 - Enjeux (suite)

- ⇒ Favoriser la **mise en commun** des ressources dans le respect de tous les partenaires
- ⇒ Miser sur la **prise en charge des communautés** dans une optique de développement social

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 4 - Enjeux (suite)

- ⇒ Favoriser la **mise en commun** des ressources dans le respect de tous les partenaires
- ⇒ Miser sur la **prise en charge des communautés** dans une optique de développement social

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5 - Cadre national sur le soutien communautaire en logement social

- ⇒ **Outil de mobilisation** et d'action intersectorielle entre deux réseaux importants appelant les partenaires des réseaux de l'habitation et de la santé et des services sociaux
- ⇒ Outil **habilitant**

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5.1 Objectifs visés

- ⇒ Doter les réseaux de **leviers** pour consolider et pour développer des projets de logement social avec soutien communautaire
- ⇒ Mobiliser et encourager le **partenariat** autour d'une clientèle commune
- ⇒ Organiser une **réponse continue** aux besoins des personnes et des milieux de vie qui soit **complémentaire** aux interventions SSS et H
- ⇒ Assurer la **pérennité des services** modulés de façon originale

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5.2 Principes communs

- ➔ **Reconnaissance d'une responsabilité partagée** à l'endroit de la clientèle visée
- ➔ **Respect mutuel** des champs d'intervention, des missions et des pratiques de tous les partenaires de l'habitation et de la SSS (incluant le secteur communautaire)
- ➔ **Complémentarité des interventions** à toutes les étapes que ce soit en vue de la consolidation ou du développement

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5.2 Principes communs (suite)

- ➔ **Adaptabilité des mesures et souplesse** considérant les personnes, les milieux, les ressources
- ➔ **Mise en commun des ressources** en vue d'une réponse intégrée et selon une approche globale de la personne dans son milieu de vie

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5.3 Définition du soutien communautaire

- ➔ **... un ensemble d'actions pouvant constituer les activités ou services tels que :**
  - accueil, référence, coordination
  - intervention en situation de crise
  - intervention de soutien
  - support au comité de locataires et aux autres comités et à l'organisation communautaire
  - accompagnement auprès de services publics
  - gestion des conflits entre locataires
  - gestion du bail
- ➔ **« ... ce qui relève de l'accompagnement social des individus et/ou des groupes. »**

Réf. *Partenaires organisationnels sans but lucratif d'habitation sur l'île de Montréal, Montréal, Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAPPPS) en collaboration avec le FOHJ avril 2002, p.47*

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5.4 Caractéristiques des personnes et des familles

- ➔ Socioéconomiquement défavorisées (à faible et modeste revenu)
- ➔ Locataires **avec bail**
- ➔ Personnes **vulnérables ou à risque** de le devenir
- ➔ Besoins de services de natures diverses et modulés dans le temps

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5.5 Rôles et responsabilités des acteurs - palier national

#### ➔ Les acteurs

- ➔ Société d'habitation du Québec
- ➔ Ministère de la Santé et des Services sociaux
- ➔ Comité intersectoriel (partenaires réseaux)

#### ➔ Les actions

- ➔ Élaboration et approbation du Cadre national
- ➔ Soutien à la mise en œuvre
- ➔ Suivi (à déterminer)

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5.6 Rôles et responsabilités des acteurs - palier régional

#### Agences

- ➔ Soutenir et outiller les partenaires en vue de l'implantation du Cadre national adaptée aux réalités régionales
- ➔ Se doter de mécanismes régionaux pour assurer la concertation, la mobilisation, la coordination et la liaison entre les partenaires

#### Habitation

- ➔ Développer une structure de concertation adaptée aux réalités régionales

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5.7 Rôles et responsabilités des acteurs - palier local

#### CSSS

- ➔ Premier palier de responsabilité qui doit donner les services à la population de son territoire
- ➔ Collaborer avec les partenaires régionaux

#### Habitation

- Plusieurs acteurs avec des rôles et responsabilités nombreuses dont :
- ➔ **Offices** : logement et animation des milieux
  - ➔ **OBNL et COOP** : logement et animation des milieux

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec

## Parce que l'avenir nous habite

### 5.7 Rôles et responsabilités des acteurs - palier local (suite)

#### CSSS

- ➔ Partie prenante à la conclusion d'ententes de partenariat visant à rendre disponible le soutien communautaire en logement social

#### Habitation

- Plusieurs acteurs (suite):
- ➔ **GRT** : développement de projets de logement social et communautaire dont certains avec **soutien communautaire**

• Société d'habitation du Québec  
• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Québec



---

## ***Période d'échanges dans le cadre de l'atelier sur le cadre national de gestion***

### **Nicole Fillion, Confédération des organismes pour les personnes handicapées du Québec (COPHAN)**

Je suis mal à l'aise avec la définition du LAREPPS concernant le soutien communautaire. Or, la définition, c'est la clé de tout. Si on fait entrer des services qu'on ne voudrait pas qui y entre, dans cette définition du soutien communautaire, ça pose des problèmes. Dans la définition du LAREPPS, il y a une confusion parce qu'on fait la distinction entre le soutien communautaire aux personnes et aux individus et le soutien à la communauté. De plus, j'éprouve de l'inquiétude face au rôle-clé que le cadre veut faire jouer aux services de santé et aux CSSS. Cela pourrait déboucher sur un déséquilibre au niveau organisationnel. Je souhaite qu'il y ait un partenariat qui soit mis en place, mais j'ai la crainte que les logements sociaux ne deviennent des ghettos pour les services et les personnes qui en ont vraiment besoin.

### **Odette Perron, MSSS**

Sur la question des ghettos : on ne veut pas créer de ghettos. Le logement social n'est pas mis en place dans le but de créer une autre sorte d'institution. Le cadre ne vise pas à modifier les pratiques de livraison des programmes qui existent déjà. Sur la question de la mixité des milieux, on sait que c'est une préoccupation qui existe, mais le cadre ne vient pas modifier la façon dont les programmes sociaux se livrent.

### **Guy Doucet, Maison Saint-Dominique, Montréal**

Moi, j'ai de l'inquiétude au niveau de la santé mentale. Le partenariat c'est bien beau, mais s'il n'y a pas de financements suffisants pour faire du recrutement de personnel. Ce que je comprends que le cadre dit, c'est qu'il faut développer un réseau intégré de services où ce seraient les intervenants des services sociaux qui interviendraient. Il n'y a donc pas de volonté réelle pour aider le milieu communautaire qui reste toujours l'enfant pauvre de la santé.

### **Claude Roy, SHQ**

Il y aura un effet boomerang à ce document. Toute la question des financements sera abordée à un moment. Au niveau de la définition du soutien communautaire, je précise que cette définition a été approuvée par les organismes qui interviennent depuis des années dans le milieu.

### **Hélène Sévigny, Ma chambre, Montréal**

Moi, c'est au niveau de la clientèle que j'ai des inquiétudes. Notre projet à nous au début était destiné aux personnes seules et désargentées. Mais à entendre la présentation du cadre, j'ai la perception que ces personnes pauvres et démunies n'auront plus de place dans les projets d'habitation sociales, parce que la santé va devenir prédominante. Or, à Ma chambre, on ne part pas de la santé dans notre action. La question est donc : quel rôle le ministère de la Santé jouera-t-il dans la réalisation de nouveaux projets ?

### **Claude Roy**

On veut que le ministère de la Santé soit associé aux décisions dès le début d'un projet qui est financé.

**Patricia Vianney, Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)**

Vous dites que le cadre n'est pas une politique de financement. Dommage, parce que les groupes communautaires n'attendaient que ça. Ce qu'on veut, c'est que le financement soit dédié à l'approche communautaire et non aux besoins des individus. De plus, les balises mises en place par le cadre sont inquiétantes. Les financements vont être gérés régionalement. On ne veut pas de financements en fonction des objectifs uniques de la santé. C'est pas ça les besoins du milieu.

**Isabelle Leclerc, Chambreclerc à Montréal**

Je souhaite souligner qu'il y a une différence entre soutien communautaire et maintien à domicile.

**Une personne du Bureau de consultation jeunesse (BCJ).**

Dans toute forme de partenariat, il doit s'établir une relation de confiance. Donc ce que l'on veut d'abord, c'est que le gouvernement reconnaisse ce qui se fait déjà. Et puis, nous ne souhaitons pas nécessairement des ententes de services. Nous travaillons auprès de personnes, des individus locataires et non pas des patients.

**Odette Perron, MSSS**

Le soutien communautaire est une approche sociale de personnes vivant dans un logement. Il s'agit d'une approche collective. Toutefois, au niveau des intervenants, les actions sont individuelles. Nous voyons bien la différence avec le soutien à domicile qui constitue un ensemble de services, une approche sur mesure et adaptée qui ne relève pas du soutien communautaire, mais de la santé et des services sociaux. Le soutien communautaire constitue plus une animation.

**Claude Roy, SHQ**

En fait, il est question de la gestion de bail dans le soutien communautaire. Je voudrais ajouter un mot. Certes, le ministère n'a pas annoncé de financement, alors que tous les organismes parlent de financement. Or, dans ce dossier, on a beaucoup travaillé et consulté. On ne peut pas rejeter ce document parce qu'il n'y est pas question de financement. Ce serait une perte de 10 ans de travail.



## DÎNER PANEL : QUELLE POLITIQUE POUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL ?



*Ce dîner-panel réunissait deux experts, l'une issue des milieux de pratique et l'autre de la recherche. Dans sa présentation, madame Sundberg insiste sur le fait que les OSBL d'habitation ont intérêt à établir clairement les bases d'une responsabilité partagée, de manière à toujours garder une influence sur le processus de développement d'un projet ou d'un programme. Selon M. Vaillancourt, le passage de l'expérimentation à l'institutionnalisation, comme c'est le cas du soutien communautaire en logement social, suscite des inquiétudes légitimes. Dans le contexte de la réforme Couillard, les OSBL d'habitation se demandent s'ils seront capable de se faire respecter en tant que partenaires à part entière, dans les négociations menées avec les CSSS et les ASSS. Selon Monsieur Vaillancourt, le Cadre national peut précisément être perçu comme une occasion particulière à saisir pour tester la réforme du ministère de la Santé et des Services sociaux.*

### ***Le logement et le soutien : les leçons de la Colombie-Britannique***

***Alice Sundberg, directrice générale, British Columbia Non Profit Housing Association***



J'espère pouvoir vous offrir des informations utiles issues de mon expérience en Colombie-Britannique auprès de la *British Columbia non-profit Housing Association*. Il s'agit d'un regroupement d'OSBL d'habitation offrant des services et disposant de plus de 500 ensembles de logements ou 50 000 unités locatives, partout en Colombie Britannique. Toutefois, aujourd'hui les immeubles, les gestionnaires et les locataires vieillissent, ce qui pose de nouveaux défis.

Parlons tout d'abord du contexte politique en Colombie-Britannique en lien avec la question du logement social. En 2001, le gouvernement libéral accède au pouvoir ou peut-être devrais-je dire, un gouvernement conservateur portant un costume libéral ! Ce gouvernement met en place de nouveaux programmes de logements abordables. En 2002, une nouvelle loi sur les résidences avec services est promulguée. C'est dans ce contexte que nous évoluons, avec notre programme «*Independant living BC*». Il s'agit d'un programme d'habitation qui réunit logement et santé. Il s'agit d'une nouvelle option entre le logement et le centre d'accueil. Les agences

de santé financent les soins et sélectionnent les locataires. Un service d'aide et de soutien communautaire est aussi mis en place. «*Independent living BC*» compte 2 000 unités et cible en particulier une population d'aînés et de personnes ayant des troubles de santé mentale.

Au moment du lancement du programme, il en a été fait la promotion comme d'un partenariat réussi, donnant l'image d'une belle famille vivant sous le même toit et qui s'entend à merveille. Mais dans la réalité, tel n'était pas toujours le cas. Ce programme offre certes plus de choix pour le résidant, favorisant son autonomie. Il permet aussi une plus grande implication du secteur privé, avec ou sans but lucratif, dans le domaine du logement avec services communautaires. Toutefois, ce programme a ses bémols. En effet, si les résidents disposent d'un éventail de choix plus large, les OSBL d'habitation ont en revanche, moins d'autonomie. En fait il s'agit d'une lutte pour le secteur de l'habitation. Chaque OSBL d'habitation est imputable envers deux agences distinctes. Or, il faut savoir qu'en Colombie-Britannique, il y a cinq agences régionales qui disposent toutes d'un ensemble de règles différentes. J'ajoute que au sein même de ces agences, il existe encore des sous ensembles de règles divergentes.

De plus, on note encore une autre limite à ce programme. Alors que l'on souhaite que les gens soient capables de vivre le plus longtemps possible dans leur maison, on note qu'avec ce programme, on ne parvient pas à un tel résultat. En effet, dès qu'une personne a davantage de besoins en matière de santé, elle doit se déplacer à nouveau. Les OSBL d'habitation sont la principale ressource pour les personnes vulnérables quand il s'agit pour elles d'obtenir un soutien communautaire. Or, ces personnes, avec le temps, ont des besoins de plus en plus complexes. Les OSBL d'habitation ont donc un grand besoin d'établir des partenariats afin de répondre au mieux à ces besoins et permettre un relatif maintien, en terme de stabilité résidentielle, pour ses locataires.

Mon expérience en Colombie-Britannique m'amène à vous dire, à vous gestionnaires d'OSBL d'habitation : méfiez-vous de ce que vous souhaitez, parce que vous allez peut-être l'obtenir !... Ainsi, en Colombie-Britannique, le ministère de la Santé a convenu d'investir des fonds en OSBL d'habitation pensant qu'il épargnerait ainsi en santé. Ainsi tout l'argent qui devait servir à l'habitation est en fait dévolu à la santé. Il faut donc se méfier des partenariats. Il faut vous assurer, au moment où vous les envisagez, qu'au final, vous obtiendrez ce dont vous avez besoin. Dans ce cadre là, c'est du «gagnant-gagnant» des deux bords. Quand une souris couche avec un éléphant dans un même lit, la souris doit s'assurer qu'elle dispose d'une bonne entente sur la façon dont les partenaires vont bouger, se retourner dans le lit. Il faut clairement établir les bases d'une responsabilité partagée et prévoir un type de programme auquel toutes les agences de santé vont se conformer pour éviter les différentes façons de faire des 95 agences recensées au Québec. S'il y a un partenariat, il faut garder à l'esprit que c'est «eux» (à la santé) qui ont besoin de «nos» logements. Qu'ils payent pour ce qu'on leur donne !

Ce que nous, les OSBL d'habitation nous voulons : des logements, pas des lits !

## ***Le cadre national sur le soutien communautaire en logement social : un test pour la réforme Couillard !***

***Yves Vaillancourt, professeur associé à l'École de travail social, membre du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS), de l'ARUC en économie sociale, du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES), UQAM***



*Monsieur Vaillancourt, dans son intervention, fait écho aux propos de Madame Sundberg, dans le sens où il revient sur les conditions d'un partenariat qu'il juge nécessaire. Aujourd'hui, dit-il, le réseau du logement social avec soutien communautaire doit avoir une reconnaissance officielle de façon à pouvoir bénéficier de financements relevant d'une politique publique. Cela permettra aussi de transformer les expériences novatrices en politique publique durable, de façon à favoriser l'équité interrégionale ou territoriale. Or, souligne Monsieur Vaillancourt, tout passage de l'expérimentation à l'institutionnalisation provoque un certain nombre d'inquiétudes légitimes. Et dans le contexte de la réforme Couillard.*

Chers amis !

J'ai le goût de commencer ma présentation en utilisant la formule choc utilisée par Alice Sundberg pour terminer la sienne!

« Des logements. Pas des lits ! »

Avec cette expression, Madame Sundberg attire l'attention sur la spécificité et l'originalité du logement social avec soutien communautaire. Pour elle, et pour plusieurs parmi nous, la formule du logement (ou de l'habitation) ne doit pas être confondue avec celle de l'hébergement, même si cette confusion revient souvent. Quand une personne à faible revenu et fragilisée sur le plan social vit dans un logement social, grâce à un soutien communautaire, elle demeure chez elle ! Elle n'est pas « placée » dans une ressource résidentielle de type hébergement ou dans un « milieu de vie substitué », comme c'est le cas dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF), ou dans un CHSLD, pour reprendre la terminologie de la Loi sur la Santé et les Services sociaux. J'aimerais faire mien le mot d'ordre « Des logements. Pas des lits ! » pour identifier quelques enjeux politiques que nous vivons présentement au Québec au moment où deux importants réseaux, soit celui de l'habitation et celui de la santé et des services sociaux, après trois ans de réflexion et de négociation, s'appêtent à s'entendre sur l'adoption d'un « cadre national ». Ce cadre se présente comme un dispositif souple pour reconnaître et financer une impressionnante innovation sociale qui a fait ses preuves depuis une vingtaine d'années. Il s'agit du logement social avec soutien communautaire qui ne pourra pas s'étendre ni se consolider, sans que les deux réseaux fassent la preuve de leur capacité de travailler ensemble de manière intersectorielle et partenariale et que l'État québécois appuie publiquement ces orientations.

Au cours des 20 dernières années, l'émergence de pratiques novatrices de logement social avec soutien communautaire a signifié un élargissement graduel de la clientèle cible du logement social. En effet, il y a 30 ans, le logement social, développé d'abord par des offices municipaux d'habitation (OMH), puis par des coopératives et des OSBL d'habitation, visait uniquement des personnes à faible revenu, lesquelles pouvaient être des personnes seules ou des familles. Mais, depuis 15-20 ans, cela a changé. Dans un contexte de désinstitutionnalisation et de non-institutionnalisation, le logement social a été amené à cibler non seulement des personnes à faible revenu, mais aussi des personnes qui sont à la fois à faible revenu et vulnérables sur le plan social. Cette

vulnérabilité sociale peut être associée à des difficultés de santé mentale, à l'itinérance, à la perte d'autonomie liée au vieillissement, à l'incapacité physique ou intellectuelle, à des problèmes de toxicomanie, etc. Cet élargissement de la clientèle du logement social a été rendu possible grâce à l'expérimentation d'une trouvaille sociale, le logement social avec soutien communautaire. Cette pratique sociale originale est le fruit d'une collaboration étroite entre des inventeurs, des promoteurs et des opérateurs qui appartiennent à la fois au réseau de l'habitation et à celui de la santé et des services sociaux. On remarque aussi que, dans les deux réseaux, les leaders, les intervenants et les alliés du logement social avec soutien communautaire sont des personnes ancrées à la fois dans le secteur public et dans le tiers secteur, lequel, pour moi, renvoie aux organismes communautaires et aux initiatives de l'économie sociale.

Dans la définition fournie dans la version de juin 2006 du « Cadre national sur le soutien communautaire en logement social » produit par le MSSS et la SHQ, le soutien communautaire est défini comme « un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention psychosociale, le support au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation communautaire ». Le soutien communautaire, il faut le préciser, n'empiète ni sur les services de soutien à domicile (SAD), ni sur les services sociaux offerts présentement dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il est complémentaire aux services de SAD et aux services socio-sanitaires. Mais n'allons pas dire que le soutien communautaire dont on parle ici n'a rien à voir avec les services sociaux ! Après tout, est-ce que ça ne fait pas 10 ans que des luttes sont menées par les promoteurs du logement social avec soutien communautaire pour amener le réseau de la santé et des services sociaux à reconnaître que le soutien communautaire entre dans sa mission et qu'il doit conséquemment se commettre pour le reconnaître et épauler son financement?

Au fil des années, les atouts de la formule du soutien communautaire en logement social ont été bien documentés par la recherche et appréciés par les résidants concernés. Personnellement, j'ai tout appris sur le logement social avec soutien communautaire grâce à cette belle recherche partenariale que nous avons faite au LAREPPS, il y a 10 ans, avec la Fédération des OSBL en habitation de Montréal (FOHM), sur les pratiques de logement social avec soutien communautaire développées à la FOHM. Dans les conclusions de notre rapport publié en 1998, il y avait une proposition pour que l'État québécois, le MSSS en particulier, reconnaisse et finance la partie soutien communautaire du logement social avec soutien communautaire. Aujourd'hui, les atouts du logement social avec soutien communautaire sont reconnus par un nombre croissant d'acteurs, de décideurs, de chercheurs, d'associations d'intervenants et d'usagers, etc. Mais le problème qui perdure, c'est celui de sa reconnaissance « officielle » et de son financement à partir d'une politique publique québécoise permettant la diffusion de l'innovation dans tous les territoires où des besoins la réclament. En attendant, les pratiques novatrices de logement social sont développées en misant uniquement sur la débrouillardise des acteurs concernés dans les communautés locales et les régions. Cela va à l'encontre de l'équité interrégionale ou territoriale. D'où la demande d'une politique nationale véhiculée depuis 10 ans par les promoteurs et les acteurs concernés.

Quand nous disons « Pas des lits, des logements ! », nous ne voulons pas dire que nous sommes contre le développement de places d'hébergement, notamment pour des personnes âgées en perte d'autonomie. Au contraire, en dépit de notre adhésion forte aux principes de la désinstitutionnalisation, y compris pour des personnes âgées, en tenant compte des prévisions démographiques, nous avons exprimé notre désaccord avec la politique du MSSS concernant le gel du développement de places de CHSLD d'ici 2010 (voir Vaillancourt et Charpentier, novembre 2005, p. 150-151, sur le site Internet [www.larepps.uqam.ca](http://www.larepps.uqam.ca)). Mais nous ne voulons pas que le logement social avec soutien communautaire soit vu comme un sous-ensemble de ressources résidentielles de type hébergement et courtisé par les directions d'ASSS et de CSSS parce qu'il pourrait fournir une addition de lits et d'heures-soins. Non, il faut le dire clairement ! Le logement social ne constitue pas de « l'hébergement alternatif » ! Il constitue plutôt une alternative à l'hébergement, en permettant aux personnes qui peuvent en bénéficier de vivre *chez elles* à un coût abordable et avec une belle qualité de vie.

Présentement, une entente entre le MSSS et la SHQ est à portée de la main pour transformer les expérimentations novatrices de logement social avec soutien communautaire en politique publique durable. Évidemment, comme c'est le cas à l'aube de tout passage de l'expérimentation à l'institutionnalisation, des inquiétudes sont de mise. Je pourrais parler des inquiétudes relatives à ce qui se passe dans le réseau de l'habitation. Mais je vais me concentrer sur celles qui sont relatives à ce qui se passe dans le réseau de la santé et des services sociaux. Elles sont alimentées par le contexte de la réforme Couillard (Lois 25 et 83) qui vise l'intégration des services de santé et des services sociaux de première ligne et a fait apparaître les nouvelles Agences de santé et de services sociaux (ASSS) et les 95 nouveaux Centres de santé et de services sociaux (CSSS) dans l'ensemble du territoire québécois. Parmi les inquiétudes que la réforme Couillard alimente dans divers milieux dont ceux que plusieurs personnes ici fréquentent, il y a les suivantes :

- ❖ Le danger d'assister à une subordination du réseau de l'habitation au réseau de la santé et des services sociaux ;
- ❖ Le danger d'assister à une marginalisation de la composante services sociaux dans le réseau de la santé et des services sociaux ;
- ❖ Le danger d'assister à une remontée de l'hospitalo-centrisme et du CHSLD-centrisme ;
- ❖ Le danger d'assister à un oubli de la mission préventive et communautaire du CLSC à la suite des fusions d'établissements de première ligne comme les CLSC, les CHSLD et certains CH généraux ;
- ❖ Le danger de voir apparaître une légitimation du sous-financement public des services de soutien à domicile (SAD) avec la prolongation, en dépit de belles promesses, d'un *per capita* inférieur à la moyenne canadienne ;
- ❖ Le danger de voir augmenter le non-respect de l'autonomie des organismes communautaires ;
- ❖ Le danger de voir apparaître une mise à l'écart de la politique de la santé et du bien-être et une banalisation des déterminants sociaux de la santé et du bien-être.

Dans un tel environnement exacerbé par des réformes de structures, plusieurs ont de la difficulté à voir comment les fameux « projets cliniques » que doivent développer les nouveaux CSSS en utilisant une approche « populationnelle » pourront être faits en traitant les autres réseaux, les autres établissements et les organismes communautaires comme de véritables partenaires et pas seulement comme des fournisseurs de services que l'on met en compétition les uns avec les autres. Est-ce que la réforme Couillard pourra éviter le piège du modèle du «quasi-market» qui est dominant au Royaume-Uni ? Ce modèle qui veut mettre les fournisseurs de services en concurrence les uns avec les autres est souvent véhiculé à travers les préceptes du *New Public Management* (NPM) qui sont à la mode présentement dans l'administration publique au Québec et partout en Amérique du Nord. Ces préceptes sont condensés dans le mot d'ordre des Trois E : efficacité, efficience et économies. La question qu'on peut se poser avec la présence d'un tel environnement est la suivante : est-ce que les acteurs et organisations qui font du soutien communautaire seront capables de se faire respecter en tant que partenaires dans leurs interactions et négociations avec des vis-à-vis dans les CSSS et les ASSS ? Seront-ils capables d'échapper aux manœuvres technocratiques qui tendent à les confiner à un rôle de purs fournisseurs de services ?

Ces craintes que je viens de rappeler sont justifiées, mais elles ne sont pas nouvelles, ni insurmontables. Elles font partie de la vraie vie. Elles ont jalonné le parcours de ceux et celles qui ont inventé et appliqué la formule du logement social avec soutien communautaire au Québec au cours des 15-20 dernières années. Au moment où de nouveaux gains peuvent être effectués, pourquoi commencerions-nous à boudier notre plaisir, sous prétexte que des obstacles pointent à l'horizon ? Ne pourrions-nous pas voir l'adoption prochaine d'une politique de reconnaissance et de financement du logement social avec soutien communautaire comme un test qui tombe bien en interpellant la réforme Couillard et en lui donnant l'opportunité de démontrer qu'elle est capable de reconnaître et soutenir une innovation sociale sans porter atteinte à sa spécificité ? À mon sens ce serait une erreur que de jeter la serviette avant même que la nouvelle partie ait commencé, par exemple en laissant entendre que les concepts de « projet clinique » ou « d'entente de service » ne peuvent pas être traités d'une manière souple et large qui permet de rendre justice aux principes et caractéristiques de la formule du logement social avec soutien communautaire ! À cet égard nous aurions avantage parfois à être moins défensifs et à démontrer que certains éléments du discours officiel qui accompagnent la réforme Couillard demeurent intéressants et peuvent être interprétés d'une manière qui est soutenante pour une politique de logement social avec soutien communautaire qui a de l'allure. C'est dans ce contexte que j'affirme que le Cadre national peut être vu comme une opportunité à utiliser, parmi d'autres analogues, pour tester la réforme Couillard, c'est-à-dire pour lui permettre de nous montrer qu'est-ce qu'elle a dans le ventre !

Évidemment, pour que les choses se passent bien et mettre les chances de notre côté, il y a des conditions à surveiller et des moyens à mobiliser. Parmi ces moyens je veux mentionner :

- ❖ La diffusion d'une information de qualité ;
- ❖ Le déploiement d'activités de formation appropriées visant les acteurs concernés et les têtes de réseaux dans tous les milieux concernés ;
- ❖ Le maillage des réseaux d'acteurs concernés qui sont prêts à resserrer les rangs et à nouer des alliances pour faire avancer le dossier qui nous intéresse ici : l'Association québécoise des Groupes de ressources techniques, le Réseau québécois des OSBL d'habitation, les fédérations régionales d'OSBL d'habitation, le réseau québécois des coopératives d'habitation, les Associations de locataires de HLM, le Regroupement des offices d'habitation du Québec, le Regroupement des organisateurs communautaires de CLSC du Québec, le Fonds québécois d'habitation communautaire, les promoteurs du logement social avec soutien communautaire dans les OMH, à la SHQ, dans les municipalités, le FRAPRU, etc. ;
- ❖ La détermination des acteurs du logement social avec soutien communautaire à être considérés par leurs vis-à-vis dans les instances nationales, régionales et locales du MSSS et dans le réseau de l'habitation, non seulement comme des fournisseurs de services, mais comme des partenaires à part entière ;
- ❖ L'importance d'avoir un comité de suivi du Cadre national de manière à ce qu'une fonction de vigilance critique puisse être assurée une fois que le Cadre national aura été adopté ;

- ❖ Le maintien de la mobilisation de tous les acteurs et alliés du logement social avec soutien communautaire pour continuer à mettre de la pression sur l'État québécois pour l'inciter à aller de l'avant avec une politique de reconnaissance et de financement de cette innovation et faire en sorte qu'une version améliorée du cadre national soit livrée.

Merci pour votre attention !

---

## ***Période d'échanges***

### **Marcellin Hudon, Association des groupes de ressources techniques du Québec (AGRTQ) et modérateur lors du panel pose une question à Madame Sundberg**

Il semble que l'interface secteur communautaire et secteur public soit un élément clé de réussite des OSBL d'habitation en Colombie Britannique. Comment se passe cette interrelation entre ces deux secteurs ?

#### **Alice Sundberg**

La communication est effectivement nécessaire entre les groupes communautaires offrant des services de soutien et les OSBL d'habitation. Il s'agit de deux solitudes. Nous avons utilisé une technique spécifique pour établir un système de réseautage entre ces deux groupes divisés, OSBL d'habitation et fournisseurs de services. Nous organisons des séances au cours desquelles des questions délicates peuvent être posées de façon anonyme. Ainsi, au terme de ces séances, nous notons que des préoccupations communes sont soulevées et que les deux groupes ont beaucoup de choses en commun. Ces réunions, certes ne gommant pas les différences, mais elles contribuent à rapprocher les gens.

#### **André Bourgault, SHQ**

Ce n'est pas une question que je vais poser, je vais plutôt formuler un commentaire. Ce que je remarque, c'est que dans la salle aujourd'hui, il y a au moins 150 à 200 personnes réunies et pas juste des têtes grises. Je me félicite de voir qu'il y a des gens qui sont prêts à prendre la relève.

#### **Christine Lafortune, Agence santé et services sociaux de Laval**

Est-ce que la reconnaissance des actions du milieu en matière de logement avec soutien communautaire passe par l'institutionnalisation ?

#### **Yves Vaillancourt**

Je dis oui. Plus le cadre aura un large consensus du milieu, plus il y aura de millage. Il faut donc l'appuyer. Si on veut sortir des situations de bricolage, il faut en passer par là, mais cela ne doit toutefois pas bloquer les innovations.

#### **Marcellin Hudon à Yves Vaillancourt**

Il y a une perception assez généralisée selon laquelle, le communautaire est un endroit d'innovations qui sont récupérées par le milieu public ou privé, pour ce qui concerne les « bonnes affaires ». Un jour, va-t-on convaincre les gouvernements, les gestionnaires publics que ce que l'on fait est bon en soi et est à soutenir comme tel et non pas pour ce qu'on va amener aux autres réseaux public ou privé ?

#### **Yves Vaillancourt**

C'est l'avantage et l'inconvénient de passer de la période de projet pilote novateur, vers l'adoption d'une politique sociale publique qui peut représenter un éloignement de l'originalité et des traits de l'expérimentation. C'est toute la question de l'expérimentation à l'institutionnalisation. C'est difficile de répondre à cela facilement. La pérennisation de cette innovation doit être généralisée pour qu'elle soit accessible à d'autres territoires. Si on ne passe pas à l'institutionnalisation, il y a alors un manque d'équité par rapport à des besoins exprimés par nos sociétés dans de nombreux territoires. Il y a là toute une discussion à faire : quelles sont les modalités à réunir pour faire cette transition, tout en protégeant l'originalité de l'expérimentation et les conditions de réalisation des intervenants ? L'exemple des CPE est en cela significatif. Le respect du statut d'économie sociale des CPE et l'institutionnalisation des pratiques des garderies combinent l'intervention de l'État et la gestion par l'économie sociale. Il s'agit d'une collaboration partenariale qui regroupe nombre d'acteurs des différentes régions et des secteurs.

Les OSBL d'habitation doivent aller vers une politique sociale publique pour ne pas manquer leur coup historiquement. La formule est bonne. Donnons-lui des conditions pour qu'elle se déploie comme on en a besoin au Québec.

## LES ATELIERS : LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE DANS LA VRAIE VIE

### *Quand l'habitation mène au théâtre*

**Benoît Poirier, Regroupement des OSBL d'habitation avec support communautaire de l'Outaouais (ROHSCO)**



*Le ROHSCO, au travers d'une expérience de théâtre social a voulu éprouver une forme d'outil d'appropriation du pouvoir d'agir. Monsieur Poirier raconte comment cette dynamique d'empowerment s'est mise en place au sein de la troupe de comédiens-résidents de la «Folle envolée» et pour quelles retombées.*

Le ROHSCO est une coopérative de solidarité au service des OSBL d'habitation et d'hébergement avec support communautaire en Outaouais. Ce regroupement s'appuie sur le concept d'*empowerment* qui réfère à la capacité d'un individu ou d'une collectivité à s'approprier une forme de pouvoir d'agir dans sa propre prise en charge. Cette dynamique permet aussi au groupe ou à l'individu d'agir directement sur son propre processus d'inclusion sociale. C'est dans cette perspective, que les locataires de la coopérative ont été invités à participer à toutes les étapes de production d'un projet dans le domaine des arts de la scène. Ce projet visait également à promouvoir le logement social avec support communautaire.

Le projet commence à émerger en automne 2004. Or, ce n'est qu'au printemps 2005, après s'être vu doté d'un comité organisateur et assuré d'un financement, que des locataires sont recrutés pour former un groupe pivot qui devient en été, la troupe de la Folle Envolée. En automne de la même année, la troupe s'organise : elle écrit la pièce « Et si c'était toi ? », recrute des comédiens, embauche un metteur en scène, etc. Avant de présenter la pièce au printemps suivant, tout l'hiver se voit ponctué de nombreuses répétitions. Un certain nombre de bénévoles est également recruté. Quand le rideau s'ouvre enfin à l'occasion de la première représentation, c'est l'aboutissement de toute une aventure qui offre dignité et prise de parole à ceux qui en sont généralement démunis.

Les locataires ont été invités à participer au processus de création à toutes les étapes du projet, l'objectif étant d'écrire une pièce à partir du vécu des résidents d'OSBL d'habitation. Il leur a donc fallu faire preuve d'imagination tout au long de cette démarche créatrice, ce qui leur a demandé un effort certain. Il y a eu des moments difficiles, mais finalement le projet s'est vu approprié par les membres de la troupe grâce à une forme d'encouragement sur fond d'initiatives individuelles. Puis, une solidarité de groupe a fini par émerger au sein de la troupe et c'est à cette étape que ses membres ont commencé à contester l'ordre établi. Il a alors fallu laisser plus de pouvoir aux membres de la troupe ce qui leur a permis de se prendre davantage en charge.

Ainsi, au printemps 2006, la troupe « La Folle Envolée » est montée sur scène et a présenté devant un assistance de spectateurs composée des parents, amis et invités, une pièce de qualité. Les participants ont également travaillé à la promotion de la pièce, à sa présentation et aux discussions qui ont suivi. Ils ont partagé les différents aspects de cette aventure tant sur le plan individuel que collectif. De nombreuses prises de parole et des échanges très riches ont émaillés ce projet. Une vaine tentative est faite en été 2006 pour relancer la troupe. Quoiqu'il en soit, les participants à ce projet considèrent tous avoir vécus une expérience inoubliable.

Il a fallu beaucoup de détermination et de ressources pour mener à bien ce projet et l'on peut dégager certains points de repère essentiels pour réussir un tel processus de prise en charge en support communautaire. Il est ainsi important d'utiliser des endroits appropriés et d'appeler les choses par leur nom. Ceci exige de ne pas avoir peur du ridicule durant toute la phase de création et de favoriser l'expression du groupe en ne sous-estimant pas les participants. Il est également important de maintenir un lien de confiance en respectant la confidentialité et en impliquant les personnes à toutes les étapes du projet. En plus de développer et de maintenir un rapport égalitaire entre les locataires et les intervenants, il est important de planifier les choses par étapes de production et de se doter de beaux outils de promotion qui donnent une image positive de toute la démarche. Avant tout, pour tenir dans cette aventure, il faut avoir du plaisir. Durant tout le processus, il a fallu faire preuve de sincérité et de confiance pour élaborer un support communautaire créatif, audacieux et passionnant.

---

## ***Période d'échanges***

Les personnes qui ont assisté à cet atelier ont réagi avec enthousiasme à la présentation de Benoît Poirier. Ces personnes ont partagé leurs expériences respectives et ont posé des questions sur les ressources nécessaires pour réaliser un tel projet. Benoît Poirier a insisté sur le processus d'*empowerment* et ses exigences sans négliger les ressources matérielles nécessaires. Il faut de l'argent et du personnel pour réussir ce projet. Il a ajouté qu'il y a aussi des expériences d'*empowerment* qui exigent peu d'argent. Dans l'Outaouais, par exemple, une «foire aux talents» est organisée pour encourager la créativité et la prise de parole des résidents d'OSBL d'habitation. Devant leurs parents et amis, les locataires sont invités à présenter leur création : musique, poèmes, peinture, chants, artisanat, etc. Ce sont des initiatives qui nécessitent peu d'investissement. Des personnes de l'assistance ont encore donné d'autres exemples qui montrent comment le support communautaire peut prendre divers visages dans sa pratique.

## ***L'ABC du financement du soutien communautaire***

***Odile Bourdages, directrice de la Fédération régionale des OSBL d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches (FROHQC)***



*Comment les gestionnaires d'OSBL d'habitation doivent-ils présenter leur demande d'aide financière auprès de bailleurs de fonds potentiels ? Comment répartir les financements entre habitation et services ? Ce sont des questions auxquelles Madame Bourdages tente de répondre au travers de son atelier qu'elle mène sur le modèle des sessions de formation dispensées par la FROHQC.*

Nous avons fait le tour du Québec pour donner une formation aux gestionnaires d'OSBL. Nous leur avons ainsi appris à mettre en place certaines stratégies lors de rencontre avec un négociateur, dans le but d'obtenir des financements. Lors de nos sessions de formations, on faisait un certain nombre de mises en situation au cours desquelles on demandait aux administrateurs de jouer leurs propres rôles. Voici deux exemples :

### **Première mise en situation**

Vous êtes devant le ministre Couillard et vous devez exprimer votre besoin de financement. Résultat de cette mise en situation : les gestionnaires n'ont pas présentés l'organisme de la même manière qu'ils l'auraient fait dans un autre contexte. De plus, ils n'ont pas été capables d'illustrer pourquoi ils demandaient tel chiffre ou montant de subvention. Certains ont même été incapables de donner un chiffre.

### **Deuxième mise en situation**

Vous participez à un 5 à 7 et vous avez quelques minutes pour présenter votre OSBL aux personnes en présence. Résultat de cette mise en situation : encore une fois, les résultats ne sont pas formidables. Les informations données par les gestionnaires en général sont vagues.

Or, les OSBL ont des atouts incroyables. Il faut que les administrateurs cessent de paraître démunis et pauvres lorsqu'ils présentent leur OSBL. Il faut conserver un regard égalitaire avec notre interlocuteur, potentiel bailleur de fonds. Rappelons-nous de la métaphore de la souris et de l'éléphant utilisée ce midi par Madame Sundberg, lors de sa présentation. Pour ce faire, il faut d'abord que l'OSBL d'habitation commence par apprendre à se définir : que représente-t-il ? Quels sont ses atouts ?

### **Question de l'animatrice vers la salle**

Quels sont vos atouts en tant qu'OSBL d'habitation ?

### **Réponses de la salle :**

- ❖ *Nous sommes des organismes implantés dans le milieu.*
- ❖ *Nous avons de l'expérience avec les locataires.*
- ❖ *On a aussi la connaissance des besoins des gens.*
- ❖ *Nous sommes capables d'autonomie. Par exemple, au sein de mon organisme, nous sommes capables de prendre des décisions avec les résidents, sans nécessairement demander l'accord de la SHQ.*
- ❖ *Nous faisons un chiffre d'affaires.*

## **Odile Bourdages, animatrice**

Au départ, il faut conserver notre identité. Voici une définition d'un OSBL : il s'agit d'un organisme propriétaire collectif qui offre du logement avec un contrat de bail et des services. Ceci implique une relation ! Vous établissez donc une relation d'affaires avec des résidents, ce qui n'est pas nécessairement le cas d'un organisme communautaire en intervention sociale.

Le chiffre d'affaires, c'est l'atout d'un OSBL ! Les OSBL ont développé une expertise de gestion. C'est le cas aussi pour les coopératives, mais intéressons-nous ici en particulier aux OSBL. En effet, il y a une activité d'affaires au sein de chacun des OSBL. Si je peux faire la démonstration que mon OSBL gère tant d'argent depuis 10-15 ans, le rapport au bailleur de fonds potentiel va être différent. Si vous voulez parler argent, il faut penser argent. Il faut éviter le type de discours basé sur l'aspect chantage affectif ou conviction sociale : donnez-moi de l'argent pour améliorer le sort des gens. C'est un discours militant ou un langage du cœur. Il ne faut pas utiliser ce discours.

La mise de côté ou le surplus est un élément important à prendre en considération lorsque l'on parle du financement des OSBL d'habitation. J'ai ici deux exemples qui viennent illustrer mon propos. Premier exemple : un OSBL commence à avoir un certain âge. Cela devient intéressant pour l'hypothèque. L'organisme gère bien ses finances, mais a-t-il une mise de côté ? Si jamais le toit perce et que cela nécessite travaux et réparations, y a-t-il de l'argent pour ça ? Cet exemple pose la question suivante : comment répartir le financement entre la partie habitation et celle de la santé/sécurité ?

Deuxième exemple : un OSBL a développé un parc immobilier. Grâce aux revenus générés par les loyers, l'OSBL peut établir plusieurs réserves d'argent. Or, l'OSBL fait une demande de subvention au ministre de la Santé et des Services sociaux parce qu'il lui manque quand même de l'argent pour offrir des services. L'OSBL a failli perdre sa subvention car les réserves faussent la perception de la réalité. Pour continuer ses activités et bénéficier de la subvention, l'organisme a dû se scinder en deux.

En ce moment, il y a deux ministères distincts potentiellement en mesure de dégager des subventions pour les OSBL d'habitation avec soutien communautaire : le ministère de la Santé et des Services sociaux et celui de l'habitation. Tous ces éléments illustrent bien à quel point la question du financement peut devenir complexe. Dans un tel contexte, il faut penser les OSBL comme un ensemble de plusieurs entreprises (habitation et santé sur la base de services réguliers). Il y a des domaines qui doivent s'autofinancer ou encore mieux, générer des surplus, comme la partie habitation par exemple qui ne doit pas servir à financer la partie santé. La troisième section ou division serait le soutien communautaire. Toutefois, la frontière est floue entre les activités liées au domaine de la santé et les activités communautaires.

## ***Et le soutien communautaire en milieu rural ?***

***Édith Vincent, Table de concertation des aînés du Témiscamingue  
Nancy Brisson, Auberge du Bon Temps, Sainte-Monique***



*Les réalités vécues par les OSBL d'habitation en région sont variées et chaque projet possède ses caractéristiques propres. C'est ce que nous révèlent les présentations de Madame Brisson et Madame Vincent, basées sur leurs expériences respectives, en qualité de gestionnaires d'OSBL d'habitation avec soutien communautaire pour personnes âgées.*

### ***Nancy Brisson***

L'Auberge du bon temps est un OSBL d'habitation situé à Sainte-Monique. Il contient 21 chambres pour personnes âgées autonomes :

- ❖ Les personnes paient 850 \$ par mois pour le loyer et les services, tels que les repas, l'aide aux médicaments, des bains, etc. ;
- ❖ Nous avons eu une subvention du Secrétariat aux aînés pour recenser et faire connaître les services ;
- ❖ Les gens pensent qu'il faut déménager en ville pour avoir accès aux services ;
- ❖ La municipalité nous exempte de taxes, assure le déneigement et les travaux d'entretien ;
- ❖ Le CLSC apporte une aide à certains locataires ;
- ❖ Il faut innover car on est en concurrence avec les projets de la « grande ville »; il faudrait faire connaître les services communautaires du milieu urbain en impliquant les deux municipalités voisines ;
- ❖ Il manque de bénévoles plus jeunes. Pour l'instant, notre défi consiste à aller chercher des bénévoles ;
- ❖ Le projet a de la difficulté à louer ses logements.

### ***Edith Vincent***

- ❖ Notre secteur comprend 21 paroisses, mais 17 d'entre elles sont situées dans le nord du territoire. Ce sont elles qui font partie de notre Table de concertation ;
- ❖ Notre organisme a été fondé en 1980 et sa structure est composée de 3 personnes par paroisse qui sont toutes des bénévoles. Celles-ci sont chapeautées par un conseil d'administration et un comité local ;
- ❖ Au fil des années, les subventions pour l'aide aux personnes âgées se sont transformées en financement pour les repas communautaires, le déneigement, la tonte du gazon, etc.
- ❖ En quelques années, notre financement est passé 250 \$ à 40 000 \$. Le budget est en croissance et sert à donner des services ;
- ❖ En 1995, le Centre de santé nous a délégué le rôle d'aide à domicile. Nous avons développé une entreprise d'économie sociale en aide domestique et en 5 ans, nous sommes passé de 5 à 25 employés;
- ❖ En 1996, nous avons constaté des problèmes d'hébergement. Nous avons donc ouvert une résidence en 1999 (Résidence Gaudet, un programme AccèsLogis) ;
- ❖ En 2002, nous avons acheté un immeuble. Il s'agit d'une maison de chambres qui offre aussi du répit et du dépannage (Résidence Youville) ;
- ❖ La résidence a fait l'objet d'une entente avec le CSSS dans le cadre du projet pilote du MSSS « Projet novateur; un partenariat au service des aînés». Le projet permet de garder les personnes en perte d'autonomie plus longtemps dans leur propre domicile.

Pour les deux projets de la Table de concertation des aînés du Témiscamingue, la situation est tout de même préoccupante, notamment

au chapitre du personnel : on les embauche, on les forme et lorsqu'ils sont compétents, on les perd au profit du réseau de la Santé !

---

### ***Période d'échanges dans le cadre de l'atelier sur les milieux ruraux***

#### **Gaston Michaud, Coopérative des aînés de Racine**

Notre projet est situé à Racine, en Estrie. Il s'agit de la Coopérative des aînés de Racine, fondée en 2003. D'abord fondé en OSBL, nous venons de nous transformer en coopérative de solidarité avec AccèsLogis volet 2. Dès le départ, c'est le village qui voulait garder les aînés. On a voulu avoir une maison dont on était fiers. La cuisine communautaire offre deux repas par jour aux résidents. La population locale fréquente le lieu : Viactive, théâtre, bibliothèque, etc. La communauté a soutenu le projet (Caisse populaire, etc.). Les résidents et leur famille participent activement à la gestion et à la vie collective de la résidence.

#### **Un représentant de la Corporation des aînés de la Minganie**

Chez-nous, l'initiative vient davantage du secteur de la santé. C'est le CSSS qui tente de refiler le projet à l'OSBL, c'est lui qui nous demande de l'aide.

#### **Diane Bélanger, La maison des aînés de Grande-Vallée**

Nous sommes également engagés dans un « Projet novateur, partenariat au service des aînés ». Ce projet permet aux aidants de visiter les locataires plus souvent. Mais chez nous, c'est l'OSBL d'habitation qui a imposé ses conditions au CSSS.

L'atelier se termine sur une interrogation sur l'avenir du financement du programme sur les projets novateurs.

## ***Sans-abri : l'expérience de l'ASSS et de la Ville de Montréal***

**Norma Drolet, Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal**

**Suzanne LaFerrière, Ville de Montréal (Direction de projet – Développement du logement social et abordable)**



*La présentation de Mesdames Drolet et Laferrière porte sur une expérience novatrice de financement du soutien communautaire, dans les logements d'organismes sans but lucratif réalisés dans le cadre du volet «Itinérance» de l'opération Solidarité 5000 logements. Leur exposé rappelle le contexte de départ de cette expérience, sa mise en place, et fait état des premiers résultats constatés.*

### **Le contexte**

La demande pour des logements sociaux avec soutien communautaire est portée depuis fort longtemps par les réseaux communautaires; en 2002, un contexte particulier a permis de donner une nouvelle actualité à ce dossier. On se souviendra notamment...

- ❖ ...que Montréal était aux prises avec une importante pénurie locative et la récurrence des « crises de sans-logis du 1<sup>er</sup> juillet »; on observait également du surpeuplement dans les refuges pour hommes sans-abri;
- ❖ ... que le 8 janvier 2002 une importante rencontre eut lieu entre le Maire de Montréal et l'ensemble des acteurs montréalais en itinérance;
- ❖ ... que la Ville et le gouvernement du Québec ont lancé en février 2002 l'opération Solidarité 5000 logements, incluant un volet de 500 logements pour personnes sans-abri;
- ❖ ... qu'une demande globale de 1,5 M \$ était au même moment relayée au ministère de la Santé et des Services sociaux pour assurer le soutien communautaire de ce volet, cette demande étant notamment soutenue par des partenaires du Sommet de Montréal.

### **La réponse : un budget récurrent et un protocole d'entente**

La Régie de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre (aujourd'hui l'Agence) a répondu à la demande, en fournissant un budget récurrent de 300 000 \$ pour le soutien communautaire dans les logements du volet « Sans-abri »<sup>3</sup> de l'opération Solidarité. Cette somme a fait l'objet d'un protocole d'entente entre quatre instances, afin de baliser l'utilisation et la gestion des fonds. Ces instances sont :

- ❖ La Régie régionale de Santé et de Services sociaux de Montréal-Centre (aujourd'hui : l'Agence)
- ❖ La Ville de Montréal
- ❖ La Société d'habitation du Québec
- ❖ Le ministère des Affaires municipales et de la Métropole (aujourd'hui le ministère des Affaires municipales et des Régions)

La population visée est celle des personnes itinérantes ou à risque de le devenir, et spécifiquement « la clientèle des refuges existants, actuellement aux prises avec une forte demande ». Cette orientation reflète le contexte qui prévalait en 2002 et la volonté manifestée par les refuges de développer une réponse *logement* aux besoins de leurs clientèles.

### **L'amorce du processus**

Du côté de la Ville, on disposait déjà d'un portefeuille d'environ 20 projets, déjà déposés par des organismes oeuvrant auprès des sans-abri; plusieurs projets bénéficiaient de fonds du programme fédéral IPAC, et il était important de prendre en compte les délais et contraintes de ce programme afin que les projets puissent être menés à terme. Du côté de l'Agence, un travail de planification s'est

<sup>3</sup> L'objectif initial pour ce volet « Itinérance » était de 500 logements ; la cible a été dépassée et 611 logements ont été réalisés

amorcé avec les partenaires; il s'agissait d'élaborer le cadre de gestion des fonds disponibles, et d'établir, notamment, la définition du soutien communautaire, les critères d'admissibilité (OSBL et clientèles), le niveau de financement, et de préciser le processus d'accueil et de traitement des demandes.

**Un enjeu : arrimer le volet «développement immobilier» et le volet «soutien communautaire»**

Le protocole clarifie les différentes étapes d'un projet et les rôles respectifs de l'Agence et de la Ville :

	ORGANISME PROMOTEUR	COMITÉ CONJOINT DE COORDINATION	
		VILLE DE MONTRÉAL	AGENCE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX
<b>ÉTAPE DE L'ENGAGEMENT CONDITIONNEL</b>			
1	<i>Demande déposée</i>	Étude de la demande <b>Avis d'admissibilité</b>	
2		<b>Engagement conditionnel de subvention</b> Déboursement de fonds de démarrage	
3	<i>Définition du projet immobilier et de la prestation des services : plans et devis, soumissions, coûts définitifs.</i>	Finalisation du projet immobilier : zonage, travaux, coûts	Négociation du projet d'entente de services <b>Engagement conditionnel à la réalisation du projet de confirmation à la Ville</b>
<b>ÉTAPE DE L'ENGAGEMENT DÉFINITIF</b>			
4	<i>Présentation du dossier définitif</i>	Analyse et <b>engagement définitif</b>	
5	<i>Signature des documents, acquisition</i>	Échéancier de la mise en oeuvre	<b>Signature de l'entente de services</b> et établissement de la date de mise en vigueur
<b>CHANTIER, OCCUPATION ET DÉMARRAGE DES SERVICES</b>			

**Les résultats**

Cinq projets ont été retenus et bénéficient du financement pour leurs services de soutien communautaire dans les logements :

- ❖ OSBL Ma Chambre : 17 unités (clientèle mixte)
- ❖ La Maison du Père : 76 unités<sup>4</sup> (clientèle masculine)
- ❖ Mission Bon Accueil: 50 unités (clientèle masculine)
- ❖ Mission Old Brewery : 30 unités (clientèle masculine)
- ❖ Maison Joseph-Vincent : 49 unités (clientèle masculine)

Au total, il s'agit donc de 222 unités (chambres et logements permanents, sauf quelques unités de transition dans un projet).

**Le processus d'évaluation**

Le protocole prévoit une évaluation des résultats après trois ans de fonctionnement des projets. Tous les projets n'ont pas encore complété cette période de trois ans; l'évaluation présentée ici est donc partielle et basée sur des rencontres exploratoires avec les projets les plus anciens.

**Les résultats**

Il est possible de dresser un premier constat de succès :

**1. La population visée a été rejointe. Les personnes qui occupent les logements sont :**

- ❖ la clientèle des grands refuges
- ❖ des personnes très vulnérables
- ❖ des ex-occupants de logements insalubres
- ❖ des personnes isolées socialement, souvent avec anxiété et troubles de santé mentale
- ❖ des personnes avec peu ou pas d'habiletés sociales

Il faut noter que les OSBL conservent leur totale autonomie dans la sélection des locataires de leur projet.

**2. Les logements avec soutien ont des effets positifs sur la stabilité résidentielle**

- ❖ Les gestionnaires font état d'un faible taux de roulement dans les projets.

<sup>4</sup> Portion requérant du soutien communautaire, sur un total de 142 chambres et logements dans le projet

### **3. La stabilité du financement permet d'offrir un appui constant à la prise en charge**

- ❖ Le financement permet du travail «à l'interne», tant au plan individuel que sur le milieu de vie ;
- ❖ Il permet de développer des liens continus et soutenus avec des ressources externes et de favoriser le recours à ces ressources par les locataires ;
- ❖ Les ressources allouées au soutien communautaire permettent aux OSBL de mieux gérer le quotidien et de planifier leur développement à long terme.

### **4. Globalement, l'expérience a permis le développement d'un nouveau volet résidentiel par les refuges**

- ❖ On constate que le financement du soutien communautaire, couplé aux programmes de développement de logement a permis aux grands refuges de prendre le virage «logement» et d'offrir de nouvelles avenues à leur clientèle.

### **5. Un modèle de collaboration intersectorielle**

- ❖ L'expérience montréalaise démontre l'importance de bien comprendre et respecter les rôles des divers partenaires et de rechercher les complémentarités.

### **Bilan de l'opération Solidarité 5000 logements**

(Source : Direction de projet- Développement du logement social et abordable, Ville de Montréal, 2006)

- ❖ 5023 logements réalisés, *dont*
- ❖ 726 en volet 3 (clientèles avec besoins de services), *dont*
- ❖ 611 spécifiquement pour personnes sans-abri ou vulnérables (22 projets)

## ***Soutenir la participation des résidants***

**Monique Lacroix, Coordonnatrice d'Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)  
Carmen Dussault et Maria Larrondo, participantes au projet pilote de la Maison Brin d'Elles**



*Comment les OSBL d'habitation suscitent-ils la participation des locataires dans leur milieu de vie ? Les trois conférencières de cet atelier répondent à cette question, en développant deux exemples précis : celui d'un programme mis en place au sein d'une habitation pour aînés et celui d'un projet pilote expérimenté dans le cadre de la création de logements sociaux pour femmes seules.*

### **L'expérience d'ACHIM**

Fondé en 1989, Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM) est un organisme à but non lucratif voué aux personnes âgées des quartiers Ville-Émard et Côte St-Paul. La mission d'ACHIM est de développer des ressources communautaires pour les personnes âgées du secteur et de maintenir ces dernières actives dans leur milieu tout en leur assurant la meilleure qualité de vie possible. ACHIM constitue un réseau de services intégrés pour les 50 ans et plus. Depuis sa création, le concept clé d'ACHIM est de permettre aux personnes âgées d'avoir accès à une gamme diversifiée de services au cœur d'un même organisme.

Pour permettre à la personne âgée de cheminer dans ce processus qui vise à favoriser son autonomie et sa prise en charge, il fallait créer une façon de faire afin qu'elle puisse exploiter son potentiel. ACHIM favorise l'implication des résidants en les encourageant à faire ce qu'ils peuvent faire, en valorisant l'entraide et en offrant des formes d'engagement volontaire qui mettent l'accent sur leurs forces plutôt que sur leurs faiblesses. ACHIM a développé divers lieux de participation permettant aux aînés de jouer un rôle actif dans l'organisme et ainsi favoriser l'*empowerment*. Aujourd'hui, je vais vous présenter trois de ces lieux de participation soit :

- ❖ La participation au quotidien;
- ❖ Les comités de vie sociale et de loisirs;
- ❖ Le programme d'accueil, d'intégration et de participation à son milieu.

### **La participation au quotidien**

#### *Service alimentaire :*

- ❖ Des locataires, différents chaque jour, viennent mettre les tables pour le dîner. Lors des repas, les locataires viennent eux-mêmes se servir à la table chaude. Ceux qui sont à mobilité réduite se font aider par un autre résidant. À la fin du repas, les résidants sont responsables de débarrasser leur table.
- ❖ De plus, le service alimentaire sollicite à divers moments l'aide des résidants pour réaliser des tâches collectives (équeuter les fraises, faire des sandwiches, etc.).
- ❖ D'autre part, ce service fait appel au bénévolat pour la tenue de son magasin «La Popote Maison» qui vend des plats cuisinés et emballés sous vide et des mets congelés.

#### *Gestion d'immeuble :*

- ❖ Plusieurs locataires ont été mis à contribution cette année via le projet de construction de 32 nouveaux logements sociaux qui constituent la phase II de la Résidence De Lévis. Des comités provisoires sont nés au cours du projet tels que : choix des couleurs, choix des revêtements, etc.
- ❖ D'autre part, le concierge favorise aussi la participation des locataires dans l'entretien des immeubles, pour l'entretien extérieur et pour des travaux périodiques (laver les rideaux, les chaises, etc.).

#### *Sécurité et surveillance :*

- ❖ En 2001, nous avons créé une politique de surveillance impliquant des résidents. Dans chaque immeuble, nous avons deux résidents surveillants qui voient au respect des règlements et à la protection des locataires, des biens et immobilisations le soir et la fin de semaine. Sur appel de la coordonnatrice, ils portent assistance à un résident qui a besoin du service d'Urgence santé.

#### *Centre communautaire :*

- ❖ Un important volet communautaire se greffe au volet résidentiel. Le centre communautaire pour les personnes de 50 ans et plus se veut aussi un lieu d'échanges et de diffusion d'informations afin de tenter de prévenir les problèmes. C'est aussi un service d'accueil et de référence pour les gens âgés. Il offre un programme d'activités. En somme, le centre communautaire se veut un carrefour d'entraide pour les aînés.

#### **Les comités de vie sociale et de loisirs**

Ces comités formés il y a quatre ans par l'ensemble des locataires ont pour mission d'utiliser le loisir pour favoriser une vie sociale épanouissante dans les résidences.

#### **Programme accueil, intégration et participation à son milieu**

En été 2005, l'organisme ACHIM a débuté la construction d'une annexe de logements à La Résidence De Lévis. Conscient qu'un déménagement pour une personne âgée représente un facteur majeur de stress, ACHIM a choisi d'agir afin de faciliter cet événement en créant un programme d'accueil.

Les aînés ont d'abord été rencontrés en petits groupes d'environ 10 personnes. Par la suite, les groupes se sont rassemblés afin de déterminer les activités qui seraient mises en œuvre. Il y a eu six comités qui ont été créés pour l'organisation de différentes activités. Ces comités visent à permettre aux résidents d'exprimer leurs idées et de s'impliquer activement dans l'élaboration et la mise en œuvre des activités d'accueil et d'intégration. Suite aux suggestions des résidents, l'équipe d'ACHIM a créé trois ateliers d'informations à l'attention des nouveaux résidents.

#### **Les retombées chez la clientèle et le milieu**

L'évaluation du programme n'aura lieu qu'en hiver 2007, mais nous pouvons déjà affirmer que ce programme a eu des retombées bénéfiques chez la clientèle et pour le milieu. D'abord, en s'impliquant dans des comités de travail, les aînés se sont responsabilisés davantage par rapport au développement social de leur milieu de vie. En six mois seulement, il y a plus de 40 % des nouveaux résidents qui font du bénévolat dans l'organisme et s'impliquent dans les divers lieux de participation tels que le comité de vie sociale et de loisirs, au conseil d'administration, au comité de la journée d'accueil, au centre communautaire. Nous avons également observé que plusieurs résidents s'entraident à la salle à manger en plus de profiter de cette période pour échanger entre eux et socialiser. Enfin, plusieurs participent à des activités du centre communautaire. Ces quelques exemples témoignent du fait que ce projet permet de développer l'*empowerment* chez les aînés.

#### **L'expérience de Brin d'Elles**

La maison Brin d'Elles est la propriété du Fonds dédié à l'habitation communautaire qui est un OSBL d'habitation à loyer abordable. La Maison Brin d'Elles est un projet pilote qui a été mis sur pied par le Fonds dédié à l'habitation communautaire. Il visait à créer un immeuble de 22 logements (des 3 ½), donnant ainsi un véritable chez-soi à 22 femmes. Pour ce projet, le Fonds dédié s'est adjoint des partenaires (le Y des femmes de Montréal, le Réseau habitation femmes et le Centre Dollard-Cormier). L'objectif du projet était de favoriser la participation des femmes intéressées et référées par les organismes partenaires, dans toutes les étapes du projet. Le projet a démarré en janvier 2002 et a été bouclé deux ans plus tard. Il a été financé par les programmes AccésLogis et IPAC.

Les femmes qui ont participé au projet ont reçu différentes formations et ont ainsi contribué à la préparation de documents tels que le cadre partenarial, l'organigramme, le protocole d'entente, les règlements de la maison, les politiques de sélection, d'entretien, de gestion des plaintes. Les femmes ont également eu l'occasion d'exprimer leurs besoins à l'architecte et lui manifester leurs attentes.

Les participantes au projet ont dû relever un certain nombre de défis tout au long du projet (le travail en groupe, le partage du pouvoir, le respect des différentes personnalités). Elles se sont aussi heurtées à certaines difficultés (incertitudes du financement, délais de construction et longueur du projet), mais finalement elles ont appris beaucoup et ont pu acquérir certaines valeurs (l'engagement, l'équité, le support, l'*empowerment*, le respect).

La phase d'opération a succédé à celle d'implantation. Les locataires ont emménagé en février et mars 2004 et, depuis, leur implication se fait tant au travers de différents comités que par les initiatives diverses qu'elles présentent. Ainsi, par exemple, le comité des locataires permet aux femmes de se rencontrer une fois par mois et discuter de la vie à l'intérieur de la maison, de manifester leurs besoins ou d'amener de nouvelles idées. Les initiatives des locataires sont encouragées par le Fonds dédié et le comité de gestion de la maison. Les femmes sont soutenues dans leurs démarches par l'organisatrice communautaire. Ainsi, ont-elles créé une banque alimentaire qui vient de l'Accueil Bonneau toutes les deux semaines et qui est très populaire. Les locataires participent aussi en grand nombre à des activités de recyclage, de compostage et de jardinage. En guise de conclusion, on retient que le fait qu'il y ait eu une participation des locataires depuis le début du projet a contribué à son succès tout en facilitant, par la suite, l'implication des locataires dans la vie de la maison.

## **Les partenariats avec les établissements de santé**

**Odile Bourdages, directrice de la Fédération régionale des OSBL d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches (FROHQC)**



*Madame Bourdages propose un atelier entrepris sur le mode de l'animation-débat, dans le but de susciter la discussion sur le thème du partenariat. L'objectif de l'exercice vise à relever quels sont les atouts et les contraintes des ententes qui existent actuellement entre des OSBL d'habitation et le réseau de la santé et des services sociaux. Ces constats amèneront à mieux comprendre les attentes et le fonctionnement des réseaux et favoriser la réflexion générale quant aux nouvelles pistes à emprunter pour l'avenir, dans ce domaine du partenariat.*

### **Les ententes relevées jusqu'à maintenant**

- ❖ Les ententes de service entre établissements et organismes communautaires ;
- ❖ Les projets novateurs ;
- ❖ Les ressources intermédiaires qui relèvent de la santé, même s'il y a de l'habitation ;
- ❖ L'achat de places par les CHSLD, ce qui comprend trois grandes catégories de programmes SOC :
  - Le soutien à la mission pour organismes accrédités en santé et services sociaux ;
  - L'entente de service entre Agences et organismes d'habitation ou autres ;
  - Les projets spéciaux ;
- ❖ Les subventions en soutien communautaire ;
- ❖ Les partenariats formels et informels ;
- ❖ Les collaborations/ententes avec des organismes communautaires d'habitation avec services de santé et services sociaux, sans aide des institutions.

### **Qu'est-ce que les partenaires ont en commun dans ces ententes ?**

- ❖ Ils veulent répondre à des besoins de personnes touchées par des problématiques de santé ;
- ❖ Ils souhaitent maintenir la personne chez elle le plus longtemps possible ;
- ❖ Ils veulent éviter l'isolement et l'exclusion des plus démunis.

Pour le réseau de la Santé et des Services sociaux : volonté d'assurer des prestations de services. Pour les OSBL d'habitation : assurer un logement autonome et promouvoir le sentiment sécuritaire du «chez soi». Créer de la socialisation.

### **Les atouts ou les contraintes d'un partenariat**

**Odile Bourdages :**

Quels sont les atouts et les contraintes d'une entente ?

### **Les personnes de la salle répondent**

En termes d'atouts, une entente entre les organismes d'habitation sociale avec soutien communautaire et le réseau de la santé...

- ❖ Apporte des financements ;
- ❖ Apporte une réponse aux besoins ;
- ❖ Rend disponible tout le personnel d'intervenants spécialisés ;

- ❖ Permet d'établir une relation de confiance entre partenaires, ce qui engendre une atmosphère sereine de gestion ;
- ❖ Permet de réduire les doublons ;
- ❖ Amène une connaissance mutuelle de tous les services ;
- ❖ Permet de rejoindre une population autrement difficile à rejoindre .

*NB : ceci devient un atout pour la santé car les organismes communautaires font le pont entre les individus et le réseau de la Santé et des Services sociaux.*

En termes de contraintes et d'irritants, une entente entre les organismes d'habitation sociale avec soutien communautaire et le réseau de la Santé...

- ❖ Offre moins d'autonomie, par exemple dans la sélection des résidents : c'est le réseau de la Santé qui impose des locataires ;
- ❖ Cause des irritants du fait de la différence des objectifs entre les deux partenaires : intérêt de la personne pour le réseau de la Santé, versus celui de la communauté pour les organismes communautaires ;

*NB : les partenaires auraient donc intérêt à s'asseoir et discuter de la question des objectifs.*

- ❖ Entraîne un manque de personnel mis à la disposition des OSBL par les services de santé ;
- ❖ Un autre irritant tient au fait que les CLSC sont heureux des services offerts par les organismes communautaires jusqu'à ce que les locataires soient rendus à la limite de l'autonomie. Passé cette limite, les CLSC ne veulent plus de contacts avec les organismes communautaires et ils se barricadent derrière le mur de la confidentialité ;
- ❖ Il y a un manque de compréhension ou collaboration avec les hôpitaux quand les résidents des OSBL d'habitation sont en perte d'autonomie. Parfois, bien qu'ils soient en perte lourde, les hôpitaux obligent les OSBL à reprendre leurs locataires. Il y a en fait une zone grise qui correspond à un soutien offert par les OSBL aux résidents âgés en perte d'autonomie ou avec des problèmes de santé mentale. Or, ce soutien n'est pas chiffré en nombre d'heures et n'est donc pas fin y aurait donc intérêt à discuter pour savoir si la prise en charge du soutien de cette zone grise relève ou non, du réseau de la Santé.

*NB : il y aurait aussi intérêt à ce que les OSBL prennent le temps de connaître comment fonctionne le réseau et réciproquement.*

- ❖ Il y a trop de mixité de la clientèle (personne âgées en légère à moyenne perte d'autonomie, par exemple) et, dans le cadre de projets novateurs, on divise donc la clientèle qui n'a pas les mêmes droits dans l'accès aux soins infirmiers, ce qui apporte des conflits entre locataires ;
- ❖ Les troubles cognitifs constituent davantage un problème que la mixité de la clientèle, dans le domaine de la gestion de projets novateurs. Si un OSBL a certains locataires en perte cognitive, alors on ne parle plus du même genre de personnes. Il manque alors des outils ou services complémentaires pour répondre à leurs besoins spécifiques.

### Les attentes

#### Odile Bourdages

J'aimerais maintenant que les gens du réseau de la Santé me disent ce que d'après eux, les OSBL d'habitation attendent d'eux et inversement.

### Les personnes de la salle répondent

Ce que les gens du réseau pensent que les OSBL d'habitation attendent d'eux	Ce que les OSBL d'habitation pensent que les gens du réseau attendent d'eux
<p>❖ Ils voudraient qu'il y ait une personne ressource de la santé dans chaque OSBL qui fasse le lien avec le réseau ;</p> <p><b>Madame Bourdages répond :</b> Les OSBL d'habitation ne sont pas nécessairement des organismes d'intervention. Il peut ou non y avoir des employés, mais ce n'est pas dans son rôle de faire du dépistage et de la prévention. L'expression de cette attente n'est donc pas réaliste de ce qu'est un OSBL.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>❖ Ils attendent des OSBL qu'ils fassent certains actes médicaux mineurs alors que ces actes relèvent normalement des CLSC ;</p> <p>❖ les organismes publics attendent que les OSBL d'habitation n'aient pas de limite dans leur dévouement pour leurs locataires. Or, les OSBL n'ont pas les outils, les ressources humaines et le financement pour ce faire.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ceci illustre la méconnaissance de ce qu'est un OSBL d'habitation. En plus, un OSBL ne ressemble pas nécessairement à un autre.</li> </ul> <p><i>NB : il y a un inventaire mutuel à faire de ce que chaque réseau est capable d'apporter à l'autre.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ce que l'OSBL attend, c'est l'accès au service, que le CLSC facilite cet accès quand le besoin se présente ;</li> <li>❖ Les OSBL veulent savoir du CLSC qui est le client (problématique de la confidentialité et du secret professionnel). Sans diffuser l'information à tous les locataires, l'OSBL veut savoir que le résidant à telle problématique, ce que ça veut dire ou engendre et comment composer avec.</li> </ul>	<p>De plus, les OSBL ont avant tout l'obligation ou la responsabilité légale d'assurer la jouissance des lieux pour l'ensemble de leurs locataires. Les CLSC ont de la difficulté à comprendre ça. S'il y a un problème avec un locataire, les OSBL peuvent aller jusqu'à l'éviction de celui-ci, alors que le CLSC aura tendance à vouloir défendre la position de l'individu et le maintenir dans son logement.</p>
---	---

### Une question dans la salle

En ce qui concerne la question de l'information et du secret professionnel : je respecte la position du CLSC. Toutefois, au niveau de l'éthique professionnelle, n'y aurait-il pas un élément qui permettrait davantage d'ouverture dans ce domaine, afin de favoriser la communication ?

### Odile Bourdages

Avec votre question, on entre de plein pied dans l'étape finale ou la dernière partie de notre atelier.

### Un monde idéal

#### Odile Bourdages

Dans un monde idéal, quels seraient les critères d'une entente efficace, apportant autant à la structure qu'aux personnes ?

### Les personnes de la salle répondent

- ❖ Dans un monde idéal, il faudrait être gagnant-gagnant, se sentir respecté dans nos capacités respectives.
- ❖ Il faudrait aussi respecter les limites des OSBL d'habitation. On devrait pouvoir mettre nos balises. Nous, les OSBL, on n'est pas des quêteux ! On est des partenaires qui gérons une entreprise d'économie sociale. Il faut donc faire respecter nos limites et ne pas se faire demander plus qu'on ne devrait.
- ❖ Dans un monde idéal, il n'y aurait pas d'ententes de service. Les personnes qui ont un besoin en santé devraient pouvoir avoir accès à ce service, sans qu'il y ait besoin d'entente spécifique.
- ❖ Dans un monde idéal, il faudrait plus d'ouverture de la part des organismes publics. C'est une des critiques que l'on peut faire aux organismes publics. On note qu'avec la pauvreté viennent souvent des problèmes de santé mentale. Très souvent, les CLSC ont accès à des formations en la matière qu'ils pourraient ouvrir aux OSBL. Les organismes publics ont beaucoup plus de moyens que les OSBL.
- ❖ Dans un monde idéal, les choses ne seraient pas dédoublées, mais il y aurait une continuité des services qui serait assurée, un accompagnement vers les services requis lorsque les ressources communautaires auraient atteint leurs limites. L'entente de service devrait faciliter ce passage. Ce qui pose problème ici, c'est le manque de ressources intermédiaires ou ressources non-institutionnelles qui seraient des alternatives à l'hébergement. Tant que ces ressources n'existent pas, on aura un problème.

### Odile Bourdages

Ce qui ressort, ce qu'on perçoit, c'est que comme on n'est pas dans un monde idéal, on veut bien en arriver à des ententes. Or, jusqu'alors, ce que l'on observe au Québec, c'est qu'il peut y avoir des ententes établies, mais à aucun moment, il y a un temps de pris pour faire le point : Est-ce qu'on maintient l'entente telle quelle ? Est-ce qu'on la modifie ? Ne peut-on pas justement réfléchir sur ces ententes ? Ce que l'on voit dans les ententes actuelles tient plus à un achat de services qu'à une entente de service.

### Une réflexion d'une personne de l'assistance

Justement, dans un monde idéal, une entente devrait inclure une marge de bénéfice : un coût de service et un profit.

**Odile Bourdages**

Quand ça arrive à un financement, on arrive plus à une relation d'affaires, dans une entente. On parle là un autre langage.

**Une intervention d'une personne de l'assistance**

Je suis surprise que l'on n'ai pas parlé de l'univers du droit des personnes visées par ces ententes.

**Odile Bourdages**

C'est sûr qu'il faut en venir à ça dans un contrat, mais on est là sur deux planètes différentes. Pour la Santé et les Services sociaux, la personne est un usager et en tant que tel, elle a des droits. Pour les OSBL d'habitation, la personne est considérée comme un locataire avec lequel ils signent un contrat, le bail. Or, en tant que locataire, la personne a certes des droits, mais elle a davantage d'obligations. La vision de chacun des réseaux est juste. La question est comment les ajuster l'une à l'autre ?

**Une intervention d'une personne de l'assistance**

Je pense qu'il faut donner des formations, cela permettrait de bien voir les différences entre les deux réseaux.

**Odile Bourdages**

Malheureusement, c'est tout le temps que nous avons. Merci beaucoup de votre participation.

## ***En santé mentale, la pratique de PECH***

***Benoît Côté, directeur de PECH***



*Monsieur Côté explique au cours de son intervention, comment PECH a été amené à mettre en place et développer un certain modèle d'interventions auprès d'une population aux prises avec des problèmes de santé mentale sévères. Il insiste notamment sur le lien de confiance qui s'établit entre l'intervenant et le résidant, élément majeur dans le succès de ce mode d'interventions qui applique également le concept du «logement d'abord».*

PECH est la première organisation communautaire qui accompagne les personnes qui vivent avec des problèmes de santé mentale graves, souvent associés à la condamnation judiciaire, la toxicomanie, l'itinérance et l'instabilité résidentielle. PECH offre des services intégrés et intersectoriels, notamment une alternative à la condamnation judiciaire, par un soutien communautaire et un soutien au logement.

Je suis indigné lorsque j'entends des commentaires selon lesquels la santé mentale vient envahir le champ des OSBL d'habitation ! Ceux qui ont des problèmes de santé mentale ne sont pas des privilégiés. Et quand une personne qui a des troubles mentaux recherche un logement, elle est discriminée.

Les modèles de suivi communautaire au Québec ont évolué depuis les années 1980. Depuis 2005, PECH axe son modèle sur le «*strength model*» de Rapp qui permet d'accompagner la personne dans son milieu et non pas de son bureau. Ce modèle américain est basé sur les forces des personnes, au lieu des diagnostics. L'idée, c'est que la personne a le droit de choisir son logement. Elle doit prendre du pouvoir sur sa vie. Les facteurs sociaux sont également importants, car la personne n'a pas juste besoin d'une adresse civile. Il faut aussi une réintégration. La qualité du lien qui s'établit entre l'usager et l'intervenant est un facteur essentiel du processus de soutien. La communauté doit également constituer un oasis de collaborateurs potentiels au processus de soutien. Il faut tout simplement pouvoir trouver des ressources dans la communauté pour adapter nos réponses selon les besoins exprimés. Par exemple, une personne criait pendant son sommeil. On a alors décidé d'ouvrir les murs et d'isoler la chambre à coucher.

Ce modèle a eu des «*succes stories*». Une enquête réalisée en 2006 sur un échantillon de dix personnes, parmi les 200 touchées par l'organisme, dégage les ingrédients actifs du soutien communautaire offerts par PECH, comme par exemple la gestion des idées délirantes ou la gestion des situations de crise. Encore une fois, ce qui est important, c'est le lien de confiance qui existe entre l'usager et l'intervenant. Ce qui importe aussi pour nous, c'est l'idée que ce n'est pas le diagnostic du psychiatre qui doit entraver l'individu dans son parcours vers le logement. Nous reprenons donc l'idée du «*housing first*» de Sam Tsemberis.

Ce que l'on observe, c'est que la possibilité d'habiter un logement subventionné joue un rôle significatif dans le rétablissement des utilisateurs. Ils se sentent en sécurité, «*enfin chez eux*». Les personnes qui vivent de l'instabilité résidentielle ou de l'itinérance n'ont pas de difficulté à habiter en appartement. On a observé, par exemple qu'elles se sont données des règles du jeu, comme de ne pas se promener bedaine nue dans la cour de l'unité de logement. Les voisins constituent souvent le premier réseau de socialisation des utilisateurs et les intervenants agissent comme médiateur dans les relations avec les proches.

Tous ces éléments permettent aux utilisateurs de développer une image positive d'eux-mêmes (sens de l'humour, ouverture, etc.) et

dans ces expériences de rétablissement, l'intervenant constitue une figure de « passeur de liens ». Il permet d'établir une relation entre l'utilisateur et la collectivité et/ou son entourage. L'intervenant devient également, pour la communauté, le miroir de l'humanité des utilisateurs. Ce processus de reconnaissance sociale inhérent au lien qu'ils tissent avec l'intervenant donne l'occasion aux utilisateurs d'expérimenter de nouvelles manières d'entrer en interaction avec les autres et de faire l'apprentissage des rôles sociaux et de la citoyenneté, tout en se sentant « validés » dans ce qu'ils entreprennent.

---

## **Période d'échanges**

### **Une personne dans l'assistance**

Est-ce que les intervenants vont dans le milieu et suivent les usagers ?

### **Benoît Côté**

Il ne peut pas y avoir un lien de confiance qui s'établisse avec l'usager, s'il y a un propriétaire qui peut les mettre dehors. On a par exemple un logement de dix unités. Il y a un concierge qui est locataire et on fait des visites à domicile une fois par semaine.

### **Une personne dans l'assistance**

Moi, en tant qu'intervenante dans un OSBL d'habitation, je suis toute seule. J'ai tous les contacts, mais je suis seule !

### **Benoît Côté**

Nous, on est 12 personnes, à temps plein. Ça permet de ne pas « brûler » les équipes.

### **Une personne dans l'assistance**

Comment les gens sont référés chez vous ?

### **Benoît Côté**

En général, par les CLSC, les hôpitaux et le système correctionnel.

### **Une personne dans l'assistance**

Je viens de Chambréclerc et chez nous aussi il existe un lien avec les résidents. Notre bureau est dans l'édifice.

### **Une personne dans l'assistance**

J'ai assisté à plusieurs conférences aujourd'hui et je considère que vous êtes le premier exemple d'OSBL d'habitation avec soutien communautaire hybride, dans le sens où vous offrez une action double, pour l'individu, mais également pour le groupe ou la société.

### **Benoît Côté**

C'est vrai. On ne veut pas juste une action individuelle. On a développé, par exemple, des coopératives où la moitié de l'édifice était occupée par des familles. L'idée était d'éviter de créer des ghettos. Cela a mis en place une dynamique particulière.

### **Une personne dans l'assistance**

Est-ce que vous faites des logements transitoires ou permanents ?

### **Benoît Côté**

Au début, on pensait qu'au bout de cinq ans, on pouvait laisser la place aux autres. En fait, on s'est rendu compte qu'il fallait faire d'autres logements sociaux. C'est arrivé seulement une seule fois qu'on ait dû mettre quelqu'un dehors.

Il faut voir aussi qu'il y a un risque avec la relation qui se développe entre l'intervenant et le résident. Autant cela peut-être une source de développement, autant cela peut également être limitant dans le sens où le résident développe de la dépendance vis-à-vis de l'intervenant. Il faut se dégager de ça. Pendant l'étude par exemple, certains résidents ont dit que ce serait intéressant de développer des liens avec des personnes extérieures, créer des clubs d'échange. C'est l'idée du développement de la citoyenneté en passant par des activités sociales. Il faut se mettre en contact avec des organismes communautaires pour ça.

## ***L'expérience de la FOHM, précurseur dans le domaine***

***Jacques Riopel, intervenant à la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)***



*Monsieur Riopel souligne que c'est grâce au travail actif de la FOHM qu'a pu être dégagée une définition du concept de support communautaire. Or, regrette-t-il, ce concept devient de plus en plus galvaudé. Il importe donc, selon lui, de revenir, dans la pratique, au fondement de cette définition.*

Dès le départ et après quelques années de pratique, il est devenu évident que le support communautaire constituait un dossier important pour la FOHM, tant au plan stratégique que politique et social. Par la suite, plusieurs personnes au sein de l'organisme se sont impliquées (des membres du conseil d'administration, des bénévoles, la direction et des employés), ce qui a permis à la FOHM d'articuler et d'actualiser le concept de support communautaire. En fait, la FOHM a mis beaucoup d'énergie à travailler sur cette question, au détriment de bien d'autres dossiers pourtant tout aussi importants, comme celui en lien avec le développement de nouvelles unités de logement ou le dossier ayant trait au développement des projets de mixité sociale.

Nous avons ainsi entrepris une recherche avec le LAREPPS et quelques partenaires, dont le rapport «*Évaluation de l'intervention du logement social avec support communautaire*» a été publié en juin 1997. Puis, afin de pouvoir bénéficier d'une forme de reconnaissance de la part de tous les milieux, nous avons entrepris de diffuser les résultats de cette recherche, tant auprès des organismes communautaires que des instances politiques et sociales.

Or, ceci a eu un impact. Certes le milieu communautaire dans son ensemble s'est aujourd'hui approprié cette notion de support, mais il le fait à toutes les sauces. On observe en effet au Québec, un décloisonnement de ce concept de support communautaire, en lien avec la production d'un flou conceptuel autour de sa définition. Ce concept est, de plus, devenu incontournable dans le milieu social. Le support communautaire est maintenant devenu un soutien «flottant obligatoire» dans la réalisation de certains projets. Cela prendra-t-il 10 autres années avant de pouvoir revenir au fondement initial de ce concept de support communautaire en logement social ! L'objectif au départ était, rappelons-le, de redonner du pouvoir aux locataires vivant dans des OSBL d'habitation. La question que l'on peut poser ici est : quelle sorte de logements veut-on ? Pour qui ? Pourquoi et comment ? Que veut-on offrir aux locataires ? Du logement social ou un support communautaire ?



## BILAN ET CLÔTURE

### LE BILAN DES ATELIERS

**Monsieur Serge Bergeron, membre du conseil d'administration du Réseau québécois des OSBL d'habitation**



Tout au long de ce colloque, j'ai joué le rôle d'une éponge et je me suis abreuvé à de nombreuses sources. J'ai ainsi pu dégager quelques thèmes majeurs abordés au cours de cette journée que je vous livre rapidement sous forme d'une série de maîtres-mots :

#### *La diversité :*

- ❖ Les OSBL d'habitation avec soutien communautaire prennent des formes très diverses et cette diversité est à respecter. Il s'agit d'une réalité dynamique qui a besoin de solutions évolutives et non pas fixes ou arrêtées.

#### *Le bricolage :*

- ❖ Les gestionnaires des OSBL d'habitation veulent maintenant des solutions plus permanentes qui viendraient rompre avec cette situation de bricolage dans laquelle ils se trouvent et qui démontre leur inventivité et le feu sacré qui les anime.

#### *Les inquiétudes :*

- ❖ Des signaux inquiétants dans les services de certains OSBL, des problèmes de soutien ;
- ❖ Une clientèle qui évolue ;
- ❖ Un cadre national d'accord, mais pas un carcan ;
- ❖ L'inquiétude de la souris face à l'éléphant ;
- ❖ Une volonté de voir rapprocher les services des besoins et non l'inverse ;
- ❖ Le défi du maillage et du partenariat en lien avec la question du financement de la part du gouvernement.

Un mot, une note positive pour finir. Je félicite le Réseau québécois des OSBL d'habitation pour sa capacité d'organisation et je vous félicite d'avoir répondu si nombreux à l'invitation qui vous a été fait de participer à cette journée.

**MOT DE CLÔTURE : LE DÉFI D'UNE MUNICIPALITÉ POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT AINSI QUE POUR L'ARRIMAGE ENTRE POLITIQUES DE SANTÉ ET D'HABITATION**

**Cosmo Maciocia, responsable de l'habitation, comité exécutif, Ville de Montréal**



*Monsieur Maciocia explique, lors de son allocution, dans quelle mesure la Ville de Montréal accorde une grande importance à la question des logements sociaux et communautaires. La ville participe très concrètement à cette entreprise, par exemple au travers de l'opération Solidarité 5000 logements. Il souligne toutefois que les résultats obtenus tiennent aux principes du travail en partenariat avec les organismes du milieu. Monsieur Maciocia relève encore que l'action de la Ville s'étend aussi au soutien communautaire dans des logements issus de ses programmes. C'est ainsi que la Ville a passé un protocole d'entente qui constitue le premier du genre dans le domaine du logement social avec soutien communautaire.*

Bonjour,

Au nom du maire de Montréal, et à titre de responsable de l'habitation au comité exécutif de la Ville, j'ai le plaisir de saluer les représentants des OSBL du Québec ainsi que les nombreux acteurs du secteur de l'habitation et de l'intervention communautaire présents ici aujourd'hui. J'en profite pour souhaiter aux personnes qui viennent des autres régions du Québec la plus cordiale bienvenue. À la Ville de Montréal, nous attachons une très grande importance aux questions d'habitation. En particulier, nous favorisons le développement de logements sociaux et communautaires de diverses façons :

- ❖ La Ville gère sur son territoire les programmes AccèsLogis et Logement abordable Québec-volet social ; comme vous le savez, ces deux programmes de la Société d'habitation du Québec ont été largement utilisés à Montréal par des OSBL pour développer des projets pour plusieurs types de clientèles ;
- ❖ La Ville contribue financièrement aux programmes, par le biais du mécanisme régional de financement géré par la Communauté métropolitaine de Montréal ;
- ❖ La Ville, de plus, contribue à la réalisation de nombreux projets, notamment par des interventions portant sur les infrastructures et la préparation des terrains pour la construction.

Nous nous étions fixés une cible ambitieuse en lançant l'opération *Solidarité 5000 logements*. De fait, ce sont 5026 logements qui sont réalisés. Ce projet corporatif impliquant 19 arrondissements a eu un impact majeur sur l'offre de logements sociaux et communautaires sur l'île de Montréal. Nous sommes fiers de ces 5026 logements livrés en partenariat avec des coopératives, des organismes à but non lucratif et l'Office municipal d'habitation de Montréal. Parmi cet ensemble de logements, 2146 ont été réalisés pour des familles et des personnes seules, 2153 sont destinés aux aînés, et 727 unités ont été réalisées dans le cadre du volet 3 du programme AccèsLogis, donc destinées à des personnes vulnérables. À l'intérieur de ce volet, nous avons pour cible 500 logements qui s'adressaient spécifiquement aux personnes sans-abri ou à risque de connaître l'itinérance. Cette cible a été dépassée avec la réalisation de 611 logements répartis dans 22 projets. J'aimerais souligner que ces projets se sont implantés dans une douzaine d'arrondissements, une réalité qui reflète le souhait des organismes promoteurs de donner à leurs locataires de vrais milieux de vie, pour répondre à un ensemble de besoins et favoriser leur participation à la vie citoyenne. Les 116 autres logements du volet 3 sont occupés par des gens, hommes et femmes, en difficulté. On y trouve par exemple des jeunes, des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, des jeunes mères monoparentales et des personnes tentant de rompre avec la toxicomanie.

C'est avec beaucoup de fierté que nous avons reçu cette semaine de la Société canadienne d'hypothèques et de logement un Prix d'excellence en habitation pour le Volet itinérance de l'opération *Solidarité 5000 logements*. Cette distinction reconnaît nos efforts et

ceux de nos partenaires pour la réalisation des 611 logements avec service de soutien communautaire pour la clientèle des personnes sans-abri ou à risque de connaître l'itinérance.

Ce résultat n'est pas arrivé tout seul. Nous croyons au travail en partenariat. Cette valeur s'est traduite par des relations efficaces et productives avec les organismes du milieu impliqués dans le développement de l'habitation sociale et communautaire : les OSBL, les GRT, les tables de concertation de quartier, et bien d'autres. Ce lien nous a sensibilisés à la demande importante qui s'est exprimée ces dernières années, au Québec comme à Montréal, en faveur du soutien communautaire. À Montréal, cette demande a été portée avec vigueur et constance, notamment par les réseaux venant en aide aux sans-abri et par ceux oeuvrant auprès des personnes âgées. Si ma mémoire est bonne, l'Année internationale des sans-abri en 1987 avait permis déjà à certains OSBL de mettre de l'avant la formule de logements communautaires avec soutien, et ce, notamment dans des projets de chambres et de logements destinés aux personnes vulnérables. La Ville a reconnu depuis longtemps le bien-fondé de cette demande, et nous poursuivons le travail en soutenant le développement de projets.

Nous sommes déjà à l'œuvre pour donner une suite à l'opération *Solidarité 5000 logements* : nous avons déjà en traitement, dans nos services, des projets qui totalisent 3300 unités. Ce travail se fait grâce aux unités allouées par la Société d'habitation du Québec, auxquelles la Ville et la Communauté métropolitaine de Montréal contribuent financièrement. À l'intérieur de ces projets, nous travaillons à ce qu'il y ait de 500 à 700 logements qui soient destinés à des personnes seules. Notre action ne se limite pas à l'aide à la pierre, car nous avons aussi participé à une expérience novatrice en matière de soutien communautaire dans les logements issus de nos programmes. En 2002, la Ville, qui venait de lancer l'opération *Solidarité 5000 logements* avec l'appui du gouvernement du Québec, a mis à profit le *momentum* créé par le Sommet de Montréal, tenu en juin de la même année, pour relancer ses partenaires du réseau de la Santé et des Services sociaux. Nous avons entamé des discussions avec ce réseau en vue d'établir un protocole pour garantir le financement du soutien communautaire dans les logements sociaux et communautaires. L'objectif était d'obtenir des budgets stables, assurés à long terme, pour fournir à nos projets les services de soutien communautaire requis par leurs occupants. L'Agence de Santé et de Services sociaux de Montréal a répondu en dégageant un budget de 300 000 \$. Ce budget a fait l'objet d'un protocole signé entre l'Agence, la Ville, la Société d'habitation du Québec et le ministère de la Métropole. Je profite de l'occasion qui m'est offerte aujourd'hui pour signaler cette contribution de l'Agence, car ce protocole constitue une première. Les 300 000 \$ accordés par l'Agence de Montréal ont fait en sorte que cinq organismes sont assurés de pouvoir offrir des services de soutien communautaire à des personnes autrefois itinérantes. Depuis la signature du protocole, l'Agence a ajouté une enveloppe budgétaire de 329 000 \$. Ensemble, ces deux budgets permettent maintenant de garantir du soutien communautaire dans plus de 400 logements, appartenant à des OSBL d'habitation qui ont bénéficié de nos programmes.

En conclusion, de telles collaborations représentent une voie d'avenir. La Ville de Montréal espère que le futur cadre de référence québécois en matière de soutien communautaire reconnaîtra l'importance d'établir des collaborations avec les acteurs municipaux et communautaires, pour le développement du soutien en logement.

***Merci de votre attention !***



## ANNEXES

### EXPOSANTS AU SALON DE L'HABITATION COMMUNAUTAIRE

- ❖ Société d'habitation du Québec (SHQ)
  - ❖ Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)
  - ❖ Assurances SEKOIA
  - ❖ Programme financier J'AI UN PLAN (Caisse d'économie solidaire Desjardins)
  - ❖ Fonds québécois d'habitation communautaire
  - ❖ Investissement Québec
  - ❖ RONA
  - ❖ Fonds en efficacité énergétique (FEE)
  - ❖ Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU)
  - ❖ Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS)
  - ❖ Réseau québécois des OSBL d'habitation
- 

### LISTE DES CONFÉRENCIERS

- ❖ Marie-Noëlle Ducharme, Réseau québécois des OSBL d'habitation
  - ❖ Dr. Sam Tsemberis, Pathways to Housing
  - ❖ François Vermette, Réseau québécois des OSBL d'habitation
  - ❖ Christian Jetté, LARREPS
  - ❖ Claude Roy, Société d'habitation du Québec (SHQ)
  - ❖ Odette Perron, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
  - ❖ Alice Sunberg, British-Columbia Non-Profit Housing Association
  - ❖ Yves Vaillancourt, École de travail social de l'UQAM
  - ❖ Odile Bourdages, Fédération des OSBL d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches (FROHQC)
  - ❖ Suzanne Laferrière, Ville de Montréal
  - ❖ Norma Drolet, Agence de la Santé et des Services sociaux de la métropole québécoise
  - ❖ Benoît Poirier, Regroupement des OSBL d'habitation avec support communautaire de l'Outaouais (ROHSCO)
  - ❖ Édith Vincent, Table de concertation des aînés du Témiscamingue
  - ❖ Nancy Brisson, Auberge du Bon Temps
  - ❖ Monique Lacroix, ACHIM - Sud-Ouest de Montréal
  - ❖ Carmen Daviault, Brind'Elles - Ahuntsic
  - ❖ Pierrette Bouchard, Brind'Elles - Ahuntsic
  - ❖ Maria Larrondo, Brind'Elles - Ahuntsic
  - ❖ Benoît Côté, PECH
  - ❖ Jacques Riopel, retraité de la FOHM
  - ❖ Cosmo Maciocia, responsable de l'habitation au comité exécutif de la Ville de Montréal
  - ❖ Nathalie Normandeau, Ministre des Affaires municipales et des Régions du Québec, responsable de l'habitation
- 

### LISTE DES ANIMATEURS :

- ❖ Myrtha Laflamme, présidente, Réseau québécois des OSBL d'habitation
- ❖ Serge Bergeron, directeur général, Manoir Charles Dutaud
- ❖ Deny Lépine
- ❖ Mariette Héraud, Fédération des OSBL d'habitation Roussillon, Jardins du Québec, Suroît (FOHRJS)
- ❖ Manuel Penafiel, organisateur commuautaire, CSSS Jeanne-Mance

- ❖ *Marcellin Hudon, Association de groupes de ressources techniques du Québec (AGRTQ)*
  - ❖ *Benoît Fortin, Regroupement des OSBL d'habitation avec support communautaire de l'Outaouais (ROHSCO)*
  - ❖ *Luc Blackburn, Fédération régionale des OSBL d'habitation Saguenay Lac-St-Jean, Chibougamau-Chapais, Côte-Nord (FROHSLSJCCCN)*
  - ❖ *François Soucisse, organisateur commuautaire, CSSS Jeanne-Mance*
  - ❖ *John Johnston, Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)*
  - ❖ *Luc Lalonde, Centre Dollard-Cormier*
  - ❖ *Claudine Laurin, Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)*
  - ❖ *Yves Girard, organisateur commuautaire, CSSS Jeanne-Mance*
  - ❖ *Olivier Loyer, Fédération lavalloise des OSBL d'habitation (FLOH)*
- 

#### **LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES OSBL D'HABITATION**

- ❖ *Serge Bergeron, Représentant clientèle personnes âgées*
- ❖ *Odile Bourdages, FROHQC*
- ❖ *Gervais Darisse, Représentant des régions non-fédérées*
- ❖ *Benoît Fortin, ROHSCO*
- ❖ *Guy Gagnon, FROHMCQ*
- ❖ *Mariette Héraut, FOHRJS*
- ❖ *Monique Lacroix, FOHM*
- ❖ *Myrtha Laflamme, FROHSLSJCCCN*
- ❖ *Claudine Laurin, FOHM*
- ❖ *Deny Lépine, FROHQC*
- ❖ *Olivier Loyer, FLOH*





