

C-10-2008

LES OSBL D'HABITATION AU QUÉBEC,  
L'OFFRE ET LES BESOINS EN  
SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Par Marie-Noëlle Ducharme,  
avec la collaboration de Lucie Dumais

En copublication avec le Réseau québécois  
des OSBL d'habitation et le Laboratoire de  
recherche sur les pratiques et les politiques  
sociales

Juin 2008

Cahier de l'ARUC-ÉS  
Cahier No : C-10-2008

« Les OSBL d'habitation au Québec, l'offre et les besoins en soutien communautaire »

Par Marie-Noëlle Ducharme, avec la collaboration de Lucie Dumais

En copublication avec le Réseau québécois des OSBL d'habitation et le Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales.

ISBN : 978-2-89276-456-7

Dépôt légal : 2008

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

## Présentation de l'ARUC-ÉS et du RQRP-ÉS

L'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS) et le Réseau québécois de recherche partenariale en économie sociale (RQRP-ÉS) sont des organismes partenariaux de recherche financés par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada. Ce consortium de recherche en économie sociale réalise des activités de réflexion, de recherche et de valorisation des connaissances en économie sociale. Ses actions contribuent à la reconnaissance et à l'essor de l'économie sociale comme outil de développement social, culturel, politique et économique du Québec.

L'ARUC-ÉS, créée en 2000, est le premier centre de recherche interuniversitaire québécois entièrement consacré à la recherche partenariale. Ses activités portent sur différents secteurs de l'économie sociale : l'habitat communautaire, les services aux personnes, le loisir et le tourisme social, la finance et le développement local et régional. Créé en 2005, le RQRP-ÉS est quant à lui l'un des six centres canadiens voués à la recherche partenariale en économie sociale. Ses activités sont décentralisées dans les huit régions du Québec où l'on trouve une institution universitaire et ses objets de recherche s'articulent autour des particularités de chacune de ces régions. Les deux centres cohabitent sous le même toit, à Montréal.

## Résumé

Les plus de 800 organismes sans but lucratif en habitation que compte le Québec présentent tant de variété de milieux, de vocations, de contextes de création qu'il demeure difficile de rendre compte de la diversité de cet univers. Cette recherche vise plutôt à en systématiser certaines caractéristiques. Le présent rapport de recherche présente donc un très bon aperçu des grandes caractéristiques du parc d'habitation communautaire en OSBL, soit : le nombre d'organismes, les projets, les gouvernances, etc. Il s'intéresse à l'offre de service dans les OSBL d'habitation, qu'il s'agisse du soutien communautaire ou d'autres types de services plus apparentés au maintien à domicile. Des détails quant au type d'organismes offrant ces services de même que l'organisation de ceux-ci sont présentés. Enfin, il s'attarde à mesurer l'ampleur des besoins en matière de soutien communautaire afin de connaître le nombre et le type d'organismes affectés par le manque de ressources de même que les principaux services requis.

## REMERCIEMENTS

Cette recherche a bénéficié du soutien financier de la Société d'habitation du Québec (SHQ) ainsi que de celui du chantier d'action partenariale en habitation de l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS). La recherche a aussi bénéficié du soutien technique et professionnel du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques (LAREPPS) de l'Université du Québec à Montréal (UQAM).

Le comité aviseur de la recherche était formé des membres suivants : Lucie Dumais (LAREPPS), François Vermette du Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH), François Renaud de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et Claudine Laurin de la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM). De nombreuses personnes ont collaboré à cette recherche. Il s'agit notamment de Patrick Ducharme, assistant de recherche, pour la confection des bases de données et le traitement des données, Émilie Roy, pour le soutien des opérations de cueillette de données, Myriam Lalonde, pour la mise en page et l'infographie, Kodoré Camara, statisticien et Bertrand Fournier du Service de consultation en analyse de données (SCAD) de l'UQAM, pour les méthodes et les opérations d'échantillonnage. Leur collaboration a contribué à l'aboutissement de cette recherche et nous leur en sommes reconnaissants.

Nous voulons enfin souligner l'aimable participation des responsables d'organismes communautaires en habitation qui ont accepté de répondre aux questionnaires écrits et téléphoniques.

## TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| PRÉSENTATION DE L'ARUC-ÉS ET DU RQRP-ÉS .....                                | iii       |
| RÉSUMÉ.....  | iv        |
| REMERCIEMENTS.....   | v         |
| LISTE DES GRAPHIQUES .....   | viii      |
| LISTE DES TABLEAUX.....  | ix        |
| LISTE DES SIGLES.....  | xi        |
| <br>   |           |
| INTRODUCTION.....  | 1         |
| <br>   |           |
| <b>CHAPITRE I : LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ET LA MÉTHODOLOGIE .....</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1 LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE.....                                       | 3         |
| 1.2 LA MÉTHODOLOGIE .....  | 3         |
| <br>   |           |
| <b>CHAPITRE II : LES CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES OSBL-H.....</b>          | <b>10</b> |
| 2.1 LE NOMBRE D'ORGANISMES ET DE PROJETS .....                               | 10        |
| 2.1.1 <i>La taille des projets d'habitation</i> .....                        | 12        |
| 2.2 LA RÉPARTITION DES ORGANISMES SUR LE TERRITOIRE .....                    | 14        |
| 2.3 LA GOUVERNANCE.....  | 15        |
| 2.3.1 <i>Les vocations des OSBL d'habitation</i> .....                       | 16        |
| 2.3.2 <i>Le financement de la partie immobilière des organismes</i> .....    | 20        |
| 2.3.3 <i>L'émergence des projets</i> .....                                   | 20        |
| 2.3.4 <i>La composition des conseils d'administration</i> .....              | 24        |
| 2.3.5 <i>Les comités</i> .....   | 27        |
| 2.3.6 <i>L'affiliation à une fédération</i> .....                            | 27        |
| 2.4 LES EMPLOYÉS.....  | 28        |
| 2.5 LES LOCATAIRES .....   | 32        |
| 2.5.1 <i>Accès aux OSBL d'habitation et trajectoires</i> .....               | 32        |
| 2.5.2 <i>Âge et conditions de santé</i> .....                                | 32        |
| 2.5.3 <i>Le sexe</i> .....   | 33        |
| 2.5.4 <i>Les revenus</i> .....   | 33        |
| <br>   |           |
| <b>CHAPITRE III : L'OFFRE DE SERVICE DANS LES OSBL-H .....</b>               | <b>37</b> |
| 3.1 LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE .....   | 37        |
| 3.1.1 <i>L'offre de soutien communautaire</i> .....                          | 37        |
| 3.1.2 <i>La gestion et la prévention des conflits</i> .....                  | 38        |
| 3.1.3 <i>La sécurité</i> .....   | 39        |
| 3.1.4 <i>Les loisirs</i> .....   | 41        |
| 3.1.5 <i>L'accueil, la référence ou l'accompagnement des résidants</i> ..... | 42        |
| 3.1.6 <i>Les interventions en situation de crise</i> .....                   | 43        |
| 3.1.7 <i>Les services d'alimentation</i> .....                               | 44        |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| 3.1.8  | <i>Le soutien à la participation des locataires</i> .....                               | 47         |
| 3.2  | LES SERVICES AUX PERSONNES.....   | 48         |
| 3.2.1  | <i>Les services d'aide domestique</i> .....   | 49         |
| 3.2.2  | <i>Les soins personnels</i> .....   | 50         |
| 3.2.3  | <i>Les services infirmiers</i> .....  | 52         |
| 3.2.4  | <i>Les suivis individuels</i> .....   | 53         |
| <b>CHAPITRE IV :</b>   |   |            |
| <b>LES BESOINS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL</b> .....     |   | <b>55</b>  |
| 4.1  | L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET AUTRES SERVICES ...            | 55         |
| 4.2  | LE FINANCEMENT DES ACTIVITÉS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE.....                              | 56         |
| 4.3  | LA NATURE DES BESOINS EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE .....                                    | 59         |
| 4.4  | L'ESTIMATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES REQUISES POUR LE SOUTIEN<br>COMMUNAUTAIRE ..... | 62         |
| <b>CONCLUSION GÉNÉRALE</b> .....   |   | <b>65</b>  |
| <b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....   |   | <b>67</b>  |
| <b>ANNEXE 1</b>  |   |            |
| <b>STATISTIQUES DESCRIPTIVES SUR L'OFFRE DE SERVICE (TABLEAUX)</b> ..... |   | <b>71</b>  |
| <b>ANNEXE 2</b>  |   |            |
| <b>FICHES SIGNALÉTIQUES DES OSBL-H (N=52)</b> .....                      |   | <b>90</b>  |
| <b>ANNEXE 3</b>  |   |            |
| <b>QUESTIONNAIRE POSTAL</b> .....  |   | <b>114</b> |

## LISTE DES GRAPHIQUES

|                       |  |    |
|-----------------------|--|----|
| <b>Graphique 1 :</b>  | Le nombre d'unités de logement selon les principales tenures en logement social et communautaire ..... | 11 |
| <b>Graphique 2 :</b>  | Distribution des OSBL selon la taille de leur principal projet .....                                   | 13 |
| <b>Graphique 3 :</b>  | Répartition des OSBL d'habitation et des ménages privés selon le milieu géographique .....             | 15 |
| <b>Graphique 4 :</b>  | Distribution des projets selon la période de création .....  | 23 |
| <b>Graphique 5 :</b>  | Présence d'administrateurs aux conseils des OSBL d'habitation selon leur profil .....                  | 26 |
| <b>Graphique 6 :</b>  | Distribution des OSBL d'habitation selon leur nombre d'employés .....                                  | 30 |
| <b>Graphique 7 :</b>  | Distribution des revenus chez les locataires et dans la population du Québec .....                     | 34 |
| <b>Graphique 8 :</b>  | Proportion d'OSBL d'habitation selon le type de soutien communautaire offert .....                     | 38 |
| <b>Graphique 9 :</b>  | Modalités d'organisation des services de gestion des conflits .....                                    | 39 |
| <b>Graphique 10 :</b> | Modalités d'organisation de la sécurité dans les organismes .....                                      | 40 |
| <b>Graphique 11 :</b> | Modalités d'organisation des loisirs dans les organismes .....   | 42 |
| <b>Graphique 12 :</b> | Modalités d'organisation pour l'accueil dans les organismes .....                                      | 43 |
| <b>Graphique 13 :</b> | Modalités d'organisation des interventions de crise dans les organismes .....                          | 44 |
| <b>Graphique 14 :</b> | Modalités d'organisation des services d'alimentation .....   | 45 |
| <b>Graphique 15 :</b> | Modalités d'organisation du soutien à la participation des locataires .....                            | 48 |
| <b>Graphique 16 :</b> | Proportion des OSBL d'habitation selon les services offerts .....                                      | 49 |
| <b>Graphique 17 :</b> | Modalités d'organisation des services d'aide domestique .....  | 50 |
| <b>Graphique 18 :</b> | Modalités d'organisation des soins personnels .....  | 52 |
| <b>Graphique 19 :</b> | Modalités d'organisation des suivis individuels .....  | 54 |
| <b>Graphique 20 :</b> | Répartition des OSBL selon les activités offertes et leur mode d'organisation .....                    | 56 |



## LISTE DES TABLEAUX

|                     |  |    |
|---------------------|--|----|
| <b>Tableau 1 :</b>  | Proportion d'OSBL-H par mission-clientèles (population et échantillon postal total) .....  | 6  |
| <b>Tableau 2 :</b>  | Distribution des OSBL-H par mission-clientèles (population et échantillon de logements permanents) .....   | 6  |
| <b>Tableau 3 :</b>  | Répartition des principaux programmes de financement selon la population totale et l'échantillon postal (n=305) .....                                | 6  |
| <b>Tableau 4 :</b>  | Échantillon en strates selon les mission-clientèles et le financement (téléphone) .....  | 8  |
| <b>Tableau 5 :</b>  | Répartition de l'échantillon en strates selon le type de programme de financement.....   | 8  |
| <b>Tableau 6 :</b>  | Répartition de l'échantillon en strates selon le milieu (n=52) .....   | 8  |
| <b>Tableau 7 :</b>  | Répartition des OSBL-H (échantillon postal) selon le type de vocation des logements .....  | 8  |
| <b>Tableau 8 :</b>  | Nombre de projets (réalisations) par OSBL-H .....  | 11 |
| <b>Tableau 9 :</b>  | Organismes ayant plus de neuf projets .....  | 12 |
| <b>Tableau 10 :</b> | Les principaux projets de grande taille .....  | 13 |
| <b>Tableau 11 :</b> | Répartition des OSBL-H selon la région administrative, en nombre d'organismes, nombre d'unités en comparaison avec les ménages privés au Québec..... | 14 |
| <b>Tableau 12 :</b> | Répartition des OSBL-H et des unités par mission-clientèles (base de données du RQOH).....   | 16 |
| <b>Tableau 13 :</b> | Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon le type de milieu .....  | 17 |
| <b>Tableau 14 :</b> | Type de mission (n=305) .....  | 18 |
| <b>Tableau 15 :</b> | Exemples de missions de type logement économique .....   | 18 |
| <b>Tableau 16 :</b> | Exemples d'énoncés de missions logement avec accompagnement....  | 19 |
| <b>Tableau 17 :</b> | Distribution des OSBL-H selon la clientèle et le type de mission .....   | 19 |
| <b>Tableau 18 :</b> | Distribution des OSBL-H selon le programme de financement utilisé..  | 20 |
| <b>Tableau 19 :</b> | Distribution des OSBL-H selon le type de promoteur du (ou des) projet(s) et selon l'échantillon postal et téléphonique.....                          | 21 |
| <b>Tableau 20 :</b> | Types de représentants d'organisations au CA (n=305) .....   | 26 |

|                     |   |    |
|---------------------|---|----|
| <b>Tableau 21 :</b> | Présence et type de comité dans les OSBL-H (n=305) .....  | 27 |
| <b>Tableau 22 :</b> | Répartition des OSBL-H ayant un comité de locataires selon la présence de locataires au conseil d'administration (CA) ..... | 27 |
| <b>Tableau 23 :</b> | Répartition des OSBL-H membre d'une fédération selon la région administrative.....  | 28 |
| <b>Tableau 24 :</b> | Présence d'employés dans les OSBL-H .....   | 29 |
| <b>Tableau 25 :</b> | Proportion d'OSBL-H selon le type d'employés présents.....  | 30 |
| <b>Tableau 26 :</b> | Proportion de locataires selon l'âge et le type d'organisme (n=305) ..  | 32 |
| <b>Tableau 27 :</b> | Répartition des sexes selon le type de mission-clientèles des OSBL-H .....  | 33 |
| <b>Tableau 28 :</b> | Échelle de revenu des locataires selon les mission-clientèles .....   | 34 |
| <b>Tableau 29 :</b> | OSBL-H selon la présence de services d'alimentation .....   | 44 |
| <b>Tableau 30 :</b> | Les OSBL-H avec salle à manger selon les mission-clientèles.....  | 46 |
| <b>Tableau 31 :</b> | Différentes mesures gouvernementales de soutien communautaire en OSBL-H.....  | 57 |
| <b>Tableau 32 :</b> | Répartition des principales sources de financement des organismes qui déclarent en recevoir (N=305).....                    | 57 |
| <b>Tableau 33 :</b> | Répartition des principales sources de financement des organismes (n=52) .....  | 57 |
| <b>Tableau 34 :</b> | Justification de l'absence de soutien communautaire (n=305) .....   | 58 |
| <b>Tableau 35 :</b> | Distribution des OSBL-H selon leur situation liée au soutien communautaire .....  | 60 |

## LISTE DES SIGLES

|         |  |
|---------|--|
| AFEAS   | Association féminine d'éducation et d'action sociale                   |
| AQDR    | Association québécoise des droits des retraités                        |
| CA      | Conseil d'administration   |
| CLSC    | Centre local de services communautaires                                |
| CQCH    | Confédération québécoise des coopératives d'habitation                 |
| CR      | Centre de réadaptation   |
| CRDP    | Centre de réadaptation en déficience physique                          |
| CSSS    | Centre de santé et de services sociaux                                 |
| FOHM    | Fédération des OSBL d'habitation de Montréal                           |
| FLOH    | Fédération lavalloise des OSBL d'habitation                            |
| FOHRJS  | Fédération des OSBL d'habitation Roussillon, Jardins du Québec, Suroît |
| FROH    | Fédération régionale des OSBL habitation                               |
| GRT     | Groupe de ressources techniques  |
| IPAC    | Initiative de partenariat en action communautaire                      |
| LAQ     | Logement abordable Québec  |
| LAREPPS | Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales  |
| MSSS    | Ministère de la Santé et des Services sociaux                          |
| OH      | Office d'habitation  |
| OSBL    | Organisme sans but lucratif  |
| OSBL-H  | Organisme sans but lucratif d'habitation                               |
| PARCO   | Programme achat rénovation pour coopératives et OSBL                   |
| PIQ     | Programme intégré québécois  |
| PHI     | Programme hypothécaire intégré   |
| PSBLP   | Programme sans but lucratif privé                                      |

|            |   |
|------------|---|
| PSBLP-PAPA | Programme sans but lucratif privé pour personnes âgées en perte d'autonomie                   |
| ROHSCO     | Regroupement des OSBL d'habitation et d'hébergement avec support communautaire de l'Outaouais |
| RQOH       | Réseau québécois des OSBL d'habitation  |
| ROHQ       | Regroupement des offices d'habitation du Québec   |
| SCHL       | Société canadienne d'hypothèques et de logement   |
| SDE        | Société de développement économique   |
| SHQ        | Société d'habitation du Québec  |
| SLO        | Supplément au loyer   |

## INTRODUCTION

Les plus de 800 organismes sans but lucratif en habitation que comptent le Québec présentent tant de variété de milieux, de vocations, de contextes de création qu'il demeure difficile de rendre compte de la diversité de cet univers. Cette recherche vise plutôt à en systématiser certaines caractéristiques. On s'intéresse aussi, depuis quelques années, à l'alliance entre *logement* et *accompagnement social des locataires au sein de ces organismes*. Une importante partie des locataires des OSBL d'habitation est composée de personnes vulnérables. Le nécessaire accompagnement social des locataires, dans le cadre de ces habitations collectives, est devenu la préoccupation première des fédérations québécoises d'OSBL d'habitation, regroupées sous l'égide du Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH).

En effet, en dépit d'une certaine reconnaissance d'estime, la pratique du soutien communautaire en OSBL d'habitation ne dispose toujours pas de programme, ni de budget dédié. Pour l'instant, les subventions se sont toujours limitées à des initiatives ponctuelles de la SHQ ou encore à certains engagements régionaux du réseau de la Santé<sup>1</sup>. Il en découle que les OSBL d'habitation qui offrent déjà différentes activités de soutien communautaire sont tous plus ou moins voués au bricolage (Ducharme et Vaillancourt, 2002 ; Roy et Noiseux, 2004). Tout en pressentant de mieux en mieux la nature des besoins en soutien communautaire en OSBL d'habitation, on ne disposait pas, jusqu'à maintenant, de données exhaustives. Au moment où le gouvernement du Québec s'apprête à adopter un cadre national sur la gestion du soutien communautaire en logement social, il nous apparaît opportun de mettre à jour les besoins en services de soutien communautaire et d'en estimer les coûts (Cadre national de gestion sur le soutien communautaire, 2005). Il nous importait également de mieux connaître la nature et l'ampleur des besoins en soutien communautaire dans les OSBL d'habitation. C'est dans ce contexte que s'inscrit ce projet de recherche. Pour le RQOH, cette recherche revêt à la fois des enjeux pour les connaissances nouvelles qu'elle peut apporter tout autant que pour son caractère stratégique. La situation des OSBL d'habitation demeure encore largement sous-documentée au Québec. Nous espérons donc que les connaissances nouvelles générées par cette recherche paliera en partie cette situation.

### ❖ Le rapport de recherche

Le présent rapport de recherche se divise en quatre chapitres. Le premier chapitre précise les objectifs de la recherche ainsi que la méthodologie retenue. Le second chapitre présente un très bon aperçu des grandes caractéristiques du parc d'habitation communautaire en OSBL, soit : le nombre d'organismes, les projets, les gouvernances, etc. Le troisième chapitre s'intéresse à l'offre de service dans les OSBL d'habitation, qu'il s'agisse du soutien communautaire ou d'autres types de

---

<sup>1</sup> On peut penser ici à l'entente de financement des services dans le cadre du volet II d'AccèsLogis, implanté en 1997 et qui n'est toujours pas renouvelé. On pense aussi à des initiatives des Agences de la Santé et des Services sociaux, notamment le protocole d'entente entre Montréal et la SHQ pour l'itinérance, ou encore, certaines sommes versées en santé mentale.

services plus apparentés au maintien à domicile. Des détails quant au type d'organismes offrant ces services de même que l'organisation de ceux-ci sont présentés. Enfin, le quatrième chapitre s'attarde à mesurer l'ampleur des besoins en matière de soutien communautaire. On veut ici connaître le nombre et le type d'organismes affectés par le manque de ressources de même que les principaux services requis.

#### ❖ **Le comité aviseur**

Dès l'étape du devis, un comité aviseur a été formé de manière à mieux évaluer les questions de recherche, la méthodologie, le traitement et la présentation des résultats de l'étude. Les membres du comité aviseur ont été sélectionnés en raison de leurs compétences dans le domaine de la recherche sociale et/ou dans le domaine de l'habitation communautaire. Il s'agit de Lucie Dumais, professeure à l'École de travail social de l'UQAM et codirectrice du LAREPPS, de Claudine Laurine, directrice de la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM), de François Renaud, conseiller à la Société d'habitation du Québec et de François Vermette, directeur du Réseau québécois des OSBL d'habitation.

# CHAPITRE I

## LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ET LA MÉTHODOLOGIE

### 1.1 LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Les objectifs de la présente recherche consistent à mieux connaître les OSBL d'habitation au Québec, la nature des services qui y sont offerts ainsi que la nature et l'ampleur des ressources requises pour le soutien communautaire. Plus particulièrement, les objectifs de la recherche peuvent se décliner de la manière suivante :

- connaître les grandes caractéristiques des OSBL d'habitation au Québec ;
- connaître l'étendue des services offerts dans les OSBL d'habitation (incluant les activités de soutien communautaire) ;
- identifier les principales activités de soutien communautaire requises par les OSBL d'habitation ;
- estimer le coût du manque à gagner quant aux besoins exprimés en matière de soutien communautaire dans les OSBL d'habitation du Québec.

### 1.2 LA MÉTHODOLOGIE

#### ❖ Les OSBL d'habitation à l'étude

La population de cette enquête consiste en l'ensemble des OSBL d'habitation situés sur le territoire du Québec et offrant en location un ou plusieurs logements permanents ou transitoires<sup>2</sup>. Cependant, dans l'analyse portant sur les caractéristiques plus fines, notre attention se porte plus particulièrement sur les organismes opérant des logements permanents. Notons que les OSBL d'habitation visés par cette recherche sont tout autant des organismes subventionnés par les programmes de la SCHL et de la SHQ que ceux ayant utilisé d'autres sources de financement.

#### ❖ Les sources d'information

Nous avons utilisé une stratégie mixte de collecte de données, chacune s'inscrivant dans des objectifs particuliers de la recherche. Trois sources primaires de données ont été utilisées. Tout d'abord, la base de données du RQOH a été interrogée de façon à tirer des renseignements sur les grandes caractéristiques des organismes.

---

<sup>2</sup> Dans les logements permanents, les locataires renouvellent leur bail volontairement. Leur séjour est d'une durée potentiellement indéterminée. Les logements transitoires sont des logements où les locataires sont admis pour une durée déterminée.

Ensuite, une enquête par questionnaire a été organisée afin de recueillir des informations sur certaines caractéristiques des OSBL d'habitation et, plus particulièrement, sur les services qui y sont offerts. Enfin, une série d'entrevues téléphoniques individuelles a été effectuée auprès d'un nombre réduit de responsables d'OSBL d'habitation afin de mieux cerner l'organisation des services, leur financement de même que les besoins financiers en matière de soutien communautaire. Les sections qui suivent donnent des détails sur les différentes bases de données et méthodes d'enquête.

#### ❖ **La base de données du Réseau québécois des OSBL d'habitation**

Une bonne partie des OSBL d'habitation du Québec se trouvent dans la base de données du Réseau québécois des OSBL d'habitation. Celle-ci a été constituée en 2001, à partir des bases de données de la SHQ et de la SCHL (Goyer, 2002). Dès lors, la base de données (sur support FileMaker) s'est enrichie de nouveaux projets dans le cadre des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. On y a également ajouté un certain nombre de projets non-subventionnés. La base contient des informations sur les adresses des OSBL et des projets, le nombre d'unités, la date d'ouverture, les programmes utilisés, les clientèles, leur date d'adhésion à une fédération d'OSBL d'habitation, les services offerts, etc. Pour les fins de cette recherche, nous avons porté une attention particulière au statut d'OSBL (en élaguant les organismes radiés, privatisés ou transformés en établissements publics, par exemple) ainsi qu'aux catégories de clientèles. Nous nous sommes assurés, dans la mesure du possible, de bien distinguer les OSBL et les réalisations (ou projets). Certains champs s'avèrent plus complets que d'autres. Par exemple, les renseignements sur la date d'ouverture des projets ou les programmes utilisés sont plus épars que les renseignements sur les adresses ou sur le statut juridique (aisément vérifiable au Registre des entreprises du Québec). Mais la base de données fait l'objet de validations régulières, si bien que sa fiabilité demeure bonne.

#### ❖ **L'échantillon volontaire postal (enquête par questionnaires)**

Un questionnaire postal d'une vingtaine de questions a été réalisé. L'avantage des questionnaires postaux sur les entrevues ou les questionnaires à administration directe est qu'il permet de rejoindre un plus grand nombre de groupes tout en accordant aux répondants plus de temps pour recueillir les informations requises et ce, de façon plus précise. Il a été préparé de façon à mieux connaître l'offre des services (soutien communautaire et autres), afin d'estimer le besoin de ressources supplémentaires en soutien communautaire. D'autres questions portaient sur les administrateurs, les missions et les caractéristiques des locataires. La réalisation du questionnaire s'est appuyée sur des questionnaires portant sur des enquêtes similaires, dans un souci de validité et de comparabilité (FOHM-LAREPPS, 2002 ;



FOHM, 2004)<sup>3</sup>. Le questionnaire était destiné aux responsables (gestionnaires ou administrateurs) qui étaient invités à le retourner avant le 30 mars 2006.

Huit cent (800) questionnaires postaux ont été envoyés aux OSBL d'habitation. Ce nombre correspond aux OSBL d'habitation recensés sur la base de données du RQOH en février 2006. De ce nombre, 344 questionnaires nous ont été retournés avant septembre 2006, ce qui constitue un taux de réponse de 43%. Deux questionnaires qui avaient été complétés en double ont été retirés, ce qui fait un total de 342. Vingt OSBL d'habitation ont été ajoutés à la base de données. Il s'agit essentiellement d'OSBL d'habitation ayant répondu à des questionnaires similaires envoyés par la FOHM et la FROH en 2005. De plus, une fiche a été complétée à partir des informations contenues dans une monographie sur un OSBL d'habitation (Dagenais, 2004). Le nombre de fiches d'OSBL d'habitation de notre échantillon s'élève donc à 362. Les questionnaires reçus ont ensuite été saisis sur une grille de codage (logiciel FileMaker). Les données ont ensuite été exportées sur le logiciel Excel afin d'effectuer des analyses et des graphiques. Plusieurs vérifications (macrovérifications et microvérifications) ont été effectuées. Par ailleurs, il importe de préciser que quelques données ont été modifiées dans le but d'assurer la cohérence des questionnaires<sup>4</sup>. Pour les fins de notre recherche, seuls les OSBL d'habitation offrant au moins un logement permanent ont été retenus, soit 305 organismes (n=305).

Il s'agit d'un échantillon non-probabiliste de type volontaire. L'échantillon présente toutefois une très bonne représentativité au plan des proportions des missions (types de clientèles) et des programmes. On note une légère surreprésentation des organismes destinés aux personnes âgées (5%). Les tableaux ci-dessous présentent les caractéristiques de l'échantillon postal comparé avec la population.

---

<sup>3</sup> Pour le RQOH, il s'agit d'un premier envoi systématique à l'endroit de l'ensemble des OSBL recensés. On sait par ailleurs que d'autres fédérations membres du RQOH ont procédé à des envois de questionnaires et que d'autres s'apprêtent à le faire. C'est ainsi qu'à la FOHM, les 175 OSBL de l'île de Montréal ont reçu un premier questionnaire en 2002; un second, en 2004, a été acheminé à 65 OSBL-H membres de la FOHM. Un autre envoi était prévu pour les membres en 2006. Le questionnaire de la FOHM, envoyé en 2004, a également été envoyé à 30 OSBL-H de la FROH. De même, on sait que la FLOH prépare un envoi pour connaître les caractéristiques des OSBL-H membres. Il importe donc de coordonner les démarches des uns et des autres de façon à éviter la surcharge pour les OSBL-H. De même, on se souciera que les informations recueillies soient utilisables d'une fédération à l'autre, et donc comparables.

<sup>4</sup> C'est le cas de la cohérence entre la question 12 - offrez-vous du soutien communautaire ? - et la question 14 - qui décrit cette offre de service. Dans ce cas, 50 questionnaires qui déclaraient ne pas offrir de soutien communautaire ont été considérés comme en offrant (donc, réponse : oui) lorsqu'il était vérifié que des services étaient effectivement offerts. Quatre ont changé de Oui à Non. À la question 7 (logements permanents ou transitoire), 8 questionnaires ont été modifiés en cohérence avec les déclarations de clientèles et de mission). À la question 16 - disposez-vous de ressources suffisantes pour le soutien communautaire ? -, 10 questionnaires ont été modifiés en cohérence avec la réponse à la question 17 (les services où des ressources sont requises).

**Tableau 1**  
**Proportion d'OSBL-H par mission-clientèles (population et échantillon postal total)**

| MISSION-CLIENTÈLES        | POPULATION TOTALE | %           | ENQUÊTE POSTALE | %           | ÉCART    |
|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------|----------|
| Personnes âgées           | 362               | 45%         | 182             | 50%         | + 5%     |
| Personnes seules          | 49                | 6%          | 20              | 5%          | - 1%     |
| Santé mentale             | 71                | 8%          | 34              | 9%          | + 1%     |
| Personnes handicapées     | 53                | 6%          | 23              | 6%          | 0%       |
| Jeunes                    | 29                | 3%          | 12              | 3%          | 0%       |
| Femmes                    | 40                | 5%          | 21              | 5%          | 0%       |
| Toxicomanes               | 12                | 2%          | 4               | 1%          | - 1%     |
| Autochtones               | 12                | 2%          | 1               | 2%          | 0%       |
| Mixte                     | 28                | 3%          | 13              | 3%          | 0%       |
| Familles, non spécialisés | 101               | 12%         | 40              | 11%         | - 1%     |
| Autre                     | 32                | 4%          | 12              | 3%          | - 1%     |
| <b>TOTAL</b>              | <b>798</b>        | <b>100%</b> | <b>362</b>      | <b>100%</b> | <b>-</b> |

**Tableau 2**  
**Distribution des OSBL-H par mission-clientèles**  
**(population et échantillon de logements permanents)**

| MISSION-CLIENTÈLES        | POPULATION TOTALE | %           | ENQUÊTE POSTALE | %           | ÉCART    |
|---------------------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------|----------|
| Personnes âgées           |                   | 45%         | 182             | 50%         | + 5%     |
| Personnes seules          |                   | 6%          | 14              | 5%          | - 1%     |
| Santé mentale             |                   | 8%          | 22              | 7%          | - 1%     |
| Personnes handicapées     |                   | 6%          | 21              | 7%          | + 1%     |
| Jeunes                    |                   | 3%          | 3               | 3%          | 0%       |
| Femmes                    |                   | 5%          | 6               | 5%          | 0%       |
| Toxico                    |                   | 2%          | 0               | 0%          | -2%      |
| Autochtones               |                   | 2%          | 1               | 2%          | 0%       |
| Mixte                     |                   | 3%          | 13              | 4%          | +1%      |
| Familles, non spécialisés |                   | 12%         | 39              | 11 %        | - 1%     |
| Autre                     |                   | 4%          | 4               | 3%          | - 1%     |
| <b>TOTAL</b>              |                   | <b>100%</b> | <b>305</b>      | <b>100%</b> | <b>-</b> |

**Tableau 3**  
**Répartition des principaux programmes de financement**  
**selon la population totale et l'échantillon postal (n=305)**

| PRINCIPAL PROGRAMME DE FINANCEMENT | POPULATION | % POPULATION | ÉCHANTILLON POSTAL | %           | ÉCART |
|------------------------------------|------------|--------------|--------------------|-------------|-------|
| SCHL                               | 255        | 32%          | 108                | 35%         | + 3%  |
| SHQ                                | 229        | 28%          | 92                 | 30%         | + 2%  |
| SCHL-SHQ                           | 212        | 26%          | 76                 | 25%         | -1%   |
| Autres ou non-déterminés           | 102        | 13%          | 28                 | 9%          | -4%   |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>798</b> | <b>100%</b>  | <b>305</b>         | <b>100%</b> |       |

## ❖ L'échantillon stratifié (enquête téléphonique)

Nous avons réalisé 52 entretiens téléphoniques d'une durée variant entre 20 minutes et 50 minutes avec des responsables d'OSBL d'habitation offrant du logement permanent, sélectionnés parmi notre population. Les entretiens ont été réalisés au cours des mois de mai, juin et juillet 2006 par l'auteure. Le but des entretiens était tout d'abord de valider (le cas échéant) les informations du questionnaire et ensuite, d'obtenir des informations sur l'organisation des services et l'environnement des organismes afin d'identifier les besoins et défis des organismes, notamment en matière de soutien communautaire. Les entretiens venaient prendre le relais des questionnaires écrits puisqu'il s'agit de renseignements plus complexes, plus difficiles à interpréter à partir d'un simple questionnaire. Nous avons opté pour un échantillon aléatoire stratifié en phases. L'échantillonnage en strates permet d'obtenir une estimation plus exacte lorsque des caractéristiques varient beaucoup d'une unité à l'autre (Statistique Canada, 2005). Il s'agit de diviser la population des OSBL d'habitation en groupes homogènes. Nous avons donc constitué 6 strates à partir des mission-clientèles : les personnes âgées (strate 1), les familles, les autochtones et les missions mixtes (strate 2), les personnes seules et vulnérables (strate 3), les personnes ayant des problèmes de santé mentale (strate 4), les personnes handicapées (strate 5), tandis que les jeunes, les femmes et les personnes toxicomanes forment la strate 6. L'échantillonnage stratifié nous assure d'obtenir une taille d'échantillon suffisante pour des sous-groupes de la population à laquelle nous nous intéressons. L'homogénéité des milieux (types de strates) s'appuie sur les données historiques colligées dans des études antérieures (Ducharme et Vaillancourt, 2002 ; Robitaille, 2003 ; Goyer, 2002 ; Vaillancourt et Charpentier, 2005). Pour la strate 3 (personnes seules), nous avons également tenu compte du type de territoire de manière à s'assurer que les agglomérations urbaines y seraient représentées. Le tirage au hasard a été effectué (pour chacune des six strates) à l'aide du logiciel SASS. Chaque strate était pourvue d'unités de remplacement. Les OSBL d'habitation rejoints par téléphone représentent 8% des OSBL d'habitation subventionnés par la SHQ ou la SCHL.

Les données ont été saisies sur ordinateur au fur et à mesure ou à la suite de l'entretien. Les renseignements que nous avons pu obtenir portent sur les caractéristiques de l'organisme (unités, programmes, contextes d'émergence, mission, composition du conseil d'administration), les caractéristiques des résidants, l'offre de service, l'organisation des services, les partenariats, le rôle des bénévoles, les subventions ou les autres sources budgétaires, les besoins en services tels que perçus ainsi que les sommes requises pour assurer les activités de soutien communautaire. Les tableaux qui suivent présentent les caractéristiques de l'échantillon stratifié.

**Tableau 4**  
**Échantillon en strates selon les**  
**mission-clientèles et le financement (téléphone)**

| NUMÉRO DE LA STRATE | MISSION-CLIENTÈLES                            | NOMBRE OSBL PAR PROGRAMME |     | NOMBRE    |
|---------------------|---|---------------------------|-----|-----------|
|                     |   | SCHL                      | SHQ |           |
| 1                   | Personnes âgées                               | 12                        | 12  | 24        |
| 2                   | Familles, autochtones, mixte                  | 6                         | 5   | 11        |
| 3                   | Personnes seules et/ou vulnérables            | 2                         | 2   | 4         |
| 4                   | Santé mentale                                 | -                         | 5   | 5         |
| 5                   | Personnes handicapées                         | -                         | 4   | 4         |
| 6                   | Jeunes, femmes, personnes dépendantes, autres | 1                         | 3   | 4         |
| <b>TOTAL</b>        |   |                           |     | <b>52</b> |

**Tableau 5**  
**Répartition de l'échantillon en strates selon le type de programme de financement**

| PROGRAMME (ÉCHANTILLON TÉLÉPHONE) | NOMBRE D'OSBL-H | %           |
|-----------------------------------|-----------------|-------------|
| PSBLP                             | 16              | 30,8%       |
| AccèsLogis Québec                 | 15              | 28,8%       |
| Article 56.1 (SCHL)               | 15              | 28,8%       |
| Article 15. 1 (SCHL)              | 3               | 5,8%        |
| PARCO                             | 2               | 3,8%        |
| Logement abordable Québec (LAQ)   | 1               | 1,9%        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>52</b>       | <b>100%</b> |

**Tableau 6**  
**Répartition de l'échantillon en strates selon le milieu (N=52)**

| TYPE DE TERRITOIRE              | NOMBRE D'OSBL-H | %           |
|---------------------------------|-----------------|-------------|
| Ruralité ou petite municipalité | 18              | 34%         |
| Agglomération urbaine           | 22              | 42%         |
| Ville moyenne                   | 12              | 24%         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>52</b>       | <b>100%</b> |

**Tableau 7**  
**Répartition des OSBL-H (échantillon postal) selon le type de vocation des logements**

| STATUT DES LOGEMENTS (ÉCHANTILLON POSTAL)                        | NOMBRE OSBL-H | %           |
|--|---------------|-------------|
| Offrent en tout ou en partie des logements à vocation permanente | 305           | 84%         |
| Offrent à 100% de l'hébergement (transitoire)                    | 57            | 16%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>362</b>    | <b>100%</b> |

## ❖ **L'analyse des résultats**

Bien que considérés suffisamment valides et fiables, les résultats tirés de l'échantillon postal (n=305), essentiellement des tableaux de fréquence et des tableaux croisés, n'ont pas été pondérés, ce dont le lecteur devra tenir compte dans sa lecture des résultats. Pour plusieurs dimensions d'analyse (celles tirées de nos échantillons) une attention est portée aux OSBL offrant des logements permanents, c'est-à-dire (pour notre étude) des logements avec bail offrant des séjours d'au moins un an. L'analyse des besoins en soutien communautaire s'appuie sur une multitude d'indicateurs à partir des questionnaires postaux et téléphoniques.

L'estimation des coûts du soutien communautaire a été effectuée à partir des résultats de nos deux enquêtes. L'estimation des coûts requis pour le soutien communautaire émane d'une analyse de situation des OSBL d'habitation de l'échantillon stratifié. Nous avons estimé les besoins et le manque à gagner en terme financier en le reportant sur l'ensemble de la population. Avant d'aborder ces questions, le chapitre qui suit dresse un portrait plus général du secteur des OSBL d'habitation au Québec.

## CHAPITRE II

### LES CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES OSBL-H

#### Introduction

Ce chapitre présente les grandes caractéristiques des OSBL d'habitation au Québec. L'intérêt et l'ampleur de ce chapitre, dans le cadre d'un projet de recherche s'intéressant surtout au soutien communautaire, est l'absence d'un tel portrait jusqu'à ce jour. La présentation des grandes caractéristiques des OSBL d'habitation nous apparaissait donc comme un préalable. Les données portent sur les aspects suivants : le nombre d'organismes et de projets (réalisations), la taille des réalisations, la distribution des organismes sur le territoire, la gouvernance (incluant l'émergence des projets, leur financement, les vocations et les conseils d'administration), les employés et les locataires. À noter que les données portant sur le nombre d'organismes, leur taille, la distribution sur le territoire et les principales sources de financement des immeubles des organismes sont issues de la base de données du RQOH (N=798). Elles incluent donc des logements **permanents et transitoires** tandis que les autres dimensions d'analyse sont tirées de l'échantillon postal d'OSBL offrant du logement **permanent** (N=305). Enfin, certaines données sur l'émergence des projets sont tirées de l'échantillon stratifié utilisé pour les entretiens téléphoniques (n=52).

#### 2.1 LE NOMBRE D'ORGANISMES ET DE PROJETS

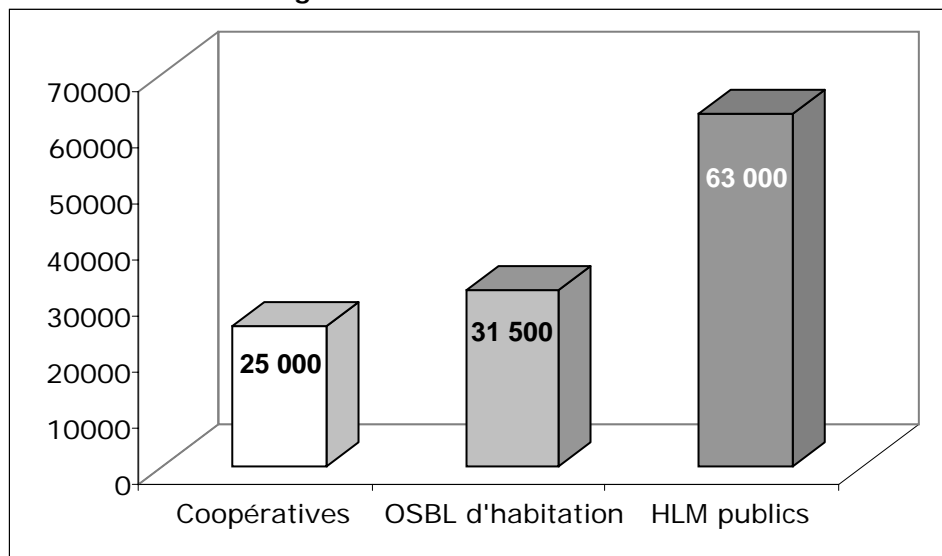
Le RQOH recensait 798 OSBL d'habitation au Québec en 2006<sup>5</sup>. Ces organismes totalisent 31 530 unités de logement ou d'hébergement. On peut estimer le nombre de logements permanents à environ 29 500 et les logements transitoires à environ 2000. Les logements transitoires s'adressent à des personnes ayant besoin de soutien dans une période de transition (santé mentale, femmes en difficulté, personnes itinérantes, convalescents, etc.). En ce qui concerne les logements, le parc de logements de type OSBL représente 1% des ménages privés du Québec et 2,5% des ménages locatifs privés du Québec<sup>6</sup>. Les unités de logement communautaire sans but lucratif représentent par ailleurs 26% du parc de logement social et communautaire du Québec, lequel inclut les HLM publics (63 000 logements) et les coopératives d'habitation et de solidarité (25 000 logements).

---

<sup>5</sup> Voir à la section base de données du RQOH dans le chapitre sur la méthodologie.

<sup>6</sup> Le Québec compte 2 973 925 ménages privés et 1 249 460 ménages locatifs privés (source : Société d'habitation du Québec selon les données du recensement de Statistique Canada de 2001).

**Graphique 1**  
**Le nombre d'unités de logement selon les principales tenures**  
**en logement social et communautaire**



❖ **Les projets (ou réalisations)**

Les OSBL d'habitation sont répartis en 1573 projets distincts, ce qui signifie qu'un organisme peut compter plus d'une réalisation<sup>7</sup>. On note toutefois que la grande majorité des organismes ne compte qu'une réalisation (78%) ou encore deux (13%) ou trois (4%), le plus souvent dans autant d'immeubles. Il en résulte que seuls environ 5% des OSBL d'habitation comptent plus de 4 projets à leur actif. Mentionnons qu'à lui seul, Habitat Métis du Nord (HMN), une corporation destinée aux autochtones vivant hors réserve et dont les réalisations sont souvent des maisons unifamiliales, compte pas moins de 392 projets, ce qui crée une distorsion dans les moyennes. Ainsi, si l'on excepte ce cas particulier, les OSBL d'habitation comptent 1181 réalisations (ou projets) soit 1,5 projet par organisme.

**Tableau 8**  
**Nombre de projets (réalisations) par OSBL-H**

| OSBL D'HABITATION | NOMBRE DE PROJETS | % OSBL D'HABITATION |
|-------------------|-------------------|---------------------|
| 621               | 1                 | 78,0%               |
| 103               | 2                 | 12,9%               |

<sup>7</sup> Par projet ou réalisation, on entend un ensemble d'habitations construites la même année avec le même montage financier.

|            |           |             |
|------------|-----------|-------------|
| 34         | 3         | 4,3%        |
| 16         | 4         | 2,0%        |
| 5          | 5         | 0,6%        |
| 6          | 6         | 0,8%        |
| 5          | 7         | 0,6%        |
| 1          | 9         | 0,1%        |
| 6          | plus de 9 | 0,7%        |
| 1          | ND        | 0,1%        |
| <b>798</b> |           | <b>100%</b> |

#### ❖ Les OSBL d'habitation ayant plus de 9 projets

On ne recense en fait que sept OSBL d'habitation ayant 9 projets et plus à leur actif. Parmi eux, des organismes se distinguent par des pratiques actives qui consistent à acheter, rénover, construire ou gérer des logements. C'est le cas des Résidences populaires trifluviennes, de la Société d'habitation populaire de l'Est de Montréal (SHAPEM), des Habitations populaires de l'Outaouais ou d'Inter-Loge Centre-Sud. Les immeubles acquis sont parfois vendus à d'autres corporations à but non lucratif. Avec ses dix projets, la corporation Waskahegen, quant à elle, a pour mission d'offrir à la population des autochtones québécois vivant à l'extérieur des réserves des logements abordables et de qualité. Bien qu'elle agisse surtout comme groupe technique et comme gestionnaire, elle est aussi propriétaire de quelques projets.

Avec près de 2000 unités de logement répartis dans 392 projets distincts, Habitat Métis du Nord (HMN) est sans doute le plus important OSBL d'habitation du Québec. L'organisme fondé en 1978 est voué au logement des autochtones hors réserve. Ses logements sont répartis dans plus de 115 municipalités du Québec. La grande majorité des logements de cet organisme est subventionnée par la SHQ et la SCHL, principalement par l'entremise des programmes Article 56.1, PSBLP et AccèsLogis<sup>8</sup>.

**Tableau 9**  
**Organismes ayant plus de neuf projets**

| ORGANISME                             | NOMBRE DE PROJETS |
|---------------------------------------|-------------------|
| Corporation Waskahegen                | 10                |
| Habitations populaires de l'Outaouais | 10                |
| Habitations de la SHAPEM              | 11                |
| Résidences Populaires Trifluviennes   | 15                |
| Inter-Loge Centre-sud                 | 32                |
| Habitat Métis du Nord                 | 392               |

#### **2.1.1 La taille des projets d'habitation**

La taille des projets renvoie ici au nombre d'unités d'habitation par projet. Comme le montre le graphique 2, 75% des projets (si l'on excepte HMN) comportent entre 1 et

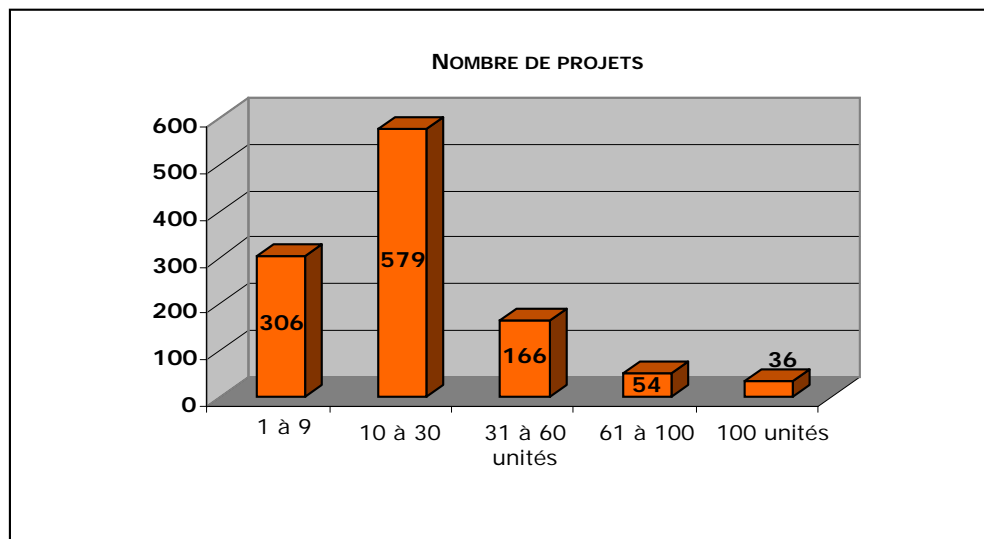
<sup>8</sup> [www.waskahegen.com](http://www.waskahegen.com)



30 unités de logement, mais la quasi majorité des projets en compte entre 10 et 30 (49% ou 579 unités). La taille moyenne des projets d'habitation est de 36 logements. Les projets de petite taille ont des vocations variées. On en trouve en plus grande proportion dans les régions rurales. Les projets comportant entre 31 et 60 unités de logement représentent 14% de l'ensemble. Les projets de grande taille, c'est-à-dire ceux comptant plus de 60 unités de logement sont donc en minorité (8% ou 90 unités). Ils appartiennent presque exclusivement à des OSBL d'habitation destinés aux personnes âgées ou à des organismes non spécialisés. Ils sont essentiellement situés à Montréal, à Québec et à Laval.

Au nombre des projets de grande taille, mentionnons la Maison Bieler, une résidence de Montréal destinée aux vétérans, les Résidences Caldwell, destinées aux aînés du quartier Côte-Saint-Luc à Montréal, la Cité des retraités, située dans le quartier Rosemont à Montréal et le Village de l'Anse, situé dans le quartier Saint-Roch à Québec. Le projet d'habitation le plus important appartient à Gestion des Trois-Pignons, avec 782 unités. L'organisme est situé dans le quartier Centre-Sud de Montréal et s'adresse à tout type de ménages.

**Graphique 2**  
**Distribution des OSBL selon la taille de leur principal projet**



\* Les 392 projets de moins de 9 unités d'Habitat Métis du Nord ne figurent pas sur ce graphique

**Tableau 10**  
**Les principaux projets de grande taille**

| LE NOM DES PROJETS                    | NOMBRE D'UNITÉS |
|---------------------------------------|-----------------|
| Complexe du Domaine Saint-Sulpice     | 165             |
| Immeubles Bourg Champêtre Inc., (Les) | 168             |
| Maison Bieler Inc.                    | 168             |
| Manoir Marc-Aurèle Fortin             | 174             |
| Résidences Lamontagne                 | 176             |
| Les habitations de l'industrie Inc.   | 180             |

|  |     |
|--|-----|
| Rés. Caldwell                                      | 183 |
| Rés. Caldwell                                      | 183 |
| Rés. Caldwell                                      | 190 |
| Manoir des Iles                                    | 210 |
| St-Patrick Development, Foundation                 | 252 |
| Cité des Retraités, Notre-Dame-du-Foyer            | 323 |
| Village de l'Anse (Immeubles populaires de Québec) | 386 |
| Gestion des Trois Pignons                          | 782 |

## 2.2 LA RÉPARTITION DES ORGANISMES SUR LE TERRITOIRE

On trouve des OSBL d'habitation dans toutes les régions du Québec. En général, on trouve des organismes et des unités de logement en proportions similaires à la distribution des ménages québécois dans les différentes régions, comme le montre le tableau 11. On note toutefois des proportions supérieures de logements dans des OSBL dans les régions de Montréal, du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine. On peut penser que le nombre élevé de logements communautaires à Montréal reflète les dynamiques particulières inhérentes à cette métropole. Quant aux régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine, celles-ci, comme d'autres régions ressources du Québec, sont en décroissance démographique de sorte que dans certaines sous-régions, l'offre de logements surclasse les besoins de la population. Les mêmes facteurs démographiques s'appliquent à la Montérégie qui connaît une croissance rapide de sa population (Roy, 2006, SHQ, 2006).

**Tableau 11**  
Répartition des OSBL-H selon la région administrative, en nombre d'organismes, nombre d'unités en comparaison avec les ménages privés au Québec

| RÉGION ADMINISTRATIVE            | NOMBRE D'OSBL-H | % OSBL-H    | NOMBRE UNITÉ | % UNITÉ     | NOMBRE MÉNAGES PRIVÉS | % MÉNAGES PRIVÉS |
|----------------------------------|-----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------------|------------------|
| Bas-Saint-Laurent                | 67              | 8%          | 1324         | 4,2%        | 81 795                | 2,7%             |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean          | 46              | 6%          | 1146         | 3,6%        | 109 074               | 3,7%             |
| Québec                           | 89              | 11%         | 3459         | 10,9%       | 278 750               | 9,4%             |
| Mauricie                         | 26              | 3%          | 1167         | 3,7%        | 110 270               | 3,7%             |
| Estrie                           | 18              | 2%          | 777          | 2,5%        | 119 845               | 4,0%             |
| Montréal                         | 180             | 23%         | 11858        | 37,5%       | 805 750               | 27,1%            |
| Outaouais                        | 41              | 5%          | 1819         | 5,8%        | 127 375               | 4,3%             |
| Abitibi-Témiscamingue            | 28              | 4%          | 921          | 2,9%        | 58 875                | 2,0%             |
| Côte-Nord                        | 16              | 2%          | 473          | 1,5%        | 37 955                | 1,3%             |
| Nord-du-Québec                   | 4               | 1%          | 68           | 0,2%        | 11 420                | 0,4%             |
| Gaspésie<br>Îles-de-la-Madeleine | 36              | 5%          | 853          | 2,7%        | 38 315                | 1,3%             |
| Chaudière-Appalaches             | 50              | 6%          | 975          | 3,1%        | 149 730               | 5,0%             |
| Laval                            | 31              | 4%          | 1432         | 4,5%        | 132 640               | 4,5%             |
| Lanaudière                       | 28              | 4%          | 876          | 2,8%        | 147 020               | 4,9%             |
| Laurentides                      | 34              | 4%          | 1515         | 4,8%        | 180 635               | 6,1%             |
| Montérégie                       | 90              | 11%         | 2627         | 8,3%        | 500 545               | 16,8%            |
| Centre-du-Québec                 | 14              | 2%          | 343          | 1,1%        | 87 865                | 3,0%             |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>798</b>      | <b>100%</b> | <b>31633</b> | <b>100%</b> | <b>2 977 859</b>      | <b>100%</b>      |

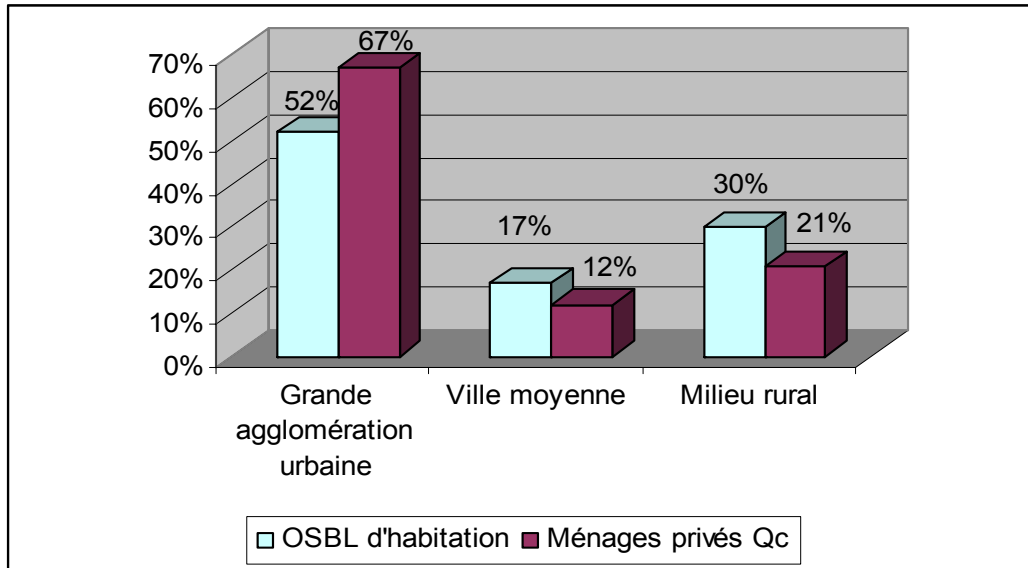
### ❖ Le type de milieu

On trouve des OSBL d'habitation dans 309 municipalités distinctes. Nous avons distribué les OSBL d'habitation selon leur appartenance à des milieux ruraux, des villes moyennes ou des grandes agglomérations urbaines<sup>9</sup>. En comparaison avec

<sup>9</sup> À partir de la classification des zones d'influence métropolitaine (ZIM) de Statistique Canada (une RMR ou une AR est un territoire formé d'une ou de plusieurs municipalités voisines les unes des autres, qui sont situées autour d'un grand centre urbain. Pour former une RMR, le centre urbain doit compter au moins 100 000 habitants. Pour former une AR, le centre urbain doit compter au moins 10 000 habitants). On attribue à une municipalité l'une des quatre catégories, en fonction du pourcentage de ses résidents

l'ensemble des ménages privés au Québec, on compte davantage d'OSBL d'habitation situés en milieu rural et dans des villes moyennes que dans les grandes agglomérations urbaines. On peut attribuer cet écart à deux facteurs : la tendance à la migration des ménages des milieux ruraux et la faculté des logements sociaux et communautaires à s'implanter dans des secteurs peu attirants pour le marché privé. Ces hypothèses restent toutefois à valider.

**Graphique 3**  
**Répartition des OSBL d'habitation et des ménages privés**  
**selon le milieu géographique**



### 2.3 LA GOUVERNANCE

Dans cette section, que nous avons mise sous le parapluie du concept de gouvernance, nous nous sommes intéressés à la vocation (ou mission) des projets, à leur financement, à leur contexte d'émergence, ainsi qu'à l'organisation des conseils d'administration et des comités. La gouvernance décrit les processus et les méthodes que des acteurs variés utilisent afin de résoudre des problèmes et atteindre ainsi des objectifs parfois conflictuels. Or, le développement des OSBL d'habitation s'inscrit étroitement dans l'histoire des interventions politiques canadiennes et québécoises en matière d'habitation, de même que celle des luttes des populations pour assurer plus de contrôle sur leurs conditions de logement (Vaillancourt et Ducharme, 2000).

---

qui font la navette pour aller travailler dans le noyau urbain d'une région métropolitaine de recensement ou d'une agglomération de recensement. Quant aux zones d'influence faibles, elles s'apparentent aux milieux ruraux. Nous avons utilisé le logiciel Géosuite pour la classification.

### 2.3.1 Les vocations des OSBL d'habitation

On peut penser que la souplesse de la tenure OSBL ainsi que celle des programmes qui leur ont été destinés peuvent expliquer l'importante proportion d'organismes et de projets convenant à des groupes de personnes ayant des besoins particuliers. En regard de la formule coopérative par exemple, la tenure OSBL convient bien à des catégories de locataires qui, en raison de leur condition, ne veulent ou ne peuvent pas participer pleinement à la gestion de l'ensemble d'habitation. Par ailleurs, les règles d'admission des offices d'habitation ne favorisent pas toujours l'accès et le développement de projets voués à des clientèles particulières ou avec services.

Nous avons examiné les OSBL d'habitation en nous attardant plus particulièrement à l'étendue de leur mission ainsi qu'aux populations ciblées par les corporations<sup>10</sup>. Les *missions-clientèles* les plus fréquemment présentes parmi les OSBL d'habitation sont celles destinées aux personnes âgées, aux familles (ou non spécialisés), aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et aux personnes handicapées. On retrouve également des OSBL d'habitation destinés aux jeunes, aux femmes en difficulté ou aux jeunes mères, aux autochtones hors réserve et aux personnes toxicomanes. On trouve également, dans la catégorie *autres*, des résidences étudiantes, des organismes destinés pour les parents d'enfants malades, les ex-détenus ou personnes atteintes de sida. On remarque que le nombre d'unités de logement par catégorie de mission-clientèles s'apparente aux proportions d'OSBL d'habitation, comme le montre le tableau 12. À elles seules, les catégories d'OSBL destinées aux personnes âgées et aux familles (ou ménages sans spécialités) représentent 70% des unités de logement du parc (ou 22 000 unités de logement).

**Tableau 12**  
**Répartition des OSBL-H et des unités par mission-clientèles**  
**(base de données du RQOH)**

|    | MISSION-CLIENTÈLES              | Nb OSBL-H  | %           | Nb UNITÉS     | %           |
|----|---------------------------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| 1  | Personnes âgées                 | 362        | 45,4%       | 16 213        | 52%         |
| 2  | Personnes seules et vulnérables | 49         | 6,1%        | 1 525         | 5%          |
| 3  | Santé mentale                   | 71         | 8,9%        | 1 218         | 4%          |
| 4  | Personnes handicapées           | 53         | 6,6%        | 1 051         | 3%          |
| 5  | Jeunes                          | 29         | 3,6%        | 406           | 1%          |
| 6  | Femmes                          | 40         | 5,0%        | 515           | 2%          |
| 7  | Toxicomanie                     | 12         | 1,5%        | 176           | 1%          |
| 8  | Autochtones                     | 12         | 1,5%        | 1 008         | 3%          |
| 9  | Mixte                           | 28         | 3,5%        | 1 075         | 3%          |
| 10 | Familles ou non spécialisés     | 110        | 13,8%       | 5 733         | 18%         |
| 11 | Autre                           | 32         | 4,0%        | 2 290         | 7%          |
|    | <b>TOTAL</b>                    | <b>798</b> | <b>100%</b> | <b>31 210</b> | <b>100%</b> |

<sup>10</sup> Nous avons procédé à partir de la base de données du RQOH, en examinant les énoncés de mission des questionnaires reçus, par des vérifications au Registre des entreprises du Québec (REQ), par des recherches sur le web ou encore en couplant des indications sur le type de programme (par exemple, le numéro de volet du programme AccèsLogis). La répartition des OSBL selon les missions-clientèles ainsi que le nombre d'unités par mission-clientèles est détaillée dans le tableau 12.

On note une plus grande proportion d'OSBL destinés aux personnes âgées dans les milieux ruraux et chez les autochtones. À l'inverse, les organismes destinés aux personnes seules et vulnérables, aux jeunes et aux femmes sont davantage concentrés dans les grandes agglomérations urbaines.

**Tableau 13**  
**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon le type de milieu**

| MISSION-CLIENTÈLES    | GRANDE AGGLOMÉRATION URBAINE | VILLE MOYENNE | MILIEU RURAL | TOTAL       |
|-----------------------|------------------------------|---------------|--------------|-------------|
| Personnes âgées       | 12%                          | 43%           | 45%          | 100%        |
| Personnes seules      | 26%                          | 65%           | 10%          | 100%        |
| Santé mentale         | 30%                          | 56%           | 15%          | 100%        |
| Personnes handicapées | 27%                          | 48%           | 25%          | 100%        |
| Jeunes                | 13%                          | 77%           | 10%          | 100%        |
| Femmes                | 14%                          | 81%           | 6%           | 100%        |
| Toxicomanes           | 44%                          | 56%           | 0%           | 100%        |
| Autochtones           | 22%                          | 22%           | 56%          | 100%        |
| Mixte                 | 17%                          | 57%           | 26%          | 100%        |
| Familles              | 17%                          | 55%           | 28%          | 100%        |
| Autres                | 19%                          | 65%           | 16%          | 100%        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>17%</b>                   | <b>52%</b>    | <b>31%</b>   | <b>100%</b> |

❖ **Des missions au-delà de la brique et du mortier**

Cela dit, l'observation approfondie nous porte à croire que de confiner les OSBL d'habitation à la priorité qu'ils accordent à certaines « clientèles » demeure réducteur. On constate d'une part, qu'au-delà des mission-clientèles, celles-ci cohabitent souvent dans les mêmes immeubles. D'autre part, on constate que la cohabitation des clientèles et l'adaptation des vocations à celles-ci est probablement plus importante que ce que révèlent les simples énoncés de mission. Par ailleurs, les réponses à la question de notre questionnaire qui portait sur les missions des organismes rendent compte d'une grande diversité, ce qui atteste de l'ancrage local des organismes.

L'examen des énoncés de mission déclarés par les responsables d'OSBL d'habitation eux-mêmes, atteste également de cette diversité<sup>11</sup>. Par exemple, les locataires visés par un ensemble d'habitation appartenant à la catégorie des personnes âgées seront nommés : retraités autonomes, semi-autonomes, aînés ou personnes âgées en perte légère ou plus lourde d'autonomie, vétérans, etc. De même, au-delà des groupes de personnes, on énonce un projet social : insertion, *empowerment*, participation sociale, revitalisation urbaine, ou encore on cible un groupe professionnel ou une communauté culturelle.

<sup>11</sup> Les énoncés de mission sont exposés par les responsables. Elles ne correspondent pas nécessairement aux libellés de leur mission de leur charte.

❖ **Deux modèles de vocation : avec ou sans services**

Si la majorité des énoncés fait référence au fait d'offrir des logements économiques et de qualité (55%), une importante proportion d'organismes (43%) va au-delà du logement économique soit en ciblant des clientèles ayant des besoins particuliers ou, plus encore, en déclarant une offre de service pour des personnes ayant des besoins particuliers. Ces missions n'ont qu'un caractère indicatif. Elles ne sont pas synonymes d'offre ou encore d'absence d'offre réelle de services. Couplées toutefois avec les données sur l'offre de service, elles confirment l'existence de deux grands modèles de vocations parmi les OSBL d'habitation : avec ou sans services. Les tableaux 15 et 16 donnent quelques exemples d'énoncés de mission de type « accès à du logement économique » et de type « logements assortis de services d'accompagnement ou d'intégration ».

**Tableau 14**  
**Type de mission (N=305)**

| TYPE DE MISSION                          | Nb OSBL-H  | %           |
|--|------------|-------------|
| Logements économiques seulement          | 167        | 55%         |
| Logements économiques et autres missions | 129        | 43%         |
| Non disponible                           | 9          | 2%          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>305</b> | <b>100%</b> |

**Tableau 15**  
**Exemples de missions de type logement économique**

|   |
|---|
| Loger des personnes seules à faibles revenus dans des logements à prix abordables |
| Location de logements à prix modique  |
| Offrir du logement social   |
| HLM pour personnes autochtones hors réserve- résidence pour personnes retraitées  |
| Location de logements sans but lucratif pour famille et personnes seules          |
| Location de logements à loyer modique   |
| Logement social   |
| Offrir de l'habitation aux familles à faibles revenus                             |
| Offrir des logements de qualité aux familles à faibles revenus                    |

**Tableau 16**  
**Exemples d'énoncés de missions logement avec accompagnement**

|   |
|---|
| <p>Doter la région de logements avec services pour personnes âgées en particulier pour celles en légère perte d'autonomie et/ou à faibles revenus.</p> <p>Offrir logement et services adaptés aux personnes âgées autonomes et en perte d'autonomie aux résidents de notre municipalité et des municipalités environnantes.</p> <p>Aider et accompagner la personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ainsi que ses proches.</p> <p>Offrir de façon temporaire ou permanente, un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance à des services d'hébergement à des personnes âgées qui ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel.</p> <p>Promouvoir la participation des résidents actuels des quartiers pour l'amélioration de leurs conditions de logement. Promouvoir la prise en charge par la population de son habitat.</p> <p>Loger, nourrir, vêtir des personnes pauvres et sans-abri.</p> <p>Favoriser l'autonomie, la stabilité et l'insertion sociale des personnes seules ayant un faible revenu. Leur offrir un logement sécuritaire à prix abordable, une meilleure qualité de vie et l'accès à des ressources d'aide.</p> <p>Permettre à la population à faibles revenus d'habiter les quartiers populeux de Montréal, de continuer à y vivre dans les conditions améliorées de logement, d'environnement et d'organisation sociale; porter une aide particulière à la recherche de solutions pour les problèmes liés à la clientèle alcoolique, itinérante et ou toxicomane.</p> <p>Réinsertion sociale de personnes ayant des problèmes de santé mentale</p> <p>Offrir du logement social avec soutien communautaire individualisé aux familles et personnes sans abri pouvant souffrir de problèmes de santé mentale alcoolisme et toxicomanie.</p> |
|---|

On trouve une plus grande proportion d'organismes ayant des missions spécialisées parmi les OSBL d'habitation destinés aux jeunes (100%), aux femmes (100%), aux personnes handicapées (95%), aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (86%) et aux personnes seules ou vulnérables (77%). La spécialisation des missions demeure partagée parmi les OSBL d'habitation destinés aux personnes âgées. Elle est davantage centrée sur l'accès à des logements économiques parmi les OSBL d'habitation mixtes (75%) ainsi que ceux destinés aux familles (ou non spécialisés) (95%).

**Tableau 17**  
**Distribution des OSBL-H selon la clientèle et le type de mission**

| TYPE DE MISSION-CLIENTÈLES      | MISSION LOGEMENT ÉCONOMIQUE | MISSION : LOGEMENT + SERVICES | TOTAL       |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------|
| Personnes âgées                 | 62%                         | 38%                           | 100%        |
| Personnes seules et vulnérables | 23%                         | 77%                           | 100%        |
| Santé mentale                   | 14%                         | 86%                           | 100%        |
| Personnes handicapées           | 5%                          | 95%                           | 100%        |
| Jeunes                          | 0%                          | 100%                          | 100%        |
| Femmes                          | 0%                          | 100%                          | 100%        |
| Autochtones                     | 100%                        | 0%                            | 100%        |
| Mixte                           | 75%                         | 25%                           | 100%        |
| Non spécialisés                 | 95%                         | 5%                            | 100%        |
| Autre                           | 100%                        | 0%                            | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>56%</b>                  | <b>44%</b>                    | <b>100%</b> |

\* Échantillon (n=305)



### 2.3.2 Le financement de la partie immobilière des organismes

La très grande majorité des OSBL d'habitation recensés par le RQOH a financé ses immeubles à partir de programmes de la SCHL ou de la SHQ comme le montre le tableau 18. Les principaux programmes utilisés sont le programme Article 56.1 de la SCHL, le Programme sans but lucratif privé (PSBLP) - un programme à frais partagés entre le fédéral et la SHQ -, ainsi qu'AccèsLogis (SHQ). Les modalités de financement et d'exploitation des projets sont fort variables d'un programme à l'autre. Quelques 14 organismes ont financé leurs projets à partir d'autres sources : clubs sociaux, levées de fonds locales, fondations, etc. Par ailleurs, on peut estimer à près de 10 000 le nombre de ménages bénéficiant d'une forme ou d'une autre de supplément au loyer permettant d'obtenir un loyer entre 25 et 30% des revenus des locataires.

**Tableau 18**  
**Distribution des OSBL-H selon le programme de financement utilisé**

| PRINCIPALE SOURCE DE FINANCEMENT DES PROJETS DES OSBL-H | Nb OSBL-H  | %           |
|---|------------|-------------|
| Article 56.1  | 239        | 30%         |
| PSBLP   | 214        | 27%         |
| AccèsLogis  | 208        | 26%         |
| Article 15.0 et 15.1                                    | 28         | 4%          |
| PARCO   | 26         | 3%          |
| PIQ   | 15         | 2%          |
| LAQ   | 10         | 1%          |
| Autre   | 14         | 2%          |
| Non disponible  | 43         | 5%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>798</b> | <b>100%</b> |

### 2.3.3 L'émergence des projets

La présente section ainsi que la plupart de celles qui suivent tirent leurs informations de nos échantillons de recherche. Si l'émergence des projets est, historiquement, intimement liée à la disponibilité des programmes de financement, leur initiative est le fruit d'acteurs locaux (Bouchard et Gaudreault, 2002; Vaillancourt et Ducharme, 2000). Notre enquête montre que les promoteurs sont principalement des organismes communautaires (44%) ou de simples citoyens engagés dans leur localité (24%). On trouve aussi des municipalités, des offices d'habitation ou des élus locaux (12%) ainsi que des établissements publics (CLSC, CRDP) (10%).

On trouve, parmi les organismes fondateurs, des corporations aussi variées que des fabriques de paroisse, des associations d'aînés (AQDR local), des organismes de promotion et de défense des droits en santé mentale, des centres communautaires de quartier, des clubs sociaux (Kiwanis, Optimistes) ou des comités de locataires. Les citoyens promoteurs sont souvent des bénévoles engagés dans ces mêmes

organismes communautaires, ou des comités de citoyens, de la paroisse, d'églises, d'acteurs municipaux, de caisses populaires, d'établissements publics ou de groupes de ressources techniques (voir le tableau 19). Outre la remarquable variété d'acteurs à l'origine de projets d'habitation, on remarque que ceux-ci agissent rarement seuls. On les trouvera souvent en noyaux de deux partenaires principaux (par exemple, la paroisse avec la municipalité, le CLSC et un organisme communautaire, le GRT et un établissement public, etc.). L'émergence des projets demeure emblématique de l'évolution des pratiques de développement local au Québec et des conjonctures qui les ont traversés : la planification sociale, l'action sociale sur la base d'intérêts de groupes particuliers et, plus tard, le développement économique communautaire (Favreau, 1994 :75).

**Tableau 19**  
**Distribution des OSBL-H selon le type de promoteur du (ou des)**  
**projet(s) et selon l'échantillon postal et téléphonique**

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

À l'observation, on peut distinguer, au cours des 40 dernières années, trois périodes auxquelles correspondent des types d'acteurs, des façons de faire et des finalités particulières. Ces périodes correspondent aussi, grosso modo, à l'existence de programmes de développement d'habitation communautaire. Les données tirées de nos deux échantillons démontrent que, s'agissant des trois principaux programmes utilisés par les OSBL d'habitation, si la période du programme Article 56.1 est davantage marquée par la présence de municipalités et d'établissements publics parmi les promoteurs, l'ère du programme AccèsLogis est nettement caractérisée par la présence des organismes communautaires.

❖ **Une planification plutôt unilatérale (1968-1985)**

Une première période de développement, qui s'étend de la fin des années 1970 au milieu des années 1980, correspond à l'ère des programmes fédéraux (principalement les programmes Article 15.1 et Article 56.1). Les initiateurs se composaient essentiellement de députés fédéraux (dans le cas des milieux urbains) ou des paroissiens (dans le cas des milieux ruraux). Dans ces derniers cas, l'intérêt de maintenir les personnes âgées dans le village ressort clairement. Voici quelques témoignages tirés des entretiens téléphoniques.

- *Les habitations T-24<sup>12</sup> ont été mises en place avec l'aide du député fédéral de l'époque (OSBL de personnes âgées, Estrie);*
- *Le député fédéral est allé chercher un projet pour le village parce qu'à cette époque-là, il s'en développait un peu partout (OSBL personnes âgées, Montérégie T-13);*
- *G. T., député du PQ au provincial, a mis sur pied le projet (Article 56.1) parce qu'il estimait qu'il y avait peu de projets dans le quartier. Il est allé chercher lui-même les gens (OSBL personnes âgées, Montréal, T-2);*
- *Les personnes âgées qui perdaient de l'autonomie devaient quitter le village (OSBL personnes âgées, Lac-Saint-Jean, T-12);*
- *C'est né d'un besoin pour les personnes âgées parce que lorsqu'elles perdent de l'autonomie, elles doivent quitter le village. On a cherché l'appui de la municipalité, du CLSC et d'autres organismes, mais ce sont des bénévoles près de la paroisse qui s'impliquent depuis le début. La seule autre résidence pour aînés est à Gracefield à 40 km (OSBL mission mixte, Outaouais T-16);*
- *C'est la paroisse qui a initié ce projet. Il y a eu une collecte. C'est la seule résidence pour aînés dans le village. Les administrateurs y sont depuis longtemps. (OSBL personnes âgées, Saguenay, T-17);*
- *Le projet est né des citoyens impliqués dans la sauvegarde et la revitalisation du quartier Milton-Parc (OSBL familles, Montréal, T-46);*
- *Notre projet (Gaspésie) est l'initiative d'un groupe de citoyens qui ont racheté du privé, car les résidants de la localité avaient besoin de logements sociaux (T-47).*

#### ❖ **L'émergence de nouveaux partenaires (1986 à 1994)**

La seconde phase de développement correspond à la mise en œuvre du programme sans but lucratif privé (PSBLP), de 1986 à 1994. Les années 1980 marquent aussi une rupture dans la manière d'appréhender le développement. Hormis le rôle croissant des GRT dans l'accompagnement des groupes, les initiateurs sont davantage composés d'organismes communautaires variés, mais également d'individus représentant des établissements du secteur public de la santé et des services sociaux, tels des CLSC ou des centres de réadaptation. On y voit par ailleurs davantage d'initiatives portées par des mouvements de vie autonomes dans une

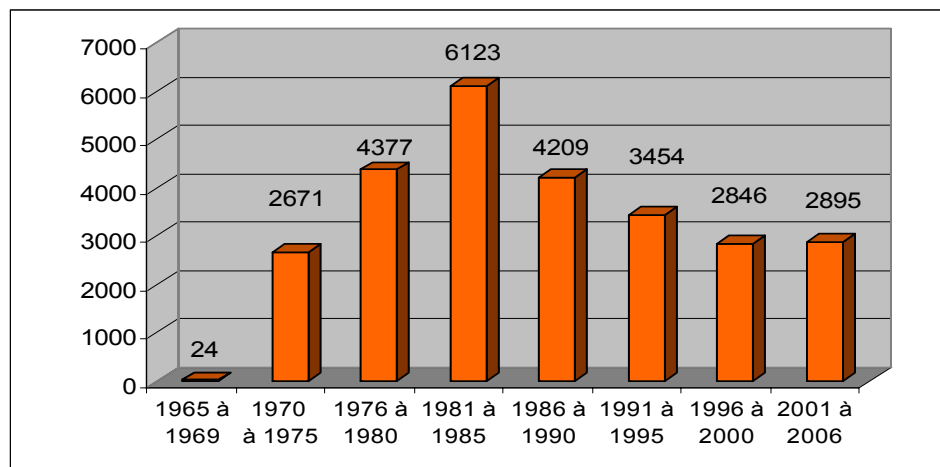
---

<sup>12</sup> Les références identifiées par la lettre « T » sont issues de l'échantillon téléphonique, alors que les références identifiées par la lettre « P » sont issues de l'échantillon postal.

optique de prise en charge (par et pour), tels l'AQDR ou des associations régionales de personnes handicapées.

- Notre *organisme est né de l'AQDR local et d'un groupe de femmes* (OSBL personnes âgées, Montérégie, T-11);
- *C'était des gens impliqués dans le milieu communautaire* (OSBL mission mixte, Québec, T-23);
- *L'organisme est né en partie de l'initiative des organisateurs communautaires du CLSC qui avaient sondé les besoins de la population. On a aussi fait appel à la Fondation DeSève qui a contribué financièrement* (OSBL personnes âgées, Montréal T-7);
- *T-33 est né à la fin des années 1970 à l'initiative de gestionnaires du milieu de la santé pour soutenir la désinstitutionalisation de l'Hôpital de l'Annonciation* (OSBL santé mentale, T-33);
- Handi-Logement du Haut-Richelieu est l'initiative du GRT notamment;
- T-36 est l'initiative du Club des handicapés de Val d'Or (T-36).

**Graphique 4**  
**Distribution des projets selon la période de création**



#### ❖ Une planification partenariale (depuis la fin des années 1990)

Enfin, une troisième période de développement, celle que l'on connaît depuis la fin des années 1990, est caractérisée par la multiplication des partenariats. La réussite des projets dépend, plus qu'auparavant, de la capacité des promoteurs de recueillir des appuis locaux. À ce chapitre, l'expérience de T-20, dans Lanaudière, apparaît comme exemplaire. Le projet a été mis en place suite à une journée de consultation

sur le développement local dans cette petite municipalité. Le projet a été priorisé parmi d'autres par l'ensemble des acteurs locaux présents.

- *Le projet a émergé lors d'une grande journée d'animation sur le développement local initiée par la municipalité. Au terme de cette journée, les 80 participants devaient voter pour un projet prioritaire. C'est la résidence pour aînés qui a remporté la mise (T-20).*

Dans plusieurs cas toutefois, les corporations qui mettent sur pied des projets sont déjà existantes; elles mettent donc en œuvre de nouvelles phases (ou projets). Enfin, bon nombre de projets naissent du besoin d'offrir « plus que du logement » à des aînés qui vieillissent.

- *Le projet T-3 est né d'une corporation déjà existante. Les locataires voulaient aller ailleurs dans un OSBL d'habitation qui serait davantage adapté pour donner des services. L'organisme compte sur le parrainage d'un centre communautaire et de loisirs catholique (OSBL personnes âgées, Québec);*
- *C'est le curé de la paroisse qui a été le premier initiateur. Il a formé un comité surtout composé de gens du milieu de la santé. L'organisme a ensuite reçu l'appui financier d'une congrégation religieuse, les Sœurs de la charité. À part l'hôpital, il n'y avait rien dans le village (OSBL personnes âgées, Chaudière-Appalaches, T-10);*
- *Le projet est né du CLSC avec l'aide d'un organisateur communautaire. Le projet s'est aussi associé à des partenaires locaux (Office municipal de Laval, CHSLD). On constatait le manque de logements sociaux, particulièrement dans cette partie plus défavorisée de Laval où il y avait peu de résidences avec services (OSBL personnes âgées, Laval, T-9);*
- *L'idée est partie d'une personne de la communauté et de personnes de la municipalité. Elles se sont adjoint des acteurs du développement local (SDE locale). Le conseil d'administration est formé de gens de la municipalité, table de concertation, citoyens bénévoles (OSBL personnes âgées, Bas-Saint-Laurent, T-19);*
- *C'est le curé de la paroisse aidé de gens de la compagnie Cascades qui ont initié le projet et y ont contribué financièrement (Cascades) (personnes âgées, Centre-du-Québec, T-18).*

#### **2.3.4 La composition des conseils d'administration**

Les bénévoles sont des personnes qui acceptent de fournir un service sans rémunération par l'entremise d'un organisme ou d'un groupe (Statistique Canada, 2005). D'après l'enquête canadienne sur le don, la participation et le bénévolat, 22%

des Québécois ont fait du bénévolat au sein d'une organisation en 1997. Dans le secteur des OSBL d'habitation, les bénévoles sont principalement actifs au sein des conseils d'administration. Mais on en trouve aussi dans des tâches de services et d'accompagnement auprès des locataires (cuisine, comité de loisirs, visites de sécurité). Plusieurs bénévoles sont eux-mêmes locataires des ensembles d'habitation. Les administrateurs, ceux qui siègent sur les conseils d'administration, ont la responsabilité d'exécuter la mission de l'organisme tout en assurant la bonne marche de ce dernier. On constate que les autres tâches bénévoles s'apparentent souvent à l'aide informelle<sup>13</sup>, dont l'implication ressemble à ce qui est accompli auprès de parents, amis et voisins.

Les conseils d'administration sont formés de sept personnes en moyenne<sup>14</sup>. Partant de ce chiffre, on peut donc estimer à environ 5000, le nombre d'administrateurs bénévoles pour l'ensemble des corporations. Outre sa mission, c'est la corporation qui détermine le mode d'élection des administrateurs et la composition de l'assemblée générale des membres. Les assemblées générales de membres, qui élisent les administrateurs, prennent des formes variées. Certaines sont formées exclusivement des membres du conseil d'administration, d'autres sont formées de membres de la communauté, de collègues d'électeurs représentant les parents, de locataires ou d'employés.

Assez typiquement, les administrateurs sont des citoyens impliqués dans leur localité : des locataires, des représentants d'organismes, des parents de locataires ou des employés de la corporation. On trouve des locataires dans 65% des conseils d'administration des organismes (N=305) (voir graphique 5). La présence de locataires aux conseils d'administration découle, pour certains OSBL d'habitation, d'une obligation inscrite dans la convention d'exploitation. C'est le cas pour les programmes AccèsLogis, PARCO et PSBLP. Dans ces organismes, les conseils d'administration sont tenus de compter au moins trois locataires. On constate que cette prescription n'est pas systématiquement observée dans les organismes subventionnés dans le cadre du volet III du programme AccèsLogis et de certains organismes subventionnés par le programme PSBLP<sup>15</sup>. En revanche, plus de la moitié des organismes subventionnés par des programmes de la SCHL comptent au moins un locataire à leur conseil d'administration, même en l'absence d'obligation contractuelle.

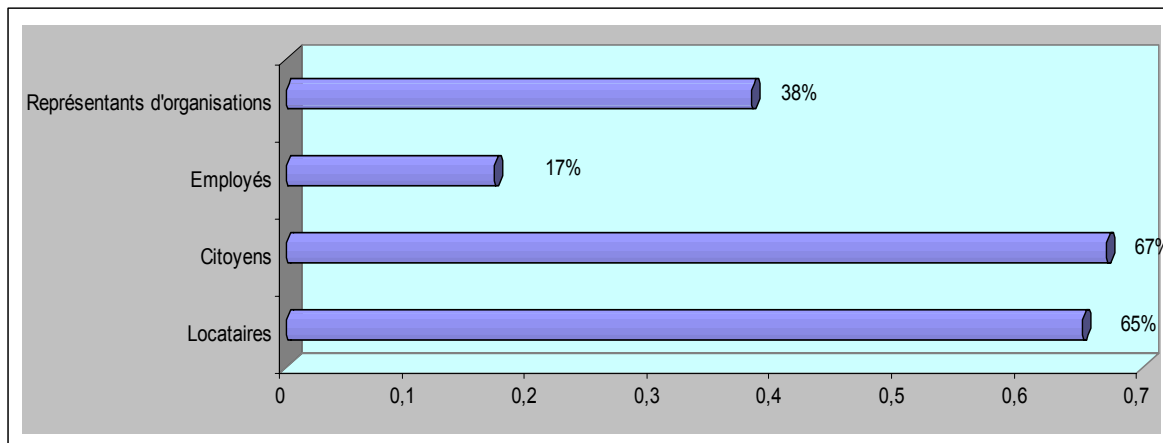
---

<sup>13</sup> Statistique Canada distingue l'aide informelle (temps gratuit auprès des proches) du bénévolat qui lui transite obligatoirement par un organisme.

<sup>14</sup> Le nombre moyen de membres au conseil d'administration s'élève à 7, de même que la médiane.

<sup>15</sup> La présence de « locataires » est en effet plus difficile à observer dans le cas de maisons d'hébergement transitoire.

**Graphique 5**  
**Présence d'administrateurs aux conseils des OSBL d'habitation selon leur profil**



Presque aussi fréquemment que pour les locataires, on trouve des citoyens sans affiliation locale particulière qui sont engagés dans les conseils d'administration (67%). Ce sont souvent des gens impliqués dans leur localité (paroisse, organismes communautaires, économie sociale, CLSC, centres d'action bénévole, voisins, parents, professionnels du milieu, AFEAS, Chevaliers de Colomb, caisses populaires, offices municipaux d'habitation, centres de loisirs, comités de locataire, etc.).

Les conseils d'administration comptent aussi des représentants d'organismes (38%). Les secteurs les plus souvent représentés sont, dans l'ordre : les organismes communautaires, les établissements du secteur public, le secteur public (municipalité) et le secteur privé (incluant les caisses populaires) (voir tableau 20). Le profil des administrateurs des OSBL d'habitation emprunte non seulement la couleur locale mais également la couleur des organismes qui en ont parrainé la naissance. Par exemple, un OSBL d'habitation mis en place par une Association québécoise des droits des retraités (AQDR locale) sera principalement composé de bénévoles aînés tandis qu'un autre, mis en place par une communauté culturelle, sera composé de notables et de bénévoles issus de cette communauté.

**Tableau 20**  
**Types de représentants d'organisations au CA (N=305)**

| TYPE DE REPRÉSENTANTS     | NOMBRE OSBL-H | %     |
|---------------------------|---------------|-------|
| Établissements publics    | 17            | 5,6%  |
| Organismes communautaires | 47            | 15,4% |
| Secteur public            | 16            | 5,2%  |
| Secteur privé             | 22            | 7,2%  |
| Pluralité d'intervenants  | 13            | 4,3%  |

Le profil riche et varié des administrateurs des conseils d'administration témoigne de la qualité de l'enracinement des OSBL d'habitation. La présence de locataires, de citoyens engagés, d'employés et de représentants d'organismes locaux offre un

caractère d'exemplarité dans la poursuite d'une gestion saine qui tient compte d'une multiplicité d'intérêts et de points de vue (*multistakeholder*), mais dans l'atteinte d'une mission unique centrée sur l'intérêt général. Celui-ci est souvent garant de pratiques dynamiques de gouvernance transparentes qui misent sur les partenariats.

### 2.3.5 Les comités

Un peu plus de la moitié des organismes (55%) comptent au moins un comité. Il peut s'agir tout autant de comités *ad hoc* que de comités ayant des mandats à plus long terme. Ainsi, les OSBL d'habitation font assez fréquemment appel à des comités pour la gestion de l'organisme et aussi pour assurer l'animation et l'organisation des milieux de vie. Les comités qu'on trouve le plus fréquemment sont, dans l'ordre : les comités de loisirs (26%) et les comités de locataires (25%). On trouve par ailleurs des comités pour la sélection ou l'admission des locataires, pour l'entretien, pour le financement, pour les relations de travail, pour la gestion des plaintes ou l'alimentation notamment (16%). Bien qu'on trouve des comités dans tous les types d'organismes, la gestion par comités est tendanciellement plus présente dans les organismes financés dans le cadre du programme AccèsLogis et, dans une moindre mesure, du PSBLP. On remarque que les organismes qui comptent au moins un locataire au conseil d'administration sont davantage enclins à mettre aussi en place des comités, comme le montre le tableau 22.

**Tableau 21**  
**Présence et type de comité dans les OSBL-H (N=305)**

| NOM DES COMITÉS      | NOMBRE | %     |
|----------------------|--------|-------|
| Comité de locataires | 77     | 25,2% |
| Comité de loisirs    | 80     | 26,2% |
| Autres comités       | 49     | 16,1% |
| Aucun comité         | 124    | 40,7% |
| Non disponible       | 24     | 7,9%  |

**Tableau 22**  
**Répartition des OSBL-H ayant un comité de locataires selon la présence de locataires au conseil d'administration (CA)**

|  | PRÉSENCE DE LOCATAIRES AU CA | PAS DE LOCATAIRES AU CA |
|--|------------------------------|-------------------------|
| OSBL ayant un comité de locataires     | 112                          | 44                      |
| OSBL ayant un comité de locataires en% | 56%                          | 45%                     |
| <b>Ensemble des OSBL</b>               | <b>197</b>                   | <b>96</b>               |

### 2.3.6 L'affiliation à une fédération

La possibilité d'adhérer à une fédération régionale d'OSBL d'habitation a été initiée à Montréal, en 1987, avec la création de la Fédération des OSBL d'habitation de



Montréal (FOHM). D'autres fédérations ont emboîté le pas au fil des 15 dernières années, dont Québec-Chaudière-Appalaches, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Chibougamau-Chapais, Côte-Nord, la région du Suroît et l'Outaouais. C'est finalement en 2002 qu'est né le Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH). Depuis, le réseau accueille les OSBL d'habitation qui sont situés sur un territoire non couvert par une fédération régionale. Au plan national, le processus de fédération demeure donc récent. En comparaison, la fondation de la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH) remonte à 1987, donc 25 années plus tôt. Quant aux offices d'habitation, la création du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) remonte à plus de 30 ans.

Le regroupement et l'adhésion des OSBL en fédérations, quoique récents, sont en croissance soutenue depuis quelques années. En 2006, le taux d'adhésion s'élevait à 33%, (N=267/798). Le RQOH espère atteindre d'ici quelques années un taux d'adhésion de 50%. La répartition des organismes membres selon la région administrative est exposée au tableau 23. En plus de bénéficier de services d'achats groupés (assurances, services bancaires, quincaillerie) et d'outils d'information et de formation, les OSBL d'habitation membres unissent leurs voix pour faire la promotion de leurs intérêts et de leurs priorités dans l'espace public.

**Tableau 23**  
**Répartition des OSBL-H membres d'une fédération**  
**selon la région administrative**

| RÉGION ADMINISTRATION            | NOMBRE D'OSBL MEMBRE |
|----------------------------------|----------------------|
| FROH (Sag-Lac-St-Jean-Côte-nord) | 25                   |
| FROHQC (Qc-Chaudière-Appalaches) | 70                   |
| FROHMQC (Mauricie-Centre-Qc)     | 16                   |
| FOHM (Montréal)                  | 77                   |
| ROHSCO                           | 9                    |
| FLOH (Laval)                     | 16                   |
| FOHRJS                           | 23                   |
| Hors fédérations membres RQOH    | 31                   |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>267</b>           |

## 2.4 LES EMPLOYÉS

Notre enquête révèle un secteur d'emploi d'une importance insoupçonnée. En effet, à partir de nos données, on peut estimer le nombre d'employés à environ 3500<sup>16</sup>. En comparaison, le secteur des coopératives d'habitation déclare 207 employés (Brassard, 2006) tandis que les offices d'habitation du Québec (secteur des HLM) en comptent environ 2000 (Ducharme, 2004). Deux facteurs peuvent expliquer le nombre important d'emplois dans ce secteur d'habitation : contrairement aux coopératives d'habitation, les OSBL d'habitation délèguent volontiers une partie de

<sup>16</sup> Le total d'employés déclarés chez 281 OSBL (tiré de l'échantillon N=305) s'élève à 1350. Si l'on reporte ce chiffre à l'ensemble de notre population (N=798), on arrive en fait au chiffre de 3833 employés. Ces tendances sont corroborées dans notre échantillon téléphonique où 48 OSBL-H déclarent un total de 191 employés (N=52).

leurs tâches à des employés (sans compter les contractuels) ; d'autre part, les missions des organismes impliquent souvent la prestation de services aux locataires. On dispose par ailleurs de peu d'informations sur les caractéristiques, les besoins et les conditions de travail des employés des OSBL d'habitation. Nos observations nous permettent cependant de penser que leur situation s'apparente aux caractéristiques reconnues dans l'ensemble du secteur sans but lucratif (Bussières et al., 2006 ; Harris et Malavoy, 2005 ; Bickerstaff, 2004 ; Ducharme, 2004). Une étude sur les conditions de travail de ce secteur montre que les salaires y sont peu élevés, les avantages sociaux peu présents et le taux de syndicalisation faible (CSMO-ÉS, 2006).

#### ❖ Les emplois dans les OSBL d'habitation

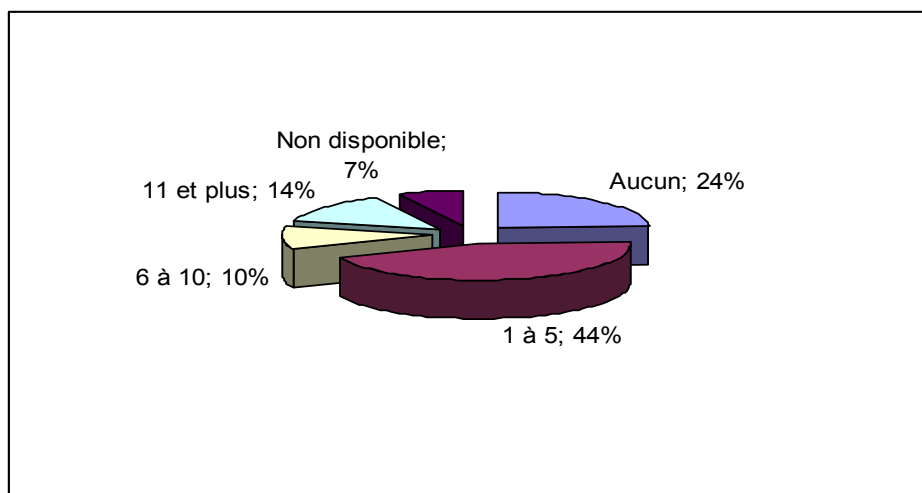
Un peu plus de 70% des OSBL d'habitation ont au moins un employé. Les types d'emplois les plus fréquents dans les OSBL d'habitation sont, par ordre d'importance : les concierges, les employés chargés de la coordination ou de l'administration, les intervenants, les cuisiniers, les surveillants, les préposés aux soins ou les auxiliaires familiales et, enfin, les infirmières, comme le montrent les proportions du tableau 25.

Les fonctions exigées par l'opération d'un OSBL d'habitation font appel à des métiers traditionnellement occupés tant par des hommes (conciergerie, intervention) que par des femmes (cuisine, préposés aux soins, intervention, administration). Cela fait des OSBL d'habitation des milieux dont les emplois sont susceptibles d'être occupés aussi bien par des hommes que par des femmes.

**Tableau 24**  
**Présence d'employés dans les OSBL-H**

| EMPLOYÉS          | NOMBRE OSBL-H | %           |
|-------------------|---------------|-------------|
| 1 employé et plus | 214           | 70%         |
| Aucun employé     | 73            | 24%         |
| Non disponible    | 18            | 6 %         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>305</b>    | <b>100%</b> |

**Graphique 6**  
**Distribution des OSBL d'habitation selon leur nombre d'employés**



Le nombre d'employés par organisme n'est pas déterminé par le nombre d'unités de logement mais bien par l'offre de service aux personnes. Ainsi, un OSBL d'habitation de taille moyenne (par exemple, 40 unités) qui offre peu ou pas de services comptera typiquement un concierge et une responsable de l'administration, souvent des emplois à temps partiel. Par ailleurs, les organismes d'habitation qui offrent des services de salle à manger, de soins personnels ou de soutien individuel comptent un plus grand nombre d'employés. Près du quart des OSBL d'habitation (N=74) comptent six employés et plus. Il s'agit essentiellement d'OSBL d'habitation avec services destinés aux personnes âgées (N=48), à des personnes ayant des problèmes de santé mentale (N=8) ou à des personnes handicapées (N=7).

**Tableau 25**  
**Proportion d'OSBL-H selon le type d'employés présents**

| TITRE D'EMPLOI                  | NOMBRE D'OSBL | %   |
|---------------------------------|---------------|-----|
| Concierge                       | 34            | 72% |
| Coordination-administration     | 26            | 55% |
| Intervenant                     | 20            | 43% |
| Cuisiniers                      | 13            | 28% |
| Surveillants                    | 6             | 13% |
| Préposés aux soins, auxiliaires | 4             | 9%  |
| Infirmière                      | 3             | 6%  |

Bien que notre enquête postale se soit intéressée exclusivement aux *employés*, notre enquête téléphonique nous indique que les OSBL d'habitation font aussi appel à des *contrats de services*. On sait par exemple que les contrats de services sont chose courante dans plusieurs régions pour les tâches de gestion administrative et même sociale<sup>17</sup>. À titre d'exemple, un OSBL d'habitation des Bois-francs (T-37) destiné à des personnes handicapées, emploie directement une vingtaine d'employés, surtout

<sup>17</sup> Ces tâches sont offertes par des groupes de ressources techniques (GRT) ou par des fédérations d'OSBL-H.

des préposées et des cuisinières tandis que cet autre organisme (T-36), situé à Montréal, compte sur 35 employés d'un centre de réadaptation de Montréal pour assurer les services et les soins aux locataires. Du reste, en raison des limites méthodologiques de notre recherche, la véritable proportion entre employés et contractuels reste à délimiter avec plus de précision. Mais on peut conclure qu'au-delà des employés directs des OSBL d'habitation, un nombre encore plus important de personnes œuvre dans le secteur des OSBL d'habitation.

#### ❖ **Conditions de travail et participation à la gestion**

On connaît peu de choses sur les conditions de travail des employés des OSBL d'habitation<sup>18</sup>. Il semble qu'une bonne proportion des employés est à temps partiel. Le taux de syndicalisation y est faible, les salaires peu élevés et les avantages sociaux peu attrayants. On compte des employés au conseil d'administration des OSBL d'habitation dans 17% des cas. Il s'agit, pour la majorité des organismes ayant une mission d'accompagnement aux personnes et comptant plusieurs employés. Les comités de relations de travail semblent rares (N=3/305).

Les problèmes (ou défis) reliés à la gestion des employés et/ou des bénévoles apparaissent au quatrième rang des préoccupations des responsables des organismes. La surcharge de travail ainsi que le recrutement et la rétention de personnel qualifié figurent parmi les principales préoccupations des responsables d'OSBL d'habitation. Le problème se présente plus fréquemment parmi les organismes destinés aux personnes âgées offrant des services, et plus encore en milieu rural. Dans certains de ces organismes, ces difficultés s'ajoutent à la concurrence offerte par les CHSLD des mêmes localités et qui offrent des conditions beaucoup plus avantageuses aux auxiliaires, préposés et employés d'entretien. Ainsi, les responsables des OSBL T-4 et T-15, tous deux situés dans la grande région de Québec, font valoir qu'ils offrent à leurs auxiliaires entre 8.50 \$ et 9.75 \$ « (...) *alors que le CHSLD, à 500 pieds de chez nous, offre 15 \$ de l'heure et (...) on ne peut pas charger plus aux locataires* ». Certains responsables se disent conscients de compter « sur du personnel sous-payé et sans possibilité de continuité ». Dans un autre OSBL d'habitation « *tous les employés rognent sur leurs heures* » (T-19).

Ces problèmes des OSBL d'habitation comme employeurs sont symptomatiques de la précarité financière des organismes ainsi que des pressions des pertes d'autonomie liées au vieillissement. On peut aussi dire de plusieurs des emplois du secteur des OSBL d'habitation qu'ils se situent à la lisière du secteur informel et qu'ils se caractérisent par la souplesse et la polyvalence des tâches. De même, les activités bénévoles et rémunérées se superposent ou se confondent, laissant voir l'héritage familialiste dans le domaine du service aux personnes (Guberman, 2003).

---

<sup>18</sup> Une recherche sur les conditions de travail des employés des OSBL-H est présentement en cours en partenariat avec le Comité sectoriel de la main-d'œuvre en économie sociale.

## 2.5 LES LOCATAIRES

La population des OSBL d'habitation est majoritairement composée de femmes, plutôt âgées et disposant de revenus faibles. Il s'agit souvent de personnes vivant seules. Plusieurs présentent des vulnérabilités qui entraînent des besoins en services sociaux ou en santé. Voilà, résumées en peu de mots, les grandes caractéristiques des locataires des OSBL d'habitation. Les sections qui suivent présentent des données plus détaillées sur l'âge, le sexe, les revenus et l'état de santé des locataires.

### 2.5.1 Accès aux OSBL d'habitation et trajectoires

Le profil des locataires est en bonne partie déterminé par les mission-clientèles des organismes et souvent aussi par les paramètres des programmes de financement. À l'intérieur de ces paramètres, les organismes établissent eux-mêmes les critères de sélection des locataires.

### 2.5.2 Âge et conditions de santé

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

**Tableau 26**  
**Proportion de locataires selon l'âge et le type d'organisme (N=305)**

| ÂGES LOCATAIRES          | MOINS DE 19 ANS | 19 À 35 ANS | 36 À 55 ANS | 56 À 75 ANS | 76 ANS ET PLUS |
|--------------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| <b>Population totale</b> | <b>2%</b>       | <b>11%</b>  | <b>21%</b>  | <b>31%</b>  | <b>36%</b>     |
| Personnes âgées          | 0%              | 1%          | 5%          | 38%         | 56%            |
| Personnes seules         | 3%              | 11%         | 49%         | 30%         | 9%             |
| Santé mentale            | 2%              | 27%         | 58%         | 15%         | 1%             |
| Pers handicapées         | 1%              | 30%         | 53%         | 15%         | 1%             |
| Jeunes                   | 40%             | 60%         | 0%          | 0%          | 0%             |
| Femmes                   | 19%             | 37%         | 18%         | 25%         | 0%             |
| Autochtones              | 0%              | 0%          | 70%         | 30%         | 0%             |
| Mixte                    | 3%              | 30%         | 38%         | 26%         | 4%             |
| Familles                 | 5%              | 24%         | 46%         | 22%         | 5%             |
| Autres                   | 5%              | 45%         | 30%         | 20%         | 0%             |

Comme pour l'ensemble de la population du Québec, les locataires des OSBL d'habitation vieillissent. Les pertes d'autonomie liées au vieillissement des locataires préoccupent plusieurs responsables d'OSBL d'habitation interrogés (il s'agit en fait, après les besoins en services, du deuxième défi en importance). Les responsables

d'OSBL d'habitation destinés aux aînés observent l'apparition d'états ou de maladies chroniques tels : le diabète, l'asthme, la haute pression, les problèmes d'équilibre (marchettes), les problèmes de vision, ou les problèmes cognitifs (démence, Alzheimer). Les pertes d'autonomie liées au vieillissement représentent une source d'angoisse pour les gestionnaires d'OSBL d'habitation pour aînés n'ayant pas prévu de services (T-24 ; T-16 ; T-15 ; T-8 ; T-7) et même pour ceux qui offrent une gamme étendue de services (T-25 ; T-9 ; T-19 ; T-10). Notons par ailleurs que d'autres responsables d'OSBL d'habitation destinés à des personnes âgées estiment que leurs locataires, bien qu'assez âgés, « *demeurent autonomes et capables de s'occuper d'elles-mêmes* » (T-11 ; T-13 ; T-1 ; T-18).

### 2.5.3 Le sexe

Globalement, les femmes représentent 63% des locataires des organismes. On les trouve nombreuses dans les OSBL d'habitation destinés aux aînés (72%). En revanche, les hommes sont en plus grande proportion dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes seules et vulnérables, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale, aux personnes handicapées et aux jeunes (voir tableau 27). L'importante proportion de femmes dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes âgées recoupe les données des autres recherches sur ces mêmes organismes (Ducharme et Vaillancourt, 2002) de même que les tendances observées dans les HLM ou les résidences privées pour aînés (Vaillancourt et Charpentier, 2005).

**Tableau 27**  
Répartition des sexes selon le type de mission-clientèles des OSBL-H

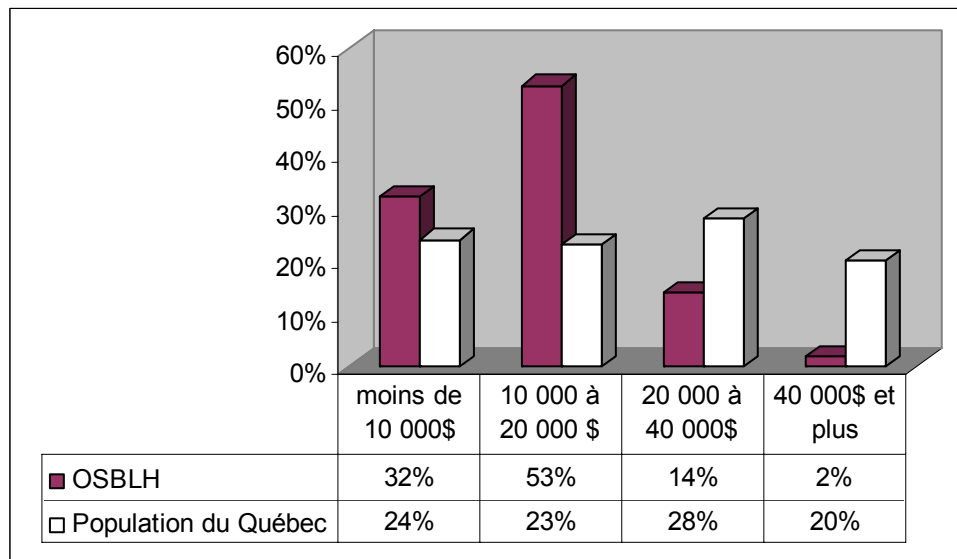
| MISSION-CLIENTÈLES          | % HOMME    | % FEMME    |
|-----------------------------|------------|------------|
| Personnes âgées             | 27,6       | 72,3       |
| Personnes seules            | 66,9       | 32,6       |
| Santé mentale               | 63,3       | 36,7       |
| Personnes handicapées       | 60,7       | 37,2       |
| Jeunes                      | 78,3       | 21,7       |
| Femmes                      | 8,7        | 91,3       |
| Autochtones                 | 25,0       | 75,0       |
| Mixte                       | 34,4       | 65,6       |
| Familles et non spécialisés | 42,2       | 57,8       |
| Autre                       | 51,0       | 49,0       |
| <b>Ensemble des OSBL-H</b>  | <b>37%</b> | <b>63%</b> |

### 2.5.4 Les revenus

Comme le montre le tableau 28, les revenus des locataires sont généralement faibles. Alors que la majorité (53%) obtiennent entre 10 000 \$ et 20 000 \$, seuls 15% des locataires obtiennent plus de 20 000 \$ par année. On trouve des proportions importantes de personnes très pauvres dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes seules et vulnérables, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale, aux personnes handicapées, aux femmes et aux autochtones.

Incidemment, la majorité de ces OSBL-H offre des suppléments au loyer à leurs locataires puisqu'ils ont été mis sur pied à l'aide de programmes qui offrent ces subventions (PSBLP, PARCO, AccèsLogis).

**Graphique 7**  
**Distribution des revenus chez les locataires et dans la population du Québec**



**Tableau 28**  
**Échelle de revenu des locataires selon les mission-clientèles**

| CATÉGORIE D'OSBL-H              | 10 000 \$ ET MOINS | 10 001 A 20 000 \$ | 20 001 A 35 000 \$ | 35 001 \$ ET PLUS |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Population totale</b>        | <b>30,1%</b>       | <b>53,2%</b>       | <b>13,8%</b>       | <b>2,6%</b>       |
| Personnes âgées                 | 14,0%              | 67,1%              | 16,3%              | 2,0%              |
| Personnes seules et vulnérables | 78,9%              | 21,1%              | 0,0%               | 0,0%              |
| Santé mentale                   | 78,5%              | 21,4%              | 0,1%               | 0,0%              |
| Personnes handicapées           | 68,5%              | 26,5%              | 5,0%               | 0,0%              |
| Jeunes                          | 33,3%              | 40,0%              | 26,7%              | 0,0%              |
| Femmes                          | 71, 75             | 16,3%              | 6,7%               | 2,0%              |
| Autochtones                     | 75,0%              | 25,0%              | 0,0%               | 0,0%              |
| Mixte                           | 34,0%              | 38,5%              | 7,4%               | 14,6%             |
| Familles non spécialisés        | 31,9%              | 44,6%              | 19,3%              | 5,0%              |
| Autres                          | 50,0%              | 0,0%               | 50,0%              | 0,0%              |

## ❖ Les pertes d'autonomie liées au vieillissement<sup>19</sup>

Les pertes d'autonomie liées au vieillissement représentent une source particulière de préoccupation pour les gestionnaires d'OSBL d'habitation qui offrent peu ou pas de services tout autant que pour ceux qui offrent une gamme étendue de services<sup>20</sup>.

- *Nous avons besoin de surveillance la nuit. Nous avons besoin de soins aux personnes. La population est vieillissante. Actuellement, lorsque nos résidents ne peuvent plus demeurer dans leur logement, ils font la demande pour une autre résidence où il y a des soins et services* (Personnes âgées, Centre du Québec, 34 logements);
- *Augmentation de la lourdeur des problématiques de santé mentale associée au vieillissement des locataires* (Santé mentale, Est de Montréal, 12 logements);
- *Within the next few years, most of the tenants will be over 80 years of age and will require help caring for themselves which the Organization does not have the budget or capabilities to offer* (Personnes âgées, centre-ville de Montréal, 20 logements);
- *Vieillesse de la population et des immeubles* (Personnes à risque d'itinérance, Montréal, 81 logements).

## ❖ La participation des locataires et les actions vers l'autonomie

Plus de 1300 locataires siègent au conseil d'administration des OSBL d'habitation<sup>21</sup>. Plusieurs milliers participent à différents comités de locataires, comités de loisirs ou autres comités de gestion. Dans plusieurs OSBL d'habitation, l'accès à un logement s'accompagne aussi d'un projet de vie, d'une démarche d'insertion. Il s'agit alors d'un véritable tremplin vers l'autonomie.

## Conclusion

Ce chapitre montre la variété offerte par la tenure de type OSBL tout en confirmant l'attrait de cette formule pour les projets d'habitation destinés à des groupes de personnes ayant des besoins particuliers. Les organismes et les projets sont présents partout sur le territoire là où parfois le marché offre peu d'intérêts pour les promoteurs privés. Le profil des promoteurs et des administrateurs de ces projets révèle l'ancrage local des OSBL d'habitation. Le secteur révèle aussi son importance

---

<sup>19</sup> 45 déclarations sur 197, soit 22% portent spécifiquement sur cette question : en réponse à la question « quels sont les principaux défis de votre organisme pour les années à venir? »

<sup>20</sup> Notons par ailleurs que d'autres responsables d'OSBL d'habitation destinés à des personnes âgées estiment que leurs locataires, bien qu'assez âgés, « demeurent autonomes et capables de s'occuper d'eux-mêmes ».

<sup>21</sup> On trouve un ou plusieurs locataires dans 65% des conseils d'administration des OSBL d'habitation du Québec.



par l'ampleur du nombre d'administrateurs bénévoles et d'employés impliqués. Les préoccupations des responsables quant aux besoins des locataires ne se démentent pas.

Le profil des locataires, leur âge, leurs faibles revenus de même que la préoccupation croissante des responsables quant aux pertes d'autonomie des locataires mettent en lumière les difficultés d'arrimage entre l'habitation et les services de santé et de services sociaux et la difficulté de stabiliser du personnel salarié dont les conditions demeurent par trop précaires. Le chapitre qui suit s'attache justement à mieux décrire les services offerts en OSBL d'habitation ainsi que leur organisation.

## **CHAPITRE III**

### **L'OFFRE DE SERVICE DANS LES OSBL-H**

#### **Introduction**

Ce chapitre présente le portrait de l'offre de service dans les OSBL d'habitation du Québec. Nous avons distingué deux catégories de services : le soutien communautaire, que l'on associe à la vie en habitation collective, et les services aux personnes, que l'on peut apparenter à des services de maintien à domicile pour des personnes en perte d'autonomie. Chaque section présente un service particulier, l'ampleur de l'offre, la distribution de celle-ci selon le type d'OSBL, l'organisation des services ainsi que certaines tendances. Pour une appréciation plus complète, une série de tableaux concernant chaque service est présentée en annexe.

#### **3.1 LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE**

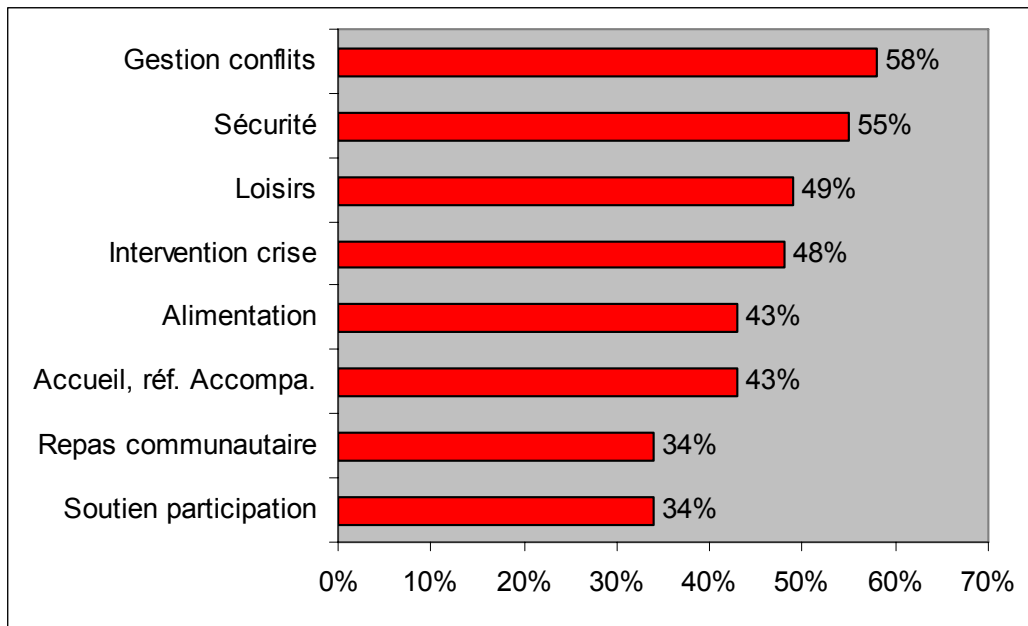
Le soutien communautaire en logement social désigne des pratiques et des services liés à l'habitat qui permettent aux locataires d'avoir de meilleures conditions de vie. Les interventions de soutien communautaire ont généralement trait à la sélection des locataires, à l'accueil, à la référence et à l'accompagnement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

Ces interventions, expérimentées et reconnues il y a une vingtaine d'années auprès des chambreurs des quartiers centraux de Montréal, se déclinent ailleurs sous plusieurs formes, dans des ensembles d'habitation forts variés. Elles se sont donc développées sans que les promoteurs communautaires attendent les subventions. Le chapitre qui suit offre des détails sur les principaux services et activités offerts ainsi que sur les besoins exprimés par les organismes. Il fait aussi part des besoins et défis exprimés par les organismes.

##### ***3.1.1 L'offre de soutien communautaire***

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

**Graphique 8**  
**Proportion d'OSBL d'habitation selon le type de soutien communautaire offert**



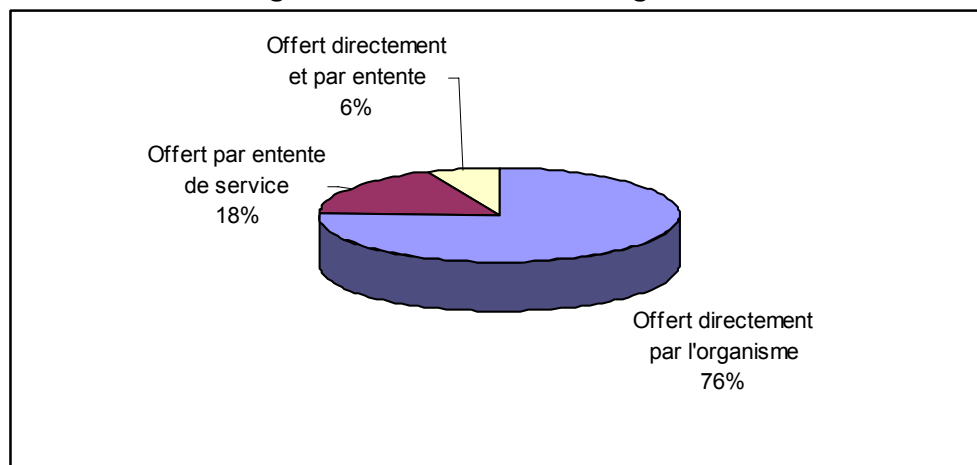
### ***3.1.2 La gestion et la prévention des conflits***

Typiquement, les interventions de gestion des conflits ont trait au bruit, à l'utilisation des espaces et équipements communs ainsi qu'au respect des règlements de l'immeuble. D'autres interventions découlent directement des aléas du « vivre ensemble » lors d'activités communes (loisirs, repas communautaires, comités, etc.).

- Il s'agit du type d'interventions présent dans le plus grand nombre d'OSBL d'habitation (58% des organismes).
- Cette activité est la plus susceptible d'être prise en charge directement par les employés et les bénévoles de l'organisme.
- Plusieurs coordonnateurs ou concierges s'y emploient, au détriment d'autres tâches. Plusieurs administrateurs bénévoles s'en acquittent eux-mêmes.
- La majorité des organismes concernés y consacrent moins de 25 heures par mois.
- On note que ces interventions sont fortement présentes dans les ensembles destinés aux jeunes, aux femmes et mères de famille, aux personnes seules et vulnérables, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et aux personnes handicapées.

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

**Graphique 9**  
**Modalité d'organisation des services de gestion des conflits\***



\* Dans cette section décrivant les services, nous avons décidé, pour des questions de visibilité, de répartir les données non disponibles au sein des autres modalités d'organisation. Toutefois, pour plus d'information, vous retrouverez en annexe la distribution complète des données recueillies.

### 3.1.3 La sécurité

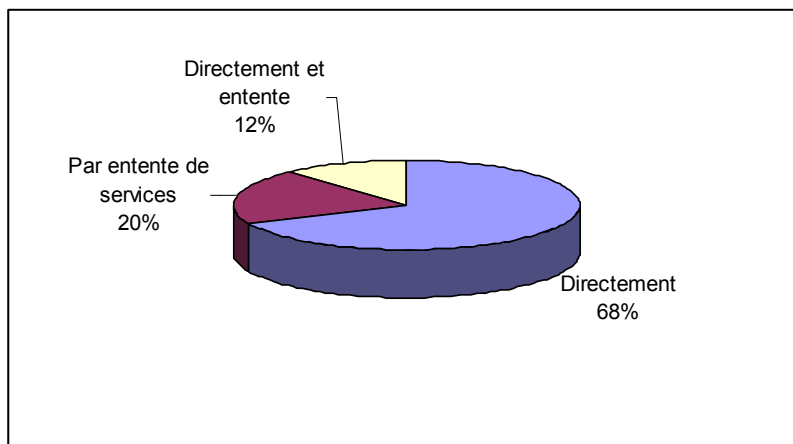
Les mesures de sécurité consistent à faire en sorte de prévenir les situations indésirables, d'intervenir en cas de problèmes de santé ou encore de répondre aux inquiétudes des locataires. La seule présence d'un coordonnateur, d'une intervenante, d'un concierge ou d'un locataire désigné<sup>22</sup> suffit souvent à assurer le sentiment de sécurité des locataires.

- Plus de 55% des OSBL d'habitation mettent en place des mesures de sécurité appliquées par des personnes.
- La majorité des organismes qui offrent de la sécurité y consacrent plus de 100 heures par semaine.
- Trente et un pour cent (31%) des OSBL d'habitation offrent des mesures de surveillance par des personnes, 24 h sur 24 h.
- La sécurité par des personnes est assurée dans une plus grande proportion dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes handicapées (84%), les personnes seules et vulnérables (79%), les personnes ayant des problèmes de santé mentale (71%) et les personnes âgées (65%).

<sup>22</sup> La surveillance est souvent assurée par un locataire ou un couple de locataires surveillants

- L'organisation de la sécurité va de pair avec les situations particulières des organismes et leurs locataires. On distingue à cet effet des modèles variés. La sécurité est assurée *de facto* dans les OSBL d'habitation pour aînés offrant des soins personnels, à tout le moins le jour. Dans ces résidences, on trouve en outre des systèmes de surveillance 24h sur 24h par des préposés, des locataires ou couples surveillants, ou encore des concierges non-résidents mais munis de téléavertisseurs. Dans les autres cas, les locataires utiliseront, la nuit, des tirettes d'alarme reliées à des centrales. On trouve aussi des OSBL d'habitation pour aînés sans soins et alimentation avec des employés de jour et des locataires ou couples surveillants (et à l'occasion, tirette d'alarme). Certains OSBL d'habitation pour aînés soulignent toutefois leurs difficultés à assurer la sécurité pour la nuit.

**Graphique 10**  
**Modalités d'organisation de la sécurité dans les organismes**



#### ❖ Des besoins liés à la sécurité

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

- *On aimerait avoir quelqu'un sur place la nuit. Pour l'instant, notre sécurité se fait de l'extérieur par un lien téléphonique* (personnes âgées, Chaudières-Appalaches, 38 logements);
- *Faire des conférences sur la sécurité pour les locataires. Remettre de l'avant la surveillance du quartier en concertation avec d'autres organismes* (familles, Estrie, 213 logements);
- *Mettre en place un système de surveillance pour la sécurité des locataires* (personnes âgées, Laurentides, 12 logements);
- *On a la sécurité le jour, mais on aurait besoin de sécurité la nuit* (personnes âgées, Bas-Saint-Laurent, 20 logements);

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

### **3.1.4 Les loisirs**

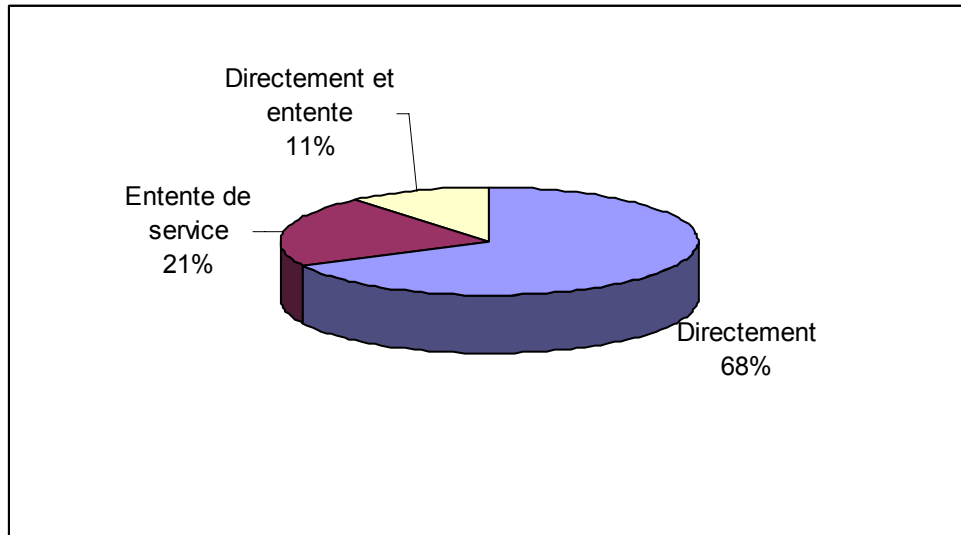
Les loisirs occupent une place importante dans les OSBL d'habitation, tant par l'étendue de leur présence que par l'effet que ceux-ci produisent sur la vie collective et aussi sur la qualité de vie. Plus de la moitié (50%) des OSBL d'habitation offrent des activités de loisirs pour les locataires.

- On trouve des activités de loisirs en plus grande proportion dans les OSBL d'habitation destinés aux femmes (100%), aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (68%), aux jeunes (67%), aux personnes âgées (62%) et aux personnes handicapées (60%).
- Les activités sont, la plupart du temps, organisées à partir des ressources de l'organisme, souvent les locataires eux-mêmes.
- Le nombre d'heures consacrées aux loisirs semble plus élevé que pour d'autres activités. Environ 15% de l'ensemble des organismes<sup>23</sup> y consacrent plus de 26 heures par mois.
- On note des besoins plus pressants chez les OSBL d'habitation destinés aux aînés et aux personnes handicapées.
  - *Nous projetons d'agrandir pour faire une salle d'activités physiques et d'ateliers divers (Gaspésie, santé mentale, 12 logements).*
  - *Le club des 50 ans et plus est juste à côté de notre édifice, nos locataires préfèrent s'y rendre pour leurs loisirs (personnes âgées, Bas-Saint-Laurent, 18 logements).*

---

<sup>23</sup> C'est-à-dire 15% de 305 OSBL d'habitation (notre échantillon)

**Graphique 11**  
**Modalités d'organisation des loisirs dans les organismes**

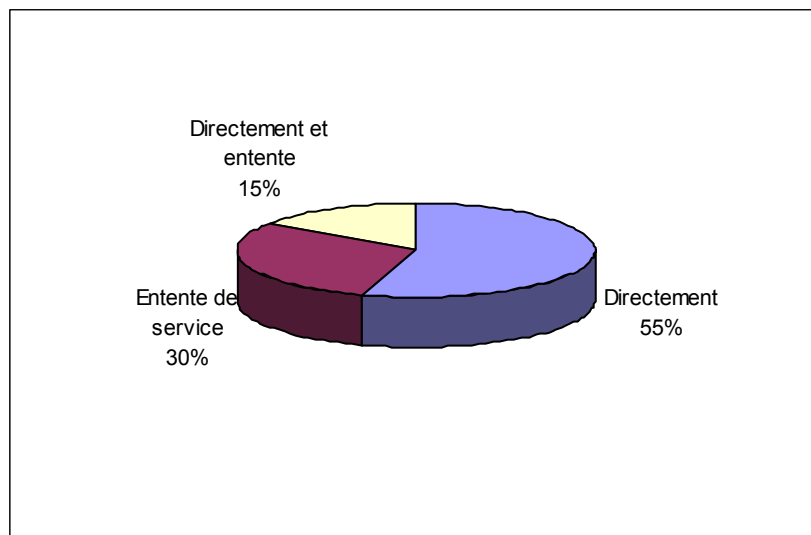


### ***3.1.5 L'accueil, la référence ou l'accompagnement des résidents***

Les activités d'accueil, de référence ou d'accompagnement auprès des locataires sont variées : expliquer les clauses du bail et les règlements de la maison, indiquer certains services de la localité, aider les locataires à compléter un formulaire, un rapport d'impôt, faire une demande au CLSC, etc.

- Près de la moitié des OSBL d'habitation (48%) consacrent du temps pour ce type d'activités;
- Une plus grande proportion d'organismes destinés aux jeunes (100%), aux personnes handicapées (89%) et aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (82%) y consacrent des ressources et du temps;
- Si vingt pour cent (20%) des organismes y consacrent moins de 25 heures par mois, 16% y consacrent plus de 25 heures par mois (pouvant aller jusqu'à 400 heures/mois) ce qui prouve l'importance de l'investissement humain pour ce type d'intervention.
  - *(Notre défi est) d'offrir un environnement sain et harmonieux à tous les locataires de l'immeuble (familles, Gaspésie, 10 logements).*

**Graphique 12**  
**Modalités d'organisation pour l'accueil dans les organismes**



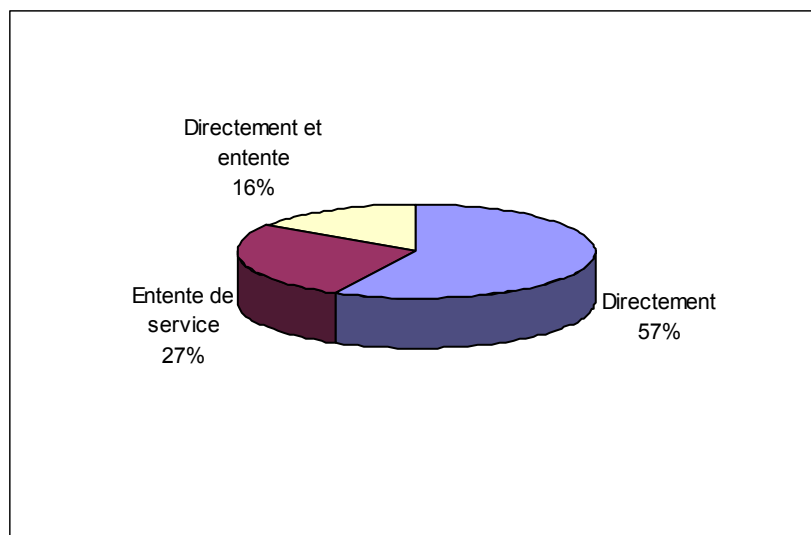
### **3.1.6 Les interventions en situation de crise**

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

- L'intervention en situation de crise est assez intimement liée aux interventions de sécurité et, parfois, à la médiation en cas de conflits. Ces fonctions sont souvent assumées par les mêmes personnes;
- Quarante-huit pour cent (48%) des OSBL d'habitation effectuent, plus ou moins occasionnellement, ce type d'interventions;
- Les organismes les plus impliqués dans ce type d'intervention sont ceux destinés aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (95%), aux personnes seules et vulnérables (85%), aux personnes handicapées (85%) et aux femmes (83%);
- La majorité des organismes qui pratiquent ces interventions y consacrent entre une et 25 heures par mois.



**Graphique 13**  
**Modalités d'organisation des interventions de crise dans les organismes**



- Le cas échéant, les ententes de services procèdent en grande majorité avec des établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
- Certains responsables d'organismes déplorent que les administrateurs aient eux-mêmes à répondre à certaines situations de crise.

### **3.1.7 Les services d'alimentation**

Ce sont 43% des OSBL d'habitation qui offrent des services d'alimentation sous plusieurs formes.

- On trouve des services de salle à manger ou cafétéria dans 29% des OSBL d'habitation;
- On trouve des services de popote roulante dans 5% des organismes et des cuisines collectives dans 4%<sup>24</sup>;

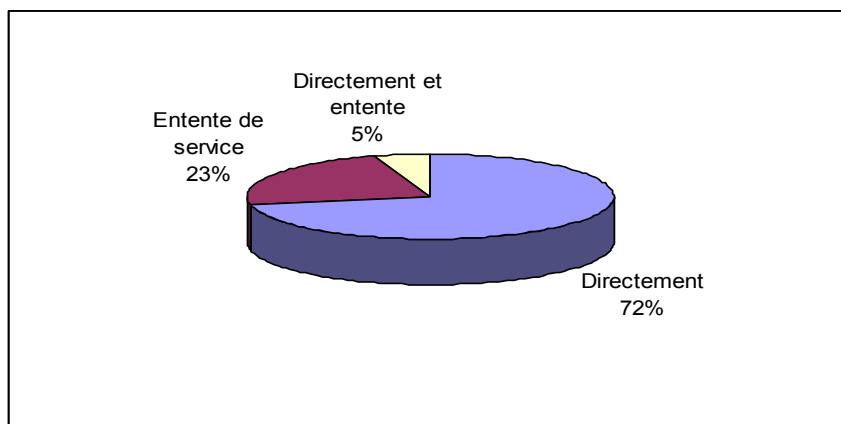
**Tableau 29**  
**OSBL-H selon la présence de services d'alimentation**

| TYPE DE SERVICES OFFERTS | Nb OSBL D'HABITATION | % D'OSBL D'HABITATION |
|--------------------------|----------------------|-----------------------|
| Salle à manger           | 89                   | 29%                   |
| Popote roulante          | 16                   | 5%                    |
| Cuisine collective       | 11                   | 4%                    |
| Autre                    | 14                   | 5%                    |
| Aucun service            | 143                  | 47%                   |
| Non disponible           | 31                   | 10%                   |
| <b>TOTAL</b>             | <b>305</b>           | <b>100%</b>           |

<sup>24</sup> Il peut s'agir, par exemple, d'aide à l'alimentation dans les chambres des personnes handicapées, de dons occasionnels de nourriture ou encore de services de traiteurs au profit de la collectivité environnante. Évidemment des organismes combinent plusieurs services.

- Les services d'alimentation sont quasi systématiques dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes handicapées (90%) et assez fréquents dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (60%) et aux personnes âgées (55%). Les services d'alimentation sont nettement moins courants dans les autres types d'OSBL d'habitation.

**Graphique 14**  
**Modalités d'organisation des services d'alimentation**



❖ **Les services d'alimentation dans des salles à manger : un modèle en soi**

Les services alimentaires dans des cuisines ou cafétéria se trouvent essentiellement dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes âgées, aux personnes handicapées, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et aux personnes seules, comme le montre le tableau ci-dessous. Ces cuisines sont le plus souvent le fait de projets issus des programmes AccèsLogis (51% des cas) et PSBLP<sup>25</sup> (26% des cas).

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

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

<sup>25</sup> Programme sans but lucratif privé de la Société d'habitation du Québec.

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

**Tableau 30**  
**Les OSBL-H avec salle à manger selon les mission-clientèles**

| OSBL SELON LES VOCATIONS        | PROPORTION D’OSBL AVEC SERVICES SALLE À MANGER |
|---------------------------------|--|
| Personnes âgées                 | 38%  |
| Personnes seules ou vulnérables | 29%  |
| Santé mentale                   | 23%  |
| Personnes handicapées           | 36%  |
| Jeunes                          | 0%   |
| Femmes                          | 0%   |
| Mixte                           | 8%   |
| Familles ou non spécialisés     | 3%   |

#### ❖ Les autres services d’alimentation

- Les services de **popote roulante** sont présents essentiellement dans les OSBL d’habitation pour aînés<sup>26</sup>. Ils sont toujours le fruit de partenariats, le plus souvent avec des organismes communautaires ou des entreprises (concessionnaires)<sup>27</sup>;
- Les activités de **cuisine collective**, quant à elles, sont présentes dans les OSBL d’habitation de toutes vocations sauf ceux destinés aux aînés. Dans ces cas, toutefois, les services sont plutôt organisés à l’interne;
- Les **repas communautaires**, en plus de l’alimentation, offrent des occasions de socialisation ou de célébration. Une bonne proportion des OSBL d’habitation (39%) offrent, régulièrement ou à l’occasion, des repas communautaires;
- Les organismes les plus enclins à organiser des soupers communautaires sont, dans l’ordre : les OSBL d’habitation destinés aux jeunes (67%), aux personnes handicapées (58%) et aux personnes seules ou vulnérables (47%) de même que les OSBL d’habitation pour aînés et pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale (43%). Les organismes mixtes, non spécialisés ou ceux destinés aux femmes sont moins enclins à offrir ce genre d’activités. Les repas communautaires sont organisés par les organismes eux-

<sup>26</sup> À l’exception d’un important ensemble de Montréal destiné à tous les types de population

<sup>27</sup> On trouve plusieurs services de popote roulante au sein des centres d’action bénévole et des centres communautaires pour aînés.

mêmes dans la majorité des cas (70%). La plupart des organismes consacrent moins de 25 heures par mois à cette activité.

- *Notre défi est de maintenir le service de repas offert par un organisme. Qu'advient-il quand nos bénévoles ne seront plus disponibles ?* (OSBL personnes âgées, Estrie, 16 unités);
- *Améliorer les services de repas communautaires. Être attentif au vieillissement de nos clientèles et consolider l'encadrement actuel. Mettre en place ou améliorer l'équipement dans les aires communes. Stimuler la participation dans les activités* (personnes âgées, Montréal, 24 logements).

### **3.1.8 Le soutien à la participation des locataires**

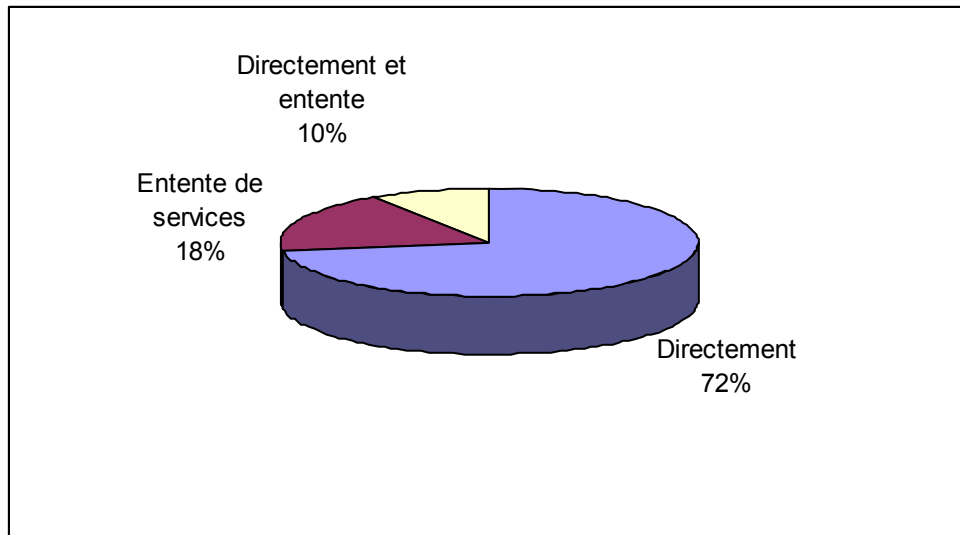
Le soutien à la participation des locataires emprunte une multitude de formes : comités de locataires, accompagnement lors des conseils d'administration, loisirs, projets spéciaux, travaux d'amélioration du milieu de vie (jardinage, décoration), etc. Ce sont aussi des projets de formation à la vie civique,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

- Le soutien à la participation des locataires est prévu plus fréquemment dans les OSBL d'habitation destinés aux personnes seules ou vulnérables (69%), aux femmes (67%), aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (57%) et aux personnes handicapées (47%);
- La majorité des organismes y consacrent moins de 25 heures par mois;
- Il n'y a pas nécessairement de lien entre ce service et la présence d'employés puisque 57% des organismes n'ayant pas d'employé déclarent ce service. Le service est pourtant offert directement par l'organisme dans la majorité des cas, ce qui laisse à penser que, pour plusieurs, le service est assuré par des administrateurs et des locataires;
- Les organismes qui prévoient cette activité sont généralement les mêmes<sup>28</sup> où l'on trouve des locataires siégeant au conseil d'administration ou qui ont des comités de locataires.
  - *Un de nos défis est de développer l'appartenance de nos locataires et leur implication* (Non spécialisé, Montréal, 310 unités)

---

<sup>28</sup> À l'exception de 5 sur 104.

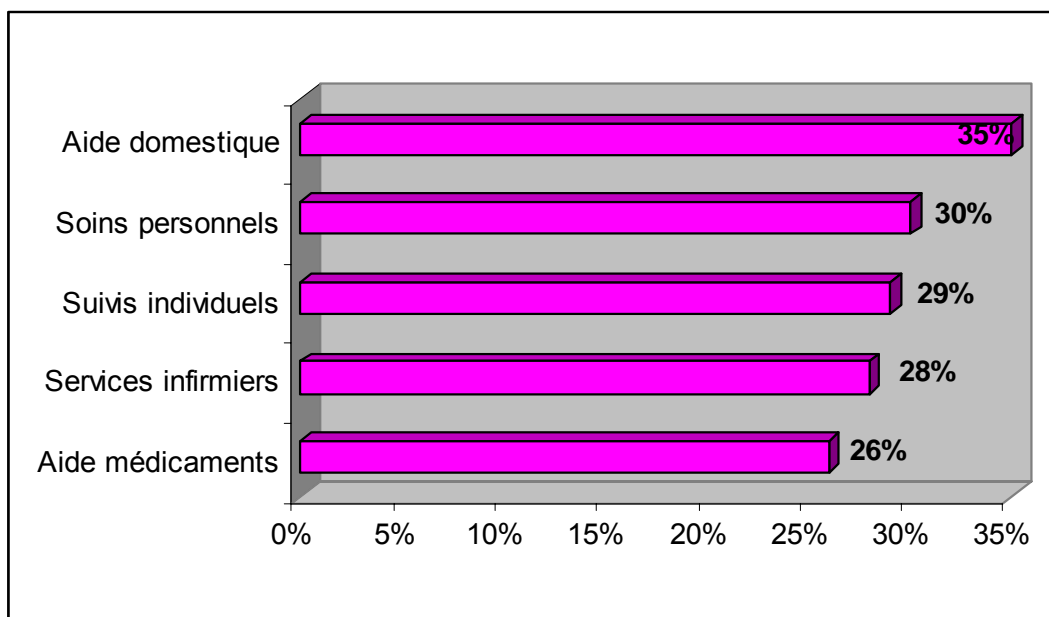
**Graphique 15**  
**Modalités d'organisation du soutien à la participation des locataires**



### **3. 2 LES SERVICES AUX PERSONNES**

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

**Graphique 16**  
**Proportion des OSBL d'habitation selon les services offerts**



### **3.2.1 Les services d'aide domestique**

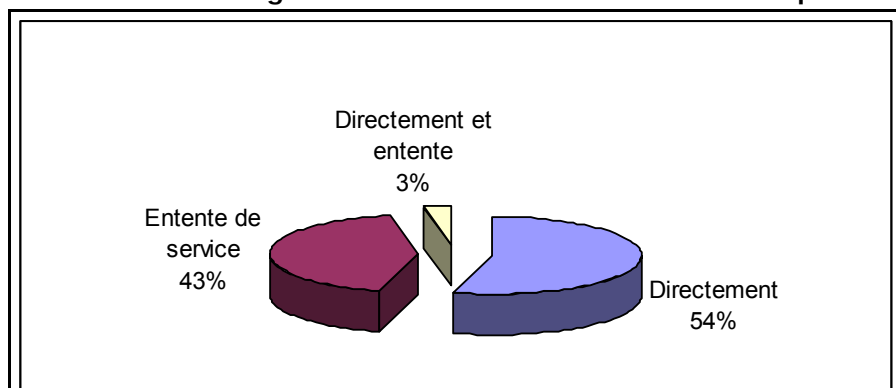
Les services d'aide domestique consistent en l'entretien ménager (petit et grand ménage), l'entretien des vêtements, l'aide à la préparation des repas et les courses. La politique de soutien à domicile prévoit des services d'aide domestique pour les personnes qui y sont éligibles, le plus souvent des personnes âgées en perte d'autonomie ou toute personne ayant des incapacités entraînant des besoins en services à domicile. On constate que, dans les OSBL d'habitation, plusieurs acteurs se partagent cette fonction. Traditionnellement, l'aide domestique a été, et est encore largement assurée gratuitement (ou contre rémunération, souvent au noir) par des femmes et des proches-aidants (Vaillancourt, Aubry et Jetté, 2003). Puis, les CLSC ont graduellement développé ces services. Depuis une dizaine d'années, les services d'aide domestique sont assurés par des organismes communautaires ou des coopératives<sup>29</sup>, qui ont pris le relais des CLSC. Les personnes handicapées éligibles peuvent aussi faire appel à un programme d'allocation pour des services dits « de gré à gré » qui leur permet de choisir et de rémunérer eux-mêmes les personnes chargées de leur aide domestique<sup>30</sup>. Enfin, les personnes peuvent faire appel à des entreprises privées ou encore aux services prévus dans les résidences avec services.

<sup>29</sup> Il s'agit des entreprises d'économie sociale en aide domestique, les EESAD.

<sup>30</sup> Il s'agit du Chèque emploi service.

- 35% des OSBL d’habitation offrent des services d’aide domestique;
- Les services d’aide domestique sont très présents dans les OSBL d’habitation destinés aux personnes handicapées (94%), soit une cinquantaine d’organismes<sup>31</sup>;
- On trouve de tels services dans 44% des OSBL destinés aux aînés, soit environ 70;
- Ces services sont plus rares dans les OSBL d’habitation ayant d’autres vocations et quasi inexistantes dans les organismes destinés aux familles (3%);
- Dans notre échantillon, les services d’aide domestique sont proportionnellement plus présents dans les régions rurales et les villes moyennes (53%) que dans les grandes villes (23%)<sup>32</sup>.
- On constate une grande variété d’utilisation des services d’aide domestique. Les locataires peuvent obtenir les services sur une base individuelle. Les services peuvent être offerts par l’OSBL. Les organismes utilisent alors leur propre personnel ou ils font appel à des mesures d’employabilité. Les services sont chargés aux locataires. Ils ont aussi des ententes avec des entreprises d’économie sociale en aide domestique; ils font appel au CLSC. Certains ont une entente avec le personnel des centres de réadaptation.

**Graphique 17**  
**Modalités d’organisation des services d’aide domestique**



### **3.2.2 Les soins personnels**

Les soins personnels (ou services d’assistance personnelle) comprennent les soins d’hygiène, l’aide à l’alimentation, l’aide à l’habillement, les transferts, etc. Ces soins sont généralement prodigués par des préposés ou des auxiliaires familiales. La

<sup>31</sup> Ce chiffre résulte d’une extrapolation.

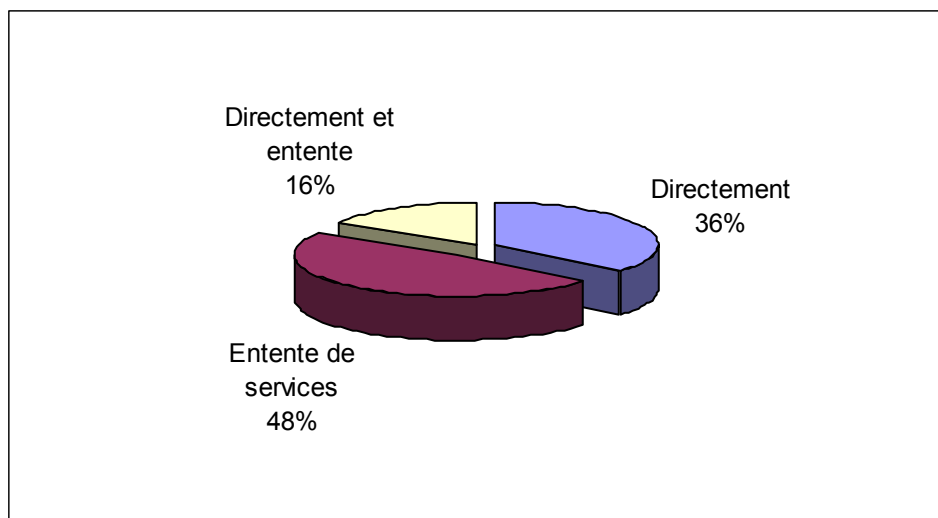
<sup>32</sup> Notons que la part des milieux ruraux dans notre échantillon est surreprésentée (39%) par rapport à la population totale des OSBL d’habitation (30%).

responsabilité des soins personnels relève des CSSS pour les personnes ayant besoin de services à domicile.

- 30% des OSBL d'habitation comprennent des services d'assistance personnelle pour une partie ou l'ensemble de leurs locataires;
- Près de 20% des OSBL d'habitation offrent des soins personnels en procédant à des ententes plus ou moins formelles avec des établissements de santé (CLSC, centres de réadaptation, agences) alors que d'autres embauchent leur propre personnel. Dans les autres cas, les services sont utilisés sur une base individuelle;
- À l'instar des services d'aide domestique, les soins personnels sont concentrés dans les OSBL destinés aux personnes handicapées (84%), aux personnes âgées (39%), aux personnes ayant des problèmes de santé mentale (32%) et aux personnes seules à risque d'itinérance (31%);
- Selon notre échantillon, la proportion d'organismes offrant des soins d'assistance personnelle est plus élevée dans les régions rurales (59%) que dans les grandes villes (24%).
- Des organismes ont signalé les besoins croissants en matière de soins personnels ainsi que les difficultés à obtenir une réponse des CLSC. C'est particulièrement le cas des OSBL d'habitation situés dans les grandes agglomérations urbaines.
  - *On constate un manque de disponibilité de la part du CLSC (personnes âgées, Québec, 40 unités);*
  - *On a pas mal de roulement. À chaque année, 5 ou 6 personnes se retrouvent en attente de services de CLSC ou pour aller en CHSLD, mais il n'y a pas de place. En attendant, ils attendent et se passent de services (infirmiers, ergothérapeutes, travailleurs sociaux) (personnes âgées, Centre-sud de Montréal, 27 unités).*
- Les organismes qui embauchent des préposés exposent leurs employés à des situations d'iniquité, faute de pouvoir offrir des salaires équivalant à ceux du secteur public.
  - *C'est très difficile de payer convenablement nos préposés. On est en compétition avec le CHSLD voisin. Il offre 15 \$ de l'heure tandis que nous on ne peut offrir que 8.5 \$ à 10 \$. Mais on ne peut pas charger plus aux locataires (personnes âgées, Bas-Saint-Laurent, 20 unités).*



**Graphique 18**  
**Modalités d'organisation des soins personnels**



### 3.2.3 Les services infirmiers

- Des services infirmiers sont offerts dans plus de 25% des OSBL d'habitation au Québec;
- Ces services sont présents dans 67% des OSBL d'habitation destinés aux personnes handicapées, 36% des OSBL d'habitation destinés aux aînés, 23% des organismes pour personnes seules et à risque d'itinérance et 21% des OSBL d'habitation destinés aux personnes ayant des problèmes de santé mentale;
- Outre les cas nombreux où les locataires font appel à ces services sur une base individuelle, les OSBL procèdent par ententes de services plus ou moins formelles avec des infirmières des CLSC (CSSS) (70%). Dans 13% des autres cas, les organismes embauchent eux-mêmes des infirmières privées.
  - *Il n'y a pas d'entente de services formelle, mais la mission découle directement du centre de réadaptation qui est aussi le fondateur de l'organisme. Les 35 employés (dont une infirmière 2 jours semaine) sont des employés du centre de réadaptation (personnes handicapées, Montréal, 16 logements).*
  - *On en perd. Si on avait plus de services infirmiers, il y a des locataires qu'on pourrait garder (personnes âgées, Lac-Saint-Jean, 18 logements);*
  - *On offrait des services médicaux, mais on manque de personnel. On s'est rendu compte dernièrement qu'on faisait le travail du CLSC. On a décidé de revoir notre mission pour réduire les services de type hospitalier. On va davantage opter pour des ententes avec les services médicaux et sociaux environnant (personnes âgées, Chaudière-Appalaches, 62 logements).*

## ❖ **L'aide à la distribution des médicaments**

25% des OSBL d'habitation aident leurs locataires pour la prise de médicaments. Cette pratique, clairement balisée par le Code des professions, n'implique pas l'administration directe des médicaments mais bien l'aide à la distribution. On se limite ici au rappel de l'heure, de la gestion du pilulier, etc.

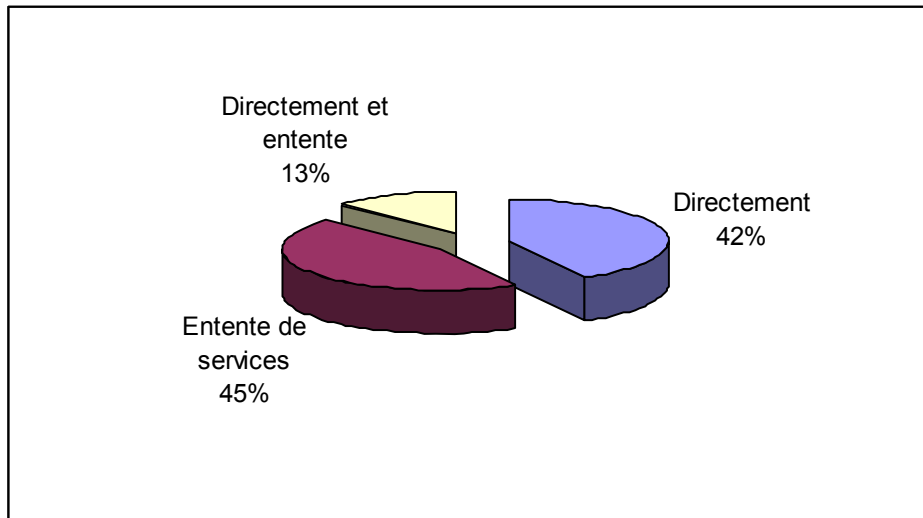
Contrairement aux autres services aux personnes, l'aide à la distribution des médicaments est plus fréquemment assurée par le personnel (ou les bénévoles) des OSBL d'habitation eux-mêmes (62%).

### ***3.2.4 Les suivis individuels***

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

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

**Graphique 19**  
**Modalités d'organisation des suivis individuels**



## Conclusion

L'offre de service aux personnes, souvent liée à la santé des locataires, laisse voir une réalité insoupçonnée dans plusieurs OSBL d'habitation. La diversité dans les modes d'organisation des services aux personnes (notamment l'aide domestique et les soins aux personnes âgées) révèle clairement les insuffisances du réseau de la santé et des services sociaux en matière de services à domicile. Souvent, ces services sont offerts sur une base privée, recoupant les prérogatives et les responsabilités des CSSS en matière de services à domicile. Notons que, dans notre échantillon, la proportion d'OSBL offrant des services aux personnes est plus élevée dans les milieux ruraux que dans les agglomérations urbaines importantes. Il semble que, dans ces régions, plusieurs responsables ont opté pour un modèle de résidence avec services tout simplement pour éviter aux résidents âgés de quitter leur village. L'examen plus général des OSBL d'habitation laisse apparaître des modèles d'offre de service que nous pourrions classer selon les trois catégories suivantes :

- 1) les OSBL d'habitation offrant peu ou pas de services ;
- 2) les OSBL d'habitation offrant certains services légers ou ponctuels ;
- 3) les OSBL d'habitation offrant plusieurs services de soutien communautaire, de services aux personnes, incluant les services de salle à manger.

La première catégorie représente environ 40% des OSBL d'habitation. Les deuxième et troisième catégories représentent respectivement 30% chacune. Le prochain chapitre examine les besoins des organismes pour le soutien communautaire.

## **CHAPITRE IV**

### **LES BESOINS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL**

#### **Introduction**

Ce chapitre s'intéresse plus particulièrement aux besoins des OSBL d'habitation en matière de soutien ainsi qu'aux ressources qui seraient actuellement requises pour répondre à ces besoins. Notre enquête nous fournit plusieurs indicateurs à cet effet. Même s'il demeure difficile d'évaluer avec précision le montant financier à consacrer à cette pratique, nos données offrent des bases d'estimation pour des actions futures. Nous proposons d'organiser le chapitre en livrant des informations sur les dimensions suivantes :

- l'organisation des services;
- le nombre d'OSBL ayant des besoins;
- les principaux besoins en soutien communautaire;
- et enfin, l'estimation des ressources financières requises pour les organismes (manque à gagner).

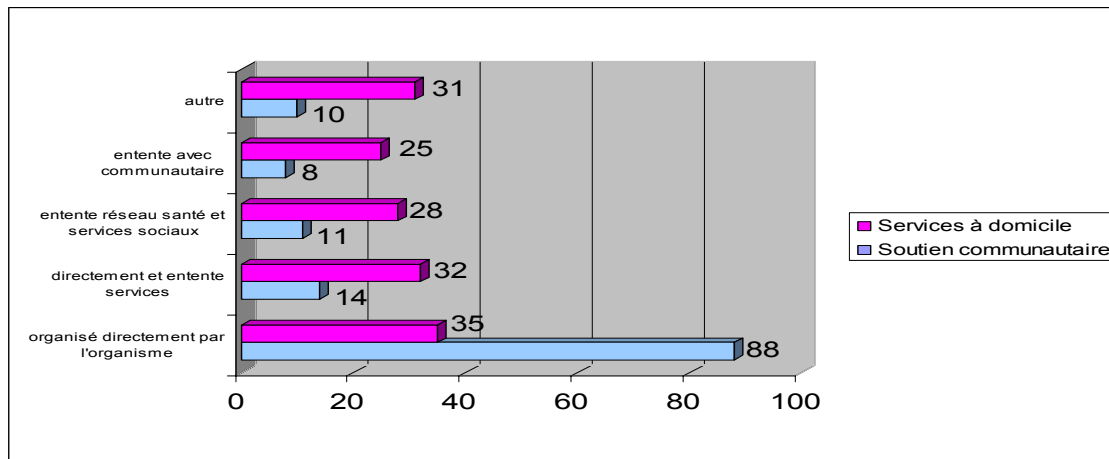
#### **4. 1 L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE ET AUTRES SERVICES**

On a vu que les organismes font appel à une multitude de moyens pour assurer le soutien communautaire : bénévolat, subventions diverses, ententes de services, contribution des locataires, etc. On constate que, dans la majorité des cas (68%), les organismes comptent sur leurs propres ressources, soit leurs employés ou leurs bénévoles, pour organiser les activités de soutien communautaire<sup>33</sup>. C'est donc dire que dans 32% des autres cas, les activités de soutien communautaire sont le fruit d'ententes de services ou de partenariats plus ou moins formels avec des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (CSSS, centres de réadaptation, IPAC), mais également, des centres d'action bénévoles, des centres communautaires pour aînés, des clubs de loisirs ou d'âge d'or, des organismes gestionnaires (GRT, etc.). Nos données nous indiquent qu'environ la moitié des OSBL enquêtés ont une entente de service pour l'un ou l'autre des services qu'ils offrent. Près d'un tiers des répondants (n=78 / 270) a une entente de services pour des services d'aide domestique, soins personnels ou services infirmiers. Un nombre un petit peu plus élevé a conclu une entente pour des activités de soutien communautaire (n= 85 / 270).

---

<sup>33</sup> 73% des OSBL déclarent avoir recours à des bénévoles pour des activités de soutien communautaire.

**Graphique 20**  
**Répartition des OSBL selon les activités offertes et leur mode d'organisation**  
**(n=305)**



#### **4. 2 LE FINANCEMENT DES ACTIVITÉS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE**

Plus de la moitié des organismes qui offrent du soutien communautaire ne reçoivent pas de financement pour ces activités. Les sources de financement des organismes qui, eux, en bénéficient, sont des plus diverses : les établissements de santé, des programmes gouvernementaux divers (dont IPAC), les organismes parrains et les partenaires ainsi que les dons et l'autofinancement. Ajoutons à cela les contributions des locataires (les ajouts au bail) ainsi que les sommes prises à même les budgets d'opération des immeubles. Évidemment, plusieurs organismes combinent plusieurs de ces sources. Les tableaux 32 et 33 présentent, pour nos deux échantillons (enquête postale et téléphonique), les principales sources de financement des organismes qui déclarent en recevoir.

##### **❖ Des mesures ponctuelles ou plus ciblées pour le soutien communautaire**

Au moment d'écrire ces lignes, le cadre national sur le soutien communautaire en logement social et son financement ne sont pas encore concrétisés. Certaines mesures spécifiques existent déjà. Au nombre de ces mesures, on citera l'entente entre le MSSS et la SHQ réalisée dans le cadre du Sommet sur l'économie sociale, en 1997, et qui a contribué à financer les ensembles issus des programmations 1997 et 1998 du programme AccèsLogis volet II<sup>34</sup>. Cette seule mesure, sur cinq ans, visait 730 unités qui, financées à 1000 \$ la porte, totalisent 730 000 \$ par année<sup>35</sup>. La

<sup>34</sup> D'autres ententes ponctuelles entre la SHQ et le MSSS ont eu lieu, mais on n'en connaît pas l'ampleur.

<sup>35</sup> D'après un entretien avec un représentant de la SHQ.

mesure a été renouvelée. Ensuite, certaines Agences de la Santé et des Services sociaux ont initié des actions pour le soutien communautaire. C'est le cas de l'Agence de Montréal qui finance 300 000 \$ pour 222 unités de logements dans le cadre d'une entente MSSS-SHQ-Ville de Montréal-Agence en vue de lutter contre l'itinérance (Drolet et Laferrière, 2006). L'Agence de Montréal offre, en plus, 700 000 \$ pour le soutien communautaire en logement social pour des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Enfin, l'Agence de la Santé et des Services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean vient d'annoncer une implication de 100 000 \$ pour une douzaine d'OSBL d'habitation destinés aux aînés. Ces mesures, ajoutées à celles du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) ainsi que d'autres ententes avec les CSSS et d'autres qu'il nous est difficile de retracer, nous permettent d'estimer à autour de 3 M\$ les différentes implications gouvernementales en matière de soutien communautaire dans les OSBL d'habitation.

**Tableau 31**  
**Différentes mesures gouvernementales de soutien communautaire en OSBL-H**

| SOURCE POUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE | MONTANT        |
|--------------------------------------|----------------|
| Agence de Montréal                   | 1 000 000\$    |
| Volet 2 (1 000 \$ la porte)          | 730 000 \$     |
| Agence du Saguenay-Lac-Saint-Jean    | 100 000 \$     |
| IPAC                                 | Non Disponible |
| PSOC                                 | Non Disponible |

**Tableau 32**  
**Répartition des principales sources de financement des organismes qui déclarent en recevoir (n =305)**

| SOURCE DE FINANCEMENT       | NB OSBL-H | % OSBL-H    |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| Entente-SHQ-MSSS            | 7         | 12%         |
| Budget immeuble             | 4         | 7%          |
| IPAC                        | 5         | 8%          |
| SOC-Agences                 | 29        | 48%         |
| Dons-autofinancement        | 4         | 7%          |
| Contribution des locataires | 5         | 8%          |
| Bénévolat                   | 3         | 5%          |
| Autre                       | 3         | 5%          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>60</b> | <b>100%</b> |

**Tableau 33**  
**Répartition des principales sources de financement des organismes (n=52)**

| SOURCE DE FINANCEMENT          | NB OSBL-H | % OSBL-H    |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| MSSS ou établissement public   | 11        | 44%         |
| Contribution des locataires    | 9         | 36%         |
| IPAC                           | 4         | 16%         |
| Organisme promoteur ou parrain | 1         | 4%          |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>25</b> | <b>100%</b> |

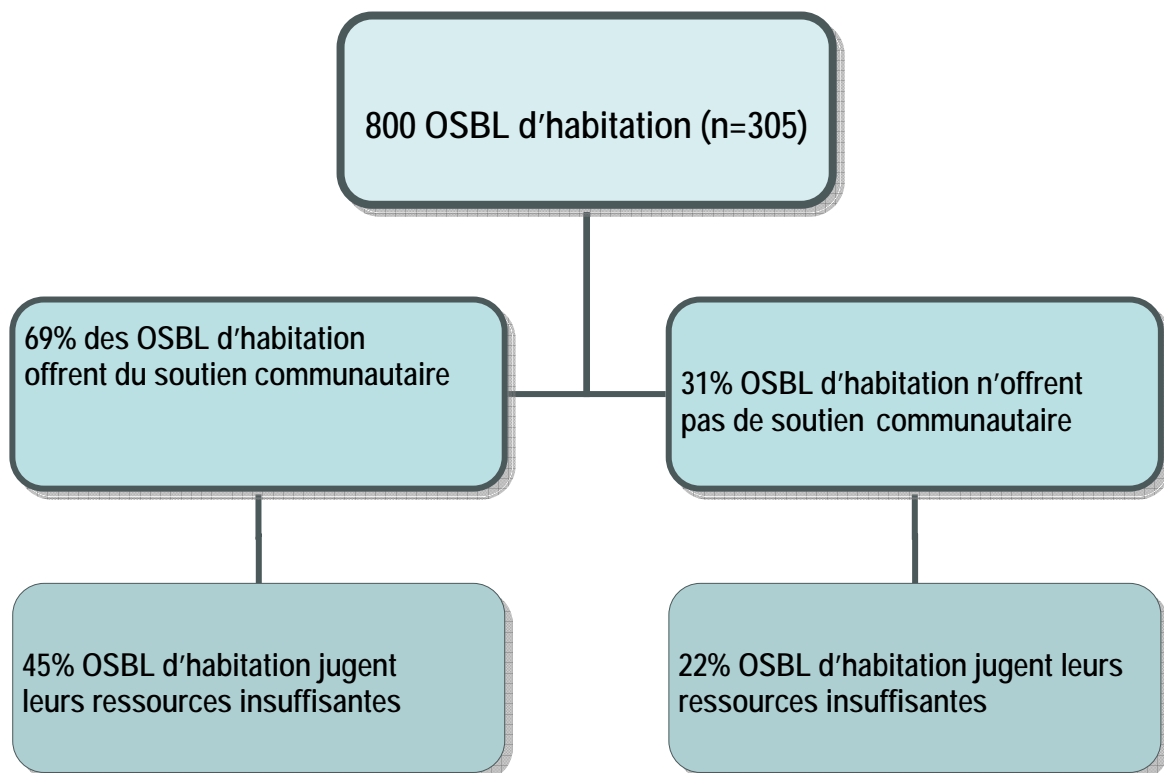
Enfin, mentionnons que, parmi les organismes n'offrant pas de soutien communautaire, 24% d'entre eux invoquent le manque de financement. Les autres organismes mentionnent tout simplement qu'il ne s'agit pas de leur mission ou que

les locataires n'en ont pas besoin. Les autres mentionneront que des organismes communautaires ou des établissements de santé s'acquittent déjà des besoins des locataires. (Voir tableau 34).

**Tableau 34**  
**Justification de l'absence de soutien communautaire (n = 305)**

| JUSTIFICATION         | NOMBRE OBNLH | %             |
|-----------------------|--------------|---------------|
| Manque de financement | 35           | 23,6%         |
| Locataires pas besoin | 71           | 48,0%         |
| Autres                | 32           | 21,6%         |
| Non disponible        | 10           | 6,8%          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>148</b>   | <b>100,0%</b> |

- 68% (N=305) des organismes d'habitation jugent leurs ressources insuffisantes pour le soutien communautaire. Il s'agit, reporté à l'ensemble des OSBL d'habitation, d'environ 550 organismes sur 800, comme le montre le graphique ci-bas.
- 23% (N=305) des OSBL d'habitation qui **n'offrent pas** de soutien communautaire déclarent que c'est par manque de financement. La plupart des autres estiment que cela ne s'inscrit pas dans leur mission.



- 68% des OSBL-H jugent leurs ressources insuffisantes pour assurer le soutien communautaire de leurs résidants. Cela représente près de 550 organismes. Le fait de juger les ressources insuffisantes se retrouve en proportion semblable tant chez les OSBL d'habitation offrant du soutien communautaire que pour ceux n'offrant pas de soutien communautaire. C'est dire que, si on extrapole à l'ensemble des OSBL, parmi les 544 OSBL d'habitation offrant du soutien communautaire, 400 jugent leurs ressources insuffisantes. Et parmi les OSBL d'habitation n'offrant pas de soutien communautaire, c'est 186 organismes qui jugent leurs ressources insuffisantes. Si on examine les OSBL d'habitation jugeant leurs ressources insuffisantes par type de mission-clientèles, on note que les organismes de jeunes, d'autochtones, de santé mentale et de personnes handicapées sont ceux qui, le plus fréquemment, jugent leurs ressources insuffisantes.

#### 4. 3 LA NATURE DES BESOINS EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Nous avons demandé aux responsables des OSBL d'habitation (N=305) d'indiquer le principal défi de leur organisme. Le soutien communautaire ou l'accès aux services de santé des locataires constitue le principal défi pour 74% des OSBL d'habitation. Les préoccupations sont identifiées, dans l'ordre :

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

Les besoins des OSBL d'habitation destinés aux personnes âgées ont souvent trait à la sécurité, aux loisirs et à différentes formes d'accompagnement. Voici des témoignages représentatifs de l'ensemble :

- *La clientèle s'alourdisant avec les années, le défi est de maintenir les services pour les besoins de chacun afin de les garder dans leur logement selon leur volonté (personnes âgées, Charlevoix, 10 logements);*
- *C'est vraiment la question du soutien communautaire (personnes seules, Montréal, 104 unités);*
- *Les locataires sont vieillissants. Il faudra maintenir leur qualité de vie avec peu de moyens financiers sans leur demander d'en défrayer le coût. Épuisement physique et psychologique du personnel (santé mentale, Gaspésie, 40 logements);*
- *Plus de soutien au développement de loisirs et d'intégration (personnes handicapées, Montérégie, 8 logements).*



Les besoins de soutien communautaire de même que de services personnels et médicaux engendrés par les pertes d'autonomie liées au vieillissement constituent le principal défi des responsables d'OSBL d'habitation. Les témoignages qui suivent illustrent les préoccupations de plusieurs.

- *Le grand défi est de subvenir aux besoins grandissants de nos personnes âgées qui sont de moins en moins autonomes. Au cours des années, nous aurions dû augmenter les services, mais ils ne comblent pas tous les besoins. Nous avons besoin de services pour les soins personnels ainsi que de l'accompagnement et du soutien quotidien (personnes âgées, Lac-Saint-Jean, 18 logements);*
- *Nous devons trouver le financement pouvant répondre aux besoins des soins de plus en plus grandissant de nos résidents. (Le défi est de) garder du personnel de qualité et bien formé pour répondre à ces besoins (personnes âgées, Témiscaming, 32 logements);*
- *Le maintien à domicile malgré le vieillissement (personnes âgées, Abitibi);*
- *Augmenter le nombre d'interventions reliées à l'aide domestique. Avoir des services communautaires intégrés, c'est-à-dire avoir une personne responsable de l'organisation de ces services, du suivi des besoins et surtout disponible (jeunes, Chaudière-Appalaches, 12 logements).*

❖ **Des signaux parfois rassurants, préoccupants et même alarmants...**

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

**Tableau 35**  
**Distribution des OSBL-H selon leur situation liée au soutien communautaire**

|              |                                       |     |                  |
|--------------|---------------------------------------|-----|------------------|
| <b>Rouge</b> | Signaux inquiétants ou alarmants      | 25% | 200              |
| <b>Jaune</b> | Signaux préoccupants                  | 36% | 290              |
| <b>Vert</b>  | Pas de signaux : ça semble bien aller | 38% | 310              |
|              |                                       |     | <b>TOTAL 800</b> |

❖ **Des signaux inquiétants qui justifient une intervention imminente**

C'est, par exemple, cette imposante ressource du centre-ville de Montréal destinée à des chambreurs à l'origine, mais qui n'arrive tout simplement plus à assumer sa mission. Le gros de ses énergies consiste désormais à gérer des évictions pour des

locataires fragiles dont les comportements dérangent. Cette ressource admet que pour l'instant, elle préfère louer à des étudiants.

C'est cette résidence pour aînés de Québec, issue du programme AccèsLogis (volet II), 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 maladies chroniques cognitives et physiques (diabète, Alzheimer, haute pression) se passent tout simplement de services.

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

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

#### ❖ **Pour près de 36% des organismes, des signaux préoccupants**

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

C'est cette résidence de l'Estrie destinée à une variété de ménages qui n'a jamais eu à prioriser de soutenir ses locataires, mais qui voit de nouveaux besoins apparaître. On souhaiterait notamment assurer la liaison avec les services socio-communautaires de son milieu 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 âgés, notamment pour assurer l'information, les liaisons et la médiation en cas de conflits.

## ❖ Pas de signaux : ça semble bien aller !

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

### 4.4 L'ESTIMATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES REQUISES POUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Pour estimer les ressources financières requises pour le soutien communautaire en OSBL d'habitation, nous avons examiné le cas des OSBL d'habitation de l'échantillon stratifié (n=52). Ces organismes offrent plus de détails sur leur situation, leur contexte, leurs besoins. À partir d'une évaluation des situations et des besoins exprimés, nous avons estimé le manque à gagner pour chaque organisme. Les ressources supplémentaires requises ont été évaluées en termes d'heure/service. Le taux horaire a été établi uniformément à 40 \$ / heure, couvrant l'ensemble des frais d'employeur, d'administration, d'infrastructure, etc<sup>36</sup>. Globalement, on retient que<sup>37</sup> :

- 80% des organismes (n= 41/52) ont besoin d'offrir, à des degrés divers, des services de soutien communautaire. On trouve des organismes ayant des besoins dans toutes les strates, mais les OSBL destinés aux familles/non spécialisés ainsi que certains OSBL destinés aux aînés y sont moins présents;
- De ce nombre, 36% (n= 15/41) reçoivent déjà une ou l'autre forme de soutien gouvernemental. Les organismes les plus susceptibles de recevoir déjà une aide gouvernementale couvrant en tout ou en partie les besoins en soutien des locataires sont ceux destinés aux personnes ayant des problèmes de santé mentale, les organismes destinés aux personnes handicapées ou certains organismes destinés à des femmes en difficulté, des jeunes ou des ex-détenus, bref, il s'agit d'organismes dont les missions s'inscrivent déjà (ou sont susceptibles de s'inscrire) dans des programmes de financement du MSSS.

---

<sup>36</sup> Ce taux horaire est similaire à celui proposé dans l'évaluation des besoins dans les offices d'habitation. Voir Robitaille (2003), Pour mieux atteindre la cible, ROHQ,

<sup>37</sup> L'annexe 2 présente, en synthèse, la situation de chaque organisme, de même que le besoin financier estimé pour le soutien communautaire.

## **L'estimation des ressources requises pour le soutien communautaire chez les OSBL-H (n=52)<sup>38</sup>**

L'estimation des ressources est basée sur les besoins exprimés. Elle ne concerne que le soutien communautaire. Ainsi, les besoins relatifs aux services médicaux ou services à domicile n'ont pas été considérés. Si les responsables estimaient leur situation bonne, les ressources requises, à moins d'une démonstration flagrante du contraire, sont estimées à zéro.

Lorsque des ressources supplémentaires en soutien communautaire sont jugées requises par les responsables, d'autres variables sont considérées. Le nombre de locataires; leur âge, leur situation, leur état de santé, les ressources existantes (subventions, contribution des locataires, bénévolat, ententes avec des ressources de proximité, etc.); présence d'employés sur place; accès et fréquentation de services communautaires à proximité, type de financement. La plupart du temps, les besoins n'étaient pas formulés en chiffres mais en services ou en activités (besoin d'animation, besoin d'une cuisinière, besoin de surveillance, etc.).

Voici quelques cas, à titre d'exemples :

### **T-2**

Cet OSBL-H pour aînés situé à Montréal abrite des personnes âgées. Conçu pour des aînés autonomes au départ (SCHL), la moyenne d'âge se situe maintenant autour de 85 ans. Or, pour 56 logements, les seuls services offerts actuellement sont un concierge à temps partiel et une préposée à l'administration à une journée semaine. Il apparaît donc évident que davantage de présence sur place, ne serait-ce que pour la sécurité et l'animation du milieu, sont requis. Aucun financement n'est prévu pour le soutien communautaire, mais on nous dit que les familles sont impliquées et que les services de proximité sont assez utilisés. Les besoins exprimés sont de pouvoir mieux soutenir le comité de locataire et le comité de loisirs à raison d'une journée semaine. Nous nous en tenons donc à la demande que nous jugeons plus que raisonnable<sup>39</sup>, c'est-à-dire la présence d'une animatrice à raison d'une journée semaine. Nous chiffrons donc le manque à gagner à 14 000 \$ par année.

### **T-3**

Cet OSBL-H destiné aux aînés dans le cadre d'AccèsLogis volet 2 a ouvert ses portes il y a moins de 5 ans. Bien que destiné à des personnes âgées en perte légère d'autonomie, on y constate une tendance rapide à la perte d'autonomie : développement de maladies chroniques, marchettes, cannes, hospitalisations. La gamme de services de soutien communautaire est étendue : alimentation, surveillance, loisirs, etc. et le nombre d'heures significatif. Le financement du soutien communautaire est assuré grâce à la contribution des locataires et à une subvention à hauteur de 1 000 \$ par porte dans le cadre d'une entente ponctuelle entre la SHQ et le MSSS. Ainsi, selon les responsables, les ressources actuelles sont jugées suffisantes. Nous chiffrons donc le besoin à 0 \$. Toutefois, on signale des besoins en matière de soins infirmier, ce qui regarde plus directement le CSSS.

### **T-37**

Cet OSBL-H des Bois-Francs abrite 11 personnes lourdement handicapées. Grâce à une entente avec le réseau de la santé, les soins et les services à domicile sont offerts : soins personnels, aide domestique, infirmières, médecins, repas à la chambre ou dans la salle à manger, ergothérapie, travailleurs sociaux. Les besoins supplémentaires en soutien communautaire sont d'assurer des activités (loisirs, animation, formations) « surtout durant l'hiver ». Aucun budget n'est prévu pour le soutien communautaire. Le manque à gagner est chiffré à 7 000 \$.

<sup>38</sup> Voir l'ensemble des cas en annexe.

<sup>39</sup> De fait, il est possible que la demande soit en deçà des besoins réels. Seule une enquête plus approfondie permettrait de le vérifier.

Nous avons estimé les ressources requises pour le soutien communautaire des 41 organismes concernés.

- Si on additionne les montants pour les ressources requises pour les 41 organismes, on arrive au total de 1 664 000 \$. Le niveau de ressources s'accorde avec le niveau de besoins, le nombre d'unités de logement, l'organisation des ressources, le type de programme d'habitation, les ressources environnantes, etc.

Nos données nous indiquent trois niveaux de besoins financiers :

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| - Ponctuel ou léger   | Entre 5 000 \$ - 19 999 \$  |
| - Pour assurer une présence rassurante et quelques services                   | Entre 20 000 \$ - 49 999 \$ |
| - Pour assurer un soutien plus intensif, incluant de la surveillance et autre | 50 000 \$ et plus           |
- 11/41 organismes (27%) ont besoin, compte tenu de leur situation, de soutien financier pour des activités ponctuelles de type formation, soutien à la participation ou activités de loisirs;
  - 23/41 organismes (36%) ont besoin de soutien de façon à assurer à leurs locataires une présence rassurante, de la sécurité, des services alimentaires qui répondent aux besoins sans égorger l'organisme, des interventions psychosociales, des loisirs, etc. Bref, ces organismes accueillent des personnes vulnérables qui vieillissent, qui ont des besoins et qui ont besoin d'accompagnement dans leur milieu de vie;
  - Enfin, au moins 7 organismes (17%) ont besoin d'un soutien plus intensif pour leurs locataires. Plusieurs de ces organismes s'adressent à des locataires à risque d'itinérance ou encore à des personnes âgées en perte d'autonomie. Ils ne sont pas financés par d'autres organismes du réseau de la santé.

Le manque à gagner des organismes est estimé à 815 000 \$ pour l'ensemble des organismes de l'échantillon. Si l'on reporte ce chiffre à la population des OSBL<sup>40</sup>, cela représente environ 12 millions de dollars.

<sup>40</sup> C'est-à-dire en le multipliant par 15.5 (52 X 15.5 = 806).

## CONCLUSION GÉNÉRALE

La tenure de type OSBL dans le secteur de l'habitation sociale a souvent été utilisée pour des projets variés, parfois mixtes mais souvent spécialisés pour répondre aux besoins d'un groupe particulier. C'est ce que démontre ce premier portrait des OSBL d'habitation et des services qui y sont offerts. Les organismes y offrent des logements pour les familles, les personnes âgées, les personnes handicapées, les jeunes ou les femmes en difficulté. La souplesse de la tenure et des programmes a favorisé l'émergence de ces projets de même que leur succès. Au Québec, les OSBL d'habitation sont la tenure la plus fréquemment privilégiée depuis une vingtaine d'années en matière d'habitation sociale. L'offre de service y est significativement présente, mais de manière plus ou moins étendue et intensive selon les projets. Notre étude révèle qu'autour du tiers des organismes offrent une gamme plus importante de services, c'est-à-dire incluant des repas, différents types de soutien communautaire et certains services aux personnes. Ce type d'OSBL s'adresse surtout aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux personnes ayant des problèmes de santé mentale. L'organisation des services met en lumière le caractère précaire des initiatives qui tirent leur financement d'une multitude de sources, lorsqu'il ne s'agit pas de bénévolat. Par contre, il n'y a pas nécessairement de lien entre un modèle de services en OSBL d'habitation (plus ou moins étendu) et l'importance des besoins en soutien communautaire. Parfois, quelques heures de sécurité demeurent suffisantes dans un ensemble où les locataires requièrent peu de services.

Certains services à domicile comme des soins infirmiers, des soins personnels, de l'aide domestique, sont offerts sur une base privée. Ils recoupent, ce faisant, les zones de responsabilité des CSSS. À cet effet, les OSBL d'habitation les plus vulnérables sont ceux destinés aux personnes âgées et ceux destinés aux personnes seules. Dans ces deux types de missions-clientèles, les besoins se sont ajoutés en cours de route, en même temps que les pertes d'autonomie des locataires. Or, la montée de ces nouveaux besoins est souvent accompagnée d'une pénurie de services dans la localité. Dans d'autres cas, les besoins et l'offre de service étaient prévus dans la mission initiale mais les ressources sont désormais tout simplement insuffisantes ou trop fragiles. Les préoccupations des responsables, en regard du vieillissement et de la perte d'autonomie des locataires, interpellent directement les services à domicile. Les organismes destinés aux personnes handicapées ou aux personnes ayant des problèmes de santé mentale vivent, en général, des situations moins précaires. On y trouve plus souvent des ententes de services avec des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Par ailleurs, les services de soutien communautaire et surtout leur financement font défaut dans plusieurs organismes. Ces services sont jugés importants puisqu'ils contribuent à l'autonomie des personnes, à l'animation des milieux de vie : loisirs, sécurité, accompagnement, soutien civique, etc. Ce premier portrait indique une

inadéquation entre les besoins et les ressources, notamment les organismes destinés à des personnes autonomes, mais abritant des personnes en perte d'autonomie. La capacité limitée, pour les locataires, de payer pour des services, l'essoufflement des bénévoles, l'inquiétude quant à la sécurité, le manque de ressources pour animer les milieux (loisirs, participation) les pertes d'autonomie liées au vieillissement d'un grand nombre de locataires, justifient que l'on statue sur une intervention publique spécifique pour le soutien communautaire dans les OSBL d'habitation. Il est à souhaiter que les premiers résultats de cette enquête contribueront à mieux cerner les actions qui s'apprêtent à être entreprises dans le contexte du cadre sur le soutien communautaire en logement social.

## BIBLIOGRAPHIE

- BICKERSTAFF C., Julie (2004), *La porte de l'amitié – Monographie d'un organisme sans but lucratif d'habitation pour personnes âgées en légère perte d'autonomie*, Montréal, Cahiers du LAREPPS no 04-02, LAREPPS-UQAM, 74 pages.
- BRASSARD, Marie-Joëlle (2006), *1500 nouvelles coopératives créées depuis 10 ans*, dans *L'annuaire du Québec* (sous la dir.) Venne, Michel et Miriam Fahmy, Montréal, Fides, pp. 59-62
- BOUCHARD, Marie et Allan GAUDREAU (2002), *Le financement du logement communautaire : évolution et perspectives*, Montréal, ARUC en économie sociale, 65 pages.
- BUSSIÈRES, Denis, CHARTRAND, Sébastien, CUCUMEL, Guy, JOLIN, Louis et Yves VAILLANCOURT (2006), *Le secteur sans but lucratif et bénévole au Québec*, Montréal, Imagine Canada et ARUC en économie sociale, 80 pages
- COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE EN ÉCONOMIE SOCIALE ET EN ACTION COMMUNAUTAIRE (2006), *Travailler solidairement. Document préparatoire au sommet de l'économie sociale et solidaire*, CSMO-ÉSAC, Montréal, 118 pages.
- CHARPENTIER, MICHÈLE (2002), *Priver ou privatiser la vieillesse. Entre le domicile à tout prix et le placement à aucun prix*. Québec, Presses de l'Université du Québec, 205 pages.
- DAGENAIS, Hélène (2006), *Les ménages d'une seule personne et le logement au Québec*, Montréal, Société d'habitation du Québec, 120 pages.
- DAGENAIS, Hélène (2004), *Manoir A. Pierre Lanctôt – Monographie d'un organisme sans but lucratif d'habitation pour personnes âgées en légère perte d'autonomie*, Montréal, Cahiers du LAREPPS no 04-24, LAREPPS-UQAM, 77 pages.
- DANSEREAU, Francine et Gérald BARIL (2006), *La participation des aînés à la conception et à la gestion des projets résidentiels au Québec*, Montréal, Société d'habitation du Québec, 91 pages.
- DROLET, Norma et Suzanne LAFERRIERE (2006), *Sans-abri : l'expérience de l'ASSS et la Ville de Montréal*, dans RQOH, *Parce que l'avenir nous habite*, Actes du colloque du 9 novembre à Montréal, pp. 45 à 47.
- DUCHARME, Marie-Noëlle (2004), *L'économie sociale dans le domaine des habitations destinées aux personnes âgées – Portrait sectoriel*, Montréal, Cahiers du LAREPPS no 04-05, LAREPPS-UQAM, 81 pages.



- DUCHARME, Marie-Noëlle et Yves VAILLANCOURT avec la collaboration de François AUBRY (2002), *Portrait des OSBL d'habitation sur l'île de Montréal*, Montréal, Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM) et Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) / UQAM, 80 pages.
- FAVREAU, Louis, (1994), *Le développement local de type communautaire*, dans Doucet, Laval et Louis Favreau (1994), *Théories et pratiques en organisation communautaires*, Québec, Presses de l'Université du Québec, pp. 73-94
- FOHM (2004), *Questionnaire aux membres de la fédération sur les services aux locataires*, Montréal, 10 pages
- GOYER, Pierre (2002), *Les OSBL d'habitation. Éléments préliminaires d'un portrait du parc de logements sans but lucratif du Québec*, Montréal, FOHM et Table nationale des OSBL d'habitation, 42 pages.
- GOYER, Pierre (2001), *Notes sur l'inventaire (base de données)*, Réseau québécois des OSBL d'habitation, 10 pages.
- GUBERMAN, Nancy (2003), *La rémunération des soins aux proches : enjeux pour les femmes*, dans « *Nouvelles pratiques sociales* », vol. 16, no 1, pp. 188-206.
- HARRIS, Josée et Marie MALAVOY (2005), *Les Jardins de l'Est – Monographie d'un organisme sans but lucratif d'habitation pour personnes âgées*, Montréal, Cahiers du LAREPPS no 05-05, LAREPPS-UQAM, 118 pages.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2006), en ligne : [www.stat.gouv.qc.ca](http://www.stat.gouv.qc.ca)
- LÉTOURNEAU, Ester et Normand THÉRIAULT, (2006), *L'évolution démographique et le logement au Québec : rétrospective 1991-2001 et perspectives 2001-2051*, Québec, 128 pages.
- LRQ (2002), *Loi modifiant le Code des professions et autres dispositions législatives dans le domaine de la santé sur l'administration de médicaments et de soins invasifs par du personnel non professionnel aux personnes vivant en résidences pour personnes âgées*, Québec.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003), *Chez-soi, le premier choix. Politique de soutien à domicile*, Québec, 43 pages.
- MSSS-SHQ (2005), *Une intervention intersectorielle en santé et logement. Cadre national de gestion en soutien communautaire en logement social*. Document de travail, version 26 mai, Québec, 45 pages.

- PLAMONDON, Louis, NAHMSHIASH, Daphné et Michèle CHOQUET (2004), *Étude descriptive des aînés-vulnérables vivant en HLM. Partie 1*. Montréal, Forum des citoyens aînés de Montréal, 28 pages.
- RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES OSBL D'HABITATION (2004) *Pour un programme de financement du soutien communautaire en OSBL d'habitation*. Montréal, 12 pages.
- RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES OSBL D'HABITATION (2003), *Rapport annuel d'activités*, 20 pages.
- ROBITAILLE, Denis, avec la collaboration de Jocelyne Aubin (2003), *Pour mieux atteindre la cible. Le financement du soutien communautaire en HLM*. Québec, 25 pages.
- ROY, Claudine (2006), *Conditions d'habitation des ménages québécois vivant en milieu rural*, Québec, Société d'habitation du Québec, 90 pages.
- ROY, Shirley, NOISEUX, Yannick et Ghyslaine THOMAS (2003), *Le RAPSIM, le logement et la question du support communautaire*, Montréal : CRI (subventionné par le DRHC), 277 p.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (2005), *L'habitation au Québec, Profil statistique. Ensemble des régions*, Québec, 102 pages.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (2003), *AccèsLogis Québec*. Informations générales, Québec, 52 pages.
- STATISTIQUE Canada (2005), Méthodes d'échantillonnage, en ligne : [www.statcan.ca/francais/edu-power/ch13/probability](http://www.statcan.ca/francais/edu-power/ch13/probability)
- TREMBLAY, Marielle, BOUCHARD, Claude et Nicole GILBERT (1998), *Les aidantes naturelles et la prise en charge des personnes âgées en perte d'autonomie : Santé des femmes et solidarités des réseaux sociaux*, Chicoutimi, Université du Québec à Chicoutimi, 143 pages.
- VAILLANCOURT, Yves et Michèle CHARPENTIER (2005), *Les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans le secteur des résidences destinées aux personnes âgées*, Montréal, LAREPPS-UQAM, Cahiers du LAREPPS no 05-21, 165 pages.
- VAILLANCOURT, Yves, AUBRY, François et Christian JETTÉ (sous la dir.) (2003), *L'économie sociale dans les services à domicile*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 341 pages.

VAILLANCOURT, Yves et Marie-Noëlle DUCHARME, en coll. COHEN, Robert, ROY, Claude et Christian JETTÉ (2000), *Le logement social, une composante importante des politiques sociales en reconfiguration : État de la situation au Québec*, Cahiers du LAREPPS no 00-08, LAREPPS-UQAM, 61 pages.

**ANNEXE 1**  
**STATISTIQUES DESCRIPTIVES SUR L'OFFRE DE SERVICE (TABLEAUX)**

**A) SÉCURITÉ**

**Tableau A1.1**  
**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service sécurité**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND*       | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 111        | 59         | 12        | 182        |
| Personnes seules et vulnérables | 11         | 3          | 0         | 14         |
| Santé mentale                   | 15         | 6          | 1         | 22         |
| Personnes handicapées           | 16         | 3          | 3         | 22         |
| Jeunes                          | 2          | 1          | 0         | 3          |
| Femmes                          | 1          | 5          | 0         | 6          |
| Autochtones                     | 0          | 1          | 0         | 1          |
| Mixte                           | 4          | 8          | 1         | 13         |
| Familles et non spécialisés     | 8          | 25         | 7         | 40         |
| Autres                          | 1          | 1          | 0         | 2          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>169</b> | <b>112</b> | <b>24</b> | <b>305</b> |

\* Non disponible

**Tableau A1.2**  
**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service sécurité (en%)**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL       |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|-------------|
| Personnes âgées                 | 61%        | 32%        | 7%        | 100%        |
| Personnes seules et vulnérables | 79%        | 21%        | 0%        | 100%        |
| Santé mentale                   | 68%        | 27%        | 5%        | 100%        |
| Personnes handicapées           | 73%        | 14%        | 14%       | 100%        |
| Jeunes                          | 67%        | 33%        | 0%        | 100%        |
| Femmes                          | 17%        | 83%        | 0%        | 100%        |
| Autochtones                     | 0%         | 100%       | 0%        | 100%        |
| Mixte                           | 31%        | 62%        | 8%        | 100%        |
| Familles et non spécialisés     | 20%        | 63%        | 18%       | 100%        |
| Autres                          | 50%        | 50%        | 0%        | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>55%</b> | <b>37%</b> | <b>8%</b> | <b>100%</b> |

**Tableau A1.3**  
**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois pour le service sécurité**

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heures           | 112                 | 36,8%         |
| 1 à 25 heures      | 21                  | 6,9%          |
| 26 à 100 heures    | 20                  | 6,6%          |
| 101 heures et plus | 105                 | 34,5%         |
| Non disponible     | 46                  | 15,1%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>304</b>          | <b>100,0%</b> |

**Tableau A1.4**

**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation du service sécurité**

| <b>ORGANISME OFFRANT LE SERVICE</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------|
| Offert par l'organisme              | 110                        | 64,7%         |
| Offert par entente de service       | 32                         | 18,8%         |
| Par le réseau de la santé           | 15                         | 46,9%         |
| Par un OSBL                         | 5                          | 15,6%         |
| Autre                               | 8                          | 25,0%         |
| Non disponible                      | 4                          | 12,5%         |
| Offert directement et entente       | 18                         | 10,6%         |
| Non disponible                      | 10                         | 5,9%          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>170</b>                 | <b>100,0%</b> |

**B) ACCUEIL**

**Tableau B1.1**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service accueil**

| <b>MISSION CLIENTÈLE</b>        | <b>OFFERT</b> | <b>NON OFFERT</b> | <b>ND</b> | <b>TOTAL</b> |
|---------------------------------|---------------|-------------------|-----------|--------------|
| Personnes âgées                 | 81            | 86                | 15        | <b>182</b>   |
| Personnes seules et vulnérables | 9             | 4                 | 1         | <b>14</b>    |
| Santé mentale                   | 18            | 4                 | 0         | <b>22</b>    |
| Personnes handicapées           | 17            | 2                 | 3         | <b>22</b>    |
| Jeunes                          | 3             | 0                 | 0         | <b>3</b>     |
| Femmes                          | 3             | 3                 | 0         | <b>6</b>     |
| Autochtones                     | 0             | 1                 | 0         | <b>1</b>     |
| Mixte                           | 7             | 5                 | 1         | <b>13</b>    |
| Familles et non spécialisés     | 8             | 25                | 7         | <b>40</b>    |
| Autres                          | 0             | 2                 | 0         | <b>2</b>     |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>146</b>    | <b>132</b>        | <b>27</b> | <b>305</b>   |

**Tableau B1.2**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service accueil (%)**

| <b>MISSION-CLIENTÈLES</b>       | <b>OFFERT</b> | <b>NON OFFERT</b> | <b>ND</b> | <b>TOTAL</b> |
|---------------------------------|---------------|-------------------|-----------|--------------|
| Personnes âgées                 | 45%           | 47%               | 8%        | <b>100%</b>  |
| Personnes seules et vulnérables | 64%           | 29%               | 7%        | <b>100%</b>  |
| Santé mentale                   | 82%           | 18%               | 0%        | <b>100%</b>  |
| Personnes handicapées           | 77%           | 9%                | 14%       | <b>100%</b>  |
| Jeunes                          | 100%          | 0%                | 0%        | <b>100%</b>  |
| Femmes                          | 50%           | 50%               | 0%        | <b>100%</b>  |
| Autochtones                     | 0%            | 100%              | 0%        | <b>100%</b>  |
| Mixte                           | 54%           | 38%               | 8%        | <b>100%</b>  |
| Familles et non spécialisés     | 20%           | 63%               | 18%       | <b>100%</b>  |
| Autres                          | 0%            | 100%              | 0%        | <b>100%</b>  |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>48%</b>    | <b>43%</b>        | <b>9%</b> | <b>100%</b>  |

**Tableau B1.3**

**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois pour le service accueil**

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heure            | 131                 | 43,0%         |
| 1 à 25 heures      | 61                  | 20,0%         |
| 26 à 100 heures    | 26                  | 8,5%          |
| 101 heures et plus | 24                  | 7,9%          |
| Non disponible     | 63                  | 20,7%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>305</b>          | <b>100,0%</b> |

**Tableau B1.4**

**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation du service accueil**

| ORGANISME OFFRANT LE SERVICE  | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Offert par l'organisme        | 79                  | 53,7%         |
| Offert par entente de service | 42                  | 28,6%         |
| Par le réseau de la santé     | 18                  | 42,9%         |
| Par un OSBL                   | 12                  | 28,6%         |
| Autre                         | 10                  | 23,8%         |
| Non disponible                | 2                   | 4,8%          |
| Offert directement et entente | 22                  | 15,0%         |
| Non Disponible                | 4                   | 2,7%          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>147</b>          | <b>100,0%</b> |

**C) GESTION DES CONFLITS**

**Tableau C1.1**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre du service gestion des conflits**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 97         | 71         | 14        | <b>182</b> |
| Personnes seules et vulnérables | 13         | 1          | 0         | <b>14</b>  |
| Santé mentale                   | 18         | 4          | 0         | <b>22</b>  |
| Personnes handicapées           | 16         | 3          | 3         | <b>22</b>  |
| Jeunes                          | 3          | 0          | 0         | <b>3</b>   |
| Femmes                          | 6          | 0          | 0         | <b>6</b>   |
| Autochtones                     | 0          | 1          | 0         | <b>1</b>   |
| Mixte                           | 7          | 5          | 1         | <b>13</b>  |
| Familles et non spécialisés     | 15         | 18         | 7         | <b>40</b>  |
| Autres                          | 1          | 1          | 0         | <b>2</b>   |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>176</b> | <b>104</b> | <b>25</b> | <b>305</b> |

**Tableau C1.2**  
**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles**  
**selon l'offre du service gestion des conflits (en%)**

| <b>MISSION-CLIENTÈLES</b>       | <b>OFFERT</b> | <b>NON OFFERT</b> | <b>ND</b> | <b>TOTAL</b> |
|---------------------------------|---------------|-------------------|-----------|--------------|
| Personnes âgées                 | 53%           | 39%               | 8%        | 100%         |
| Personnes seules et vulnérables | 93%           | 7%                | 0%        | 100%         |
| Santé mentale                   | 82%           | 18%               | 0%        | 100%         |
| Personnes handicapées           | 73%           | 14%               | 14%       | 100%         |
| Jeunes                          | 100%          | 0%                | 0%        | 100%         |
| Femmes                          | 100%          | 0%                | 0%        | 100%         |
| Autochtones                     | 0%            | 100%              | 0%        | 100%         |
| Mixte                           | 54%           | 38%               | 8%        | 100%         |
| Familles et non spécialisés     | 38%           | 45%               | 18%       | 100%         |
| Autres                          | 50%           | 50%               | 0%        | 100%         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>58%</b>    | <b>34%</b>        | <b>8%</b> | <b>100%</b>  |

**Tableau C1.3**  
**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois**  
**pour le service gestion des conflits**

| <b>NOMBRE D'HEURES</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|------------------------|----------------------------|---------------|
| 0 heures               | 103                        | 33,8%         |
| 1 à 25 heures          | 105                        | 34,4%         |
| 26 à 100 heures        | 10                         | 3,3%          |
| 101 heures et plus     | 13                         | 4,3%          |
| Non disponible         | 74                         | 24,3%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>305</b>                 | <b>100,0%</b> |

**Tableau C1.4**  
**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois**  
**pour le service gestion des conflits**

| <b>ORGANISME OFFRANT LE SERVICE</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------|
| Offert par l'organisme              | 126                        | 71,6%         |
| Offert par entente de service       | 30                         | 17,0%         |
| Par le réseau de la santé           | 9                          | 30,0%         |
| Par un OSBL                         | 11                         | 36,7%         |
| Autre                               | 5                          | 16,7%         |
| Non disponible                      | 5                          | 16,7%         |
| Offert directement et entente       | 11                         | 6,3%          |
| Non disponible                      | 9                          | 5,1%          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>176</b>                 | <b>100,0%</b> |

## D) INTERVENTION LORS DE CRISE

Tableau D1.1

Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre d'intervention de crise

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 80         | 83         | 19        | 182        |
| Personnes seules et vulnérables | 11         | 2          | 1         | 14         |
| Santé mentale                   | 21         | 1          | 0         | 22         |
| Personnes handicapées           | 17         | 3          | 2         | 22         |
| Jeunes                          | 2          | 1          | 0         | 3          |
| Femmes                          | 5          | 1          | 0         | 6          |
| Autochtones                     | 0          | 1          | 0         | 1          |
| Mixte                           | 5          | 7          | 1         | 13         |
| Familles et non spécialisés     | 7          | 26         | 7         | 40         |
| Autres                          | 0          | 2          | 0         | 2          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>148</b> | <b>127</b> | <b>30</b> | <b>305</b> |

Tableau D1.2

Répartition des OSBL-H par mission-clientèles  
selon l'offre d'intervention de crise (%)

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND         | TOTAL       |
|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Personnes âgées                 | 44%        | 46%        | 10%        | 100%        |
| Personnes seules et vulnérables | 79%        | 14%        | 7%         | 100%        |
| Santé mentale                   | 95%        | 5%         | 0%         | 100%        |
| Personnes handicapées           | 77%        | 14%        | 9%         | 100%        |
| Jeunes                          | 67%        | 33%        | 0%         | 100%        |
| Femmes                          | 83%        | 17%        | 0%         | 100%        |
| Autochtones                     | 0%         | 100%       | 0%         | 100%        |
| Mixte                           | 38%        | 54%        | 8%         | 100%        |
| Familles et non spécialisés     | 18%        | 65%        | 18%        | 100%        |
| Autres                          | 0%         | 100%       | 0%         | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>49%</b> | <b>42%</b> | <b>10%</b> | <b>100%</b> |

Tableau D1.3

Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois  
pour l'offre d'intervention de crise

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heures           | 127                 | 41,6%         |
| 1 à 25 heures      | 73                  | 23,9%         |
| 26 à 100 heures    | 4                   | 1,3%          |
| 101 heures et plus | 15                  | 4,9%          |
| Non disponible     | 86                  | 28,2%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>305</b>          | <b>100,0%</b> |



**Tableau D1.4**

**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation de l'offre d'intervention de crise**

| ORGANISME OFFRANT LE SERVICE  | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Offert par l'organisme        | 80                  | 54,1%         |
| Offert par entente de service | 36                  | 24,3%         |
| Par le réseau de la santé     | 21                  | 58,3%         |
| Par un OSBL                   | 5                   | 16,7%         |
| Autre                         | 6                   | 13,9%         |
| Non disponible                | 4                   | 11,1%         |
| Offert directement et entente | 22                  | 14,9%         |
| Non disponible                | 10                  | 6,8%          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>148</b>          | <b>100,0%</b> |

**E) ALIMENTATION**

**Tableau E1.1**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service alimentation**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 93         | 77         | 12        | 182        |
| Personnes seules et vulnérables | 4          | 9          | 1         | 14         |
| Santé mentale                   | 12         | 8          | 2         | 22         |
| Personnes handicapées           | 18         | 2          | 2         | 22         |
| Jeunes                          | 1          | 2          | 0         | 3          |
| Femmes                          | 1          | 5          | 0         | 6          |
| Autochtones                     | 0          | 1          | 0         | 1          |
| Mixte                           | 3          | 8          | 2         | 13         |
| Familles et non spécialisés     | 3          | 29         | 8         | 40         |
| Autres                          | 0          | 2          | 0         | 2          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>135</b> | <b>143</b> | <b>27</b> | <b>305</b> |

**Tableau E1.2**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service alimentation (en%)**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL       |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|-------------|
| Personnes âgées                 | 51%        | 42%        | 7%        | 100%        |
| Personnes seules et vulnérables | 29%        | 64%        | 7%        | 100%        |
| Santé mentale                   | 55%        | 36%        | 9%        | 100%        |
| Personnes handicapées           | 82%        | 9%         | 9%        | 100%        |
| Jeunes                          | 33%        | 67%        | 0%        | 100%        |
| Femmes                          | 17%        | 83%        | 0%        | 100%        |
| Autochtones                     | 0%         | 100%       | 0%        | 100%        |
| Mixte                           | 23%        | 62%        | 15%       | 100%        |
| Familles et non spécialisés     | 8%         | 73%        | 20%       | 100%        |
| Autres                          | 0%         | 100%       | 0%        | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>44%</b> | <b>47%</b> | <b>9%</b> | <b>100%</b> |

**Tableau E1.3**

**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois pour le service alimentation**

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heures           | 143                 | 46,8%         |
| 1 à 25 heures      | 11                  | 3,6%          |
| 26 à 100 heures    | 9                   | 3,0%          |
| 101 heures et plus | 64                  | 21,0%         |
| Non disponible     | 78                  | 25,5%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>305</b>          | <b>100,0%</b> |

**Tableau E1.4**

**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation du service alimentation**

| ORGANISME OFFRANT LE SERVICE  | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Offert par l'organisme        | 80                  | 59,3%         |
| Offert par entente de service | 26                  | 19,3%         |
| Par le réseau de la santé     | 8                   | 30,8%         |
| Par un OSBL                   | 9                   | 34,6%         |
| Autre                         | 9                   | 34,6%         |
| Offert directement et entente | 6                   | 4,4%          |
| Non disponible                | 23                  | 17,0%         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>135</b>          | <b>100,0%</b> |

**F) REPAS COMMUNAUTAIRE**

**Tableau F1.1**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service repas communautaire**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 70         | 92         | 20        | <b>182</b> |
| Personnes seules et vulnérables | 7          | 5          | 2         | <b>14</b>  |
| Santé mentale                   | 9          | 12         | 1         | <b>22</b>  |
| Personnes handicapées           | 9          | 10         | 3         | <b>22</b>  |
| Jeunes                          | 2          | 1          | 0         | <b>3</b>   |
| Femmes                          | 1          | 5          | 0         | <b>6</b>   |
| Autochtones                     | 0          | 1          | 0         | <b>1</b>   |
| Mixte                           | 3          | 8          | 2         | <b>13</b>  |
| Familles et non spécialisés     | 3          | 29         | 8         | <b>40</b>  |
| Autres                          | 0          | 2          | 0         | <b>2</b>   |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>104</b> | <b>165</b> | <b>36</b> | <b>305</b> |

**Tableau F1.2**  
**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service repas**  
**communautaire (en%)**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND         | TOTAL       |
|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Personnes âgées                 | 38%        | 51%        | 11%        | 100%        |
| Personnes seules et vulnérables | 50%        | 36%        | 14%        | 100%        |
| Santé mentale                   | 41%        | 55%        | 5%         | 100%        |
| Personnes handicapées           | 41%        | 45%        | 14%        | 100%        |
| Jeunes                          | 67%        | 33%        | 0%         | 100%        |
| Femmes                          | 17%        | 83%        | 0%         | 100%        |
| Autochtones                     | 0%         | 100%       | 0%         | 100%        |
| Mixte                           | 23%        | 62%        | 15%        | 100%        |
| Familles et non spécialisés     | 8%         | 73%        | 20%        | 100%        |
| Autres                          | 0%         | 100%       | 0%         | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>34%</b> | <b>54%</b> | <b>12%</b> | <b>100%</b> |

**Tableau F1.3**  
**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois pour l'offre de service de**  
**repas communautaire**

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heures           | 165                 | 54,0%         |
| 1 à 25 heures      | 73                  | 23,9%         |
| 26 à 100 heures    | 6                   | 2,0%          |
| 101 heures et plus | 1                   | 0,3%          |
| Non disponible     | 60                  | 19,6%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>305</b>          | <b>100,0%</b> |

**Tableau F1.4**  
**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation de l'offre**  
**du service de repas communautaire**

| ORGANISME OFFRANT LE SERVICE  | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Offert par l'organisme        | 71                  | 68,3%         |
| Offert par entente de service | 18                  | 17,3%         |
| Par le réseau de la santé     | 3                   | 16,7%         |
| Par un OSBL                   | 4                   | 22,2%         |
| Autre                         | 10                  | 55,6%         |
| Non disponible                | 1                   | 5,6%          |
| Offert directement et entente | 9                   | 8,7%          |
| Non disponible                | 6                   | 5,8%          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>104</b>          | <b>100,0%</b> |

## G) PARTICIPATION

**Tableau G1.1**  
Répartition des OSBL-H par mission-clientèles  
selon l'offre de soutien à la participation

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 57         | 106        | 19        | 182        |
| Personnes seules et vulnérables | 9          | 4          | 1         | 14         |
| Santé mentale                   | 12         | 9          | 1         | 22         |
| Personnes handicapées           | 9          | 10         | 3         | 22         |
| Jeunes                          | 1          | 2          | 0         | 3          |
| Femmes                          | 4          | 2          | 0         | 6          |
| Autochtones                     | 0          | 1          | 0         | 1          |
| Mixte                           | 4          | 8          | 1         | 13         |
| Familles et non spécialisés     | 8          | 24         | 8         | 40         |
| Autres                          | 0          | 1          | 1         | 2          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>104</b> | <b>167</b> | <b>34</b> | <b>305</b> |

**Tableau G1.2**  
Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon  
l'offre de soutien à la participation (en%)

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND         | TOTAL       |
|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Personnes âgées                 | 31%        | 58%        | 10%        | 100%        |
| Personnes seules et vulnérables | 64%        | 29%        | 7%         | 100%        |
| Santé mentale                   | 55%        | 41%        | 5%         | 100%        |
| Personnes handicapées           | 41%        | 45%        | 14%        | 100%        |
| Jeunes                          | 33%        | 67%        | 0%         | 100%        |
| Femmes                          | 67%        | 33%        | 0%         | 100%        |
| Autochtones                     | 0%         | 100%       | 0%         | 100%        |
| Mixte                           | 31%        | 62%        | 8%         | 100%        |
| Familles et non spécialisés     | 20%        | 60%        | 20%        | 100%        |
| Autres                          | 0%         | 50%        | 50%        | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>34%</b> | <b>55%</b> | <b>11%</b> | <b>100%</b> |

**Tableau G1.3**  
Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois  
pour le soutien à la participation

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heures           | 167                 | 54,7%         |
| 1 à 25 heures      | 65                  | 21,3%         |
| 26 à 100 heures    | 9                   | 3,0%          |
| 101 heures et plus | 7                   | 2,3%          |
| Non disponible     | 57                  | 18,6%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>305</b>          | <b>100,0%</b> |

**Tableau G1.4**

**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation pour le soutien à la participation**

| ORGANISME OFFRANT LE SERVICE  | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Offert par l'organisme        | 71                  | 68,3%         |
| Offert par entente de service | 18                  | 17,3%         |
| Par le réseau de la santé     | 4                   | 22,2%         |
| Par un OSBL                   | 6                   | 33,3%         |
| Autre                         | 7                   | 38,9%         |
| Non disponible                | 1                   | 5,6%          |
| Offert directement et entente | 9                   | 8,7%          |
| Non disponible                | 6                   | 5,8%          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>104</b>          | <b>100,0%</b> |

**H) LOISIRS**

**Tableau H1.1**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service loisirs**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 104        | 64         | 14        | <b>182</b> |
| Personnes seules et vulnérables | 7          | 6          | 1         | <b>14</b>  |
| Santé mentale                   | 15         | 7          | 0         | <b>22</b>  |
| Personnes handicapées           | 12         | 8          | 2         | <b>22</b>  |
| Jeunes                          | 2          | 1          | 0         | <b>3</b>   |
| Femmes                          | 6          | 0          | 0         | <b>6</b>   |
| Autochtones                     | 0          | 1          | 0         | <b>1</b>   |
| Mixte                           | 3          | 8          | 2         | <b>13</b>  |
| Familles et non spécialisés     | 2          | 29         | 9         | <b>40</b>  |
| Autres                          | 0          | 2          | 0         | <b>2</b>   |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>151</b> | <b>126</b> | <b>28</b> | <b>305</b> |

**Tableau H1.2**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service loisirs (en%)**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL       |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|-------------|
| Personnes âgées                 | 57%        | 35%        | 8%        | <b>100%</b> |
| Personnes seules et vulnérables | 50%        | 43%        | 7%        | <b>100%</b> |
| Santé mentale                   | 68%        | 32%        | 0%        | <b>100%</b> |
| Personnes handicapées           | 55%        | 36%        | 9%        | <b>100%</b> |
| Jeunes                          | 67%        | 33%        | 0%        | <b>100%</b> |
| Femmes                          | 100%       | 0%         | 0%        | <b>100%</b> |
| Autochtones                     | 0%         | 100%       | 0%        | <b>100%</b> |
| Mixte                           | 23%        | 62%        | 15%       | <b>100%</b> |
| Familles et non spécialisés     | 5%         | 73%        | 23%       | <b>100%</b> |
| Autres                          | 0%         | 100%       | 0%        | <b>100%</b> |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>50%</b> | <b>41%</b> | <b>9%</b> | <b>100%</b> |

**Tableau H1.3**

**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois pour le service loisirs**

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heures           | 126                 | 41,6%         |
| 1 à 25 heures      | 71                  | 23,3%         |
| 26 à 100 heures    | 38                  | 12,5%         |
| 101 heures et plus | 11                  | 3,6%          |
| Non disponible     | 59                  | 19,3%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>305</b>          | <b>100,0%</b> |

**Tableau H1.4**

**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation du service loisirs**

| ORGANISME OFFRANT LE SERVICE  | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Offert par l'organisme        | 91                  | 60,3%         |
| Offert par entente de service | 29                  | 19,2%         |
| Par le réseau de la santé     | 7                   | 24,1%         |
| Par un OSBL                   | 12                  | 41,4%         |
| Autre                         | 8                   | 27,6%         |
| Non disponible                | 2                   | 6,9%          |
| Offert conjointement          | 15                  | 9,9%          |
| Non disponible                | 16                  | 10,6%         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>151</b>          | <b>100,0%</b> |

***1) CONCIERGERIE***

**Tableau I1.1**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de service conciergerie**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 144        | 27         | 11        | <b>182</b> |
| Personnes seules et vulnérables | 13         | 1          | 0         | <b>14</b>  |
| Santé mentale                   | 18         | 3          | 1         | <b>22</b>  |
| Personnes handicapées           | 16         | 3          | 3         | <b>22</b>  |
| Jeunes                          | 3          | 0          | 0         | <b>3</b>   |
| Femmes                          | 4          | 2          | 0         | <b>6</b>   |
| Autochtones                     | 1          | 0          | 0         | <b>1</b>   |
| Mixte                           | 9          | 3          | 1         | <b>13</b>  |
| Familles et non spécialisés     | 26         | 9          | 5         | <b>40</b>  |
| Autres                          | 1          | 1          | 0         | <b>2</b>   |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>235</b> | <b>49</b>  | <b>21</b> | <b>305</b> |

**Tableau I 1.2**  
**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles**  
**selon l'offre de service conciergerie (en%)**

| <b>MISSION-CLIENTÈLES</b>       | <b>OFFERT</b> | <b>NON OFFERT</b> | <b>ND</b> | <b>TOTAL</b> |
|---------------------------------|---------------|-------------------|-----------|--------------|
| Personnes âgées                 | 79%           | 15%               | 6%        | <b>100%</b>  |
| Personnes seules et vulnérables | 93%           | 7%                | 0%        | <b>100%</b>  |
| Santé mentale                   | 82%           | 14%               | 5%        | <b>100%</b>  |
| Personnes handicapées           | 73%           | 14%               | 14%       | <b>100%</b>  |
| Jeunes                          | 100%          | 0%                | 0%        | <b>100%</b>  |
| Femmes                          | 67%           | 33%               | 0%        | <b>100%</b>  |
| Autochtones                     | 100%          | 0%                | 0%        | <b>100%</b>  |
| Mixte                           | 69%           | 23%               | 8%        | <b>100%</b>  |
| Familles et non spécialisés     | 65%           | 23%               | 13%       | <b>100%</b>  |
| Autres                          | 50%           | 50%               | 0%        | <b>100%</b>  |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>77%</b>    | <b>16%</b>        | <b>7%</b> | <b>100%</b>  |

**Tableau I 1.3**  
**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois pour le service conciergerie**

| <b>NOMBRE D'HEURES</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|------------------------|----------------------------|---------------|
| 0 heures               | 12                         | 3,9%          |
| 1 à 25 heures          | 70                         | 23,0%         |
| 26 à 100 heures        | 84                         | 27,5%         |
| 101 heures et plus     | 57                         | 18,7%         |
| Non disponible         | 82                         | 26,9%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>305</b>                 | <b>100,0%</b> |

**Tableau I 1.4**  
**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation du service conciergerie**

| <b>ORGANISME OFFRANT LE SERVICE</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------|
| Offert par l'organisme              | 196                        | 83,4%         |
| Offert par entente de service       | 22                         | 9,4%          |
| Par le réseau de la santé           | 3                          | 13,6%         |
| Par un OSBL                         | 12                         | 54,5%         |
| Autre                               | 5                          | 22,7%         |
| Non disponible                      | 2                          | 9,1%          |
| Offert directement et entente       | 7                          | 3,0%          |
| Non disponible                      | 10                         | 4,3%          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>235</b>                 | <b>100,0%</b> |

## J) AIDE DOMESTIQUE

Tableau J1.1

Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre d'aide domestique

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 72         | 91         | 19        | 182        |
| Personnes seules et vulnérables | 5          | 7          | 2         | 14         |
| Santé mentale                   | 7          | 11         | 4         | 22         |
| Personnes handicapées           | 17         | 1          | 4         | 22         |
| Jeunes                          | 2          | 1          | 0         | 3          |
| Femmes                          | 0          | 6          | 0         | 6          |
| Autochtones                     | 0          | 0          | 1         | 1          |
| Mixte                           | 2          | 8          | 3         | 13         |
| Familles et non spécialisés     | 1          | 31         | 8         | 40         |
| Autres                          | 0          | 2          | 0         | 2          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>106</b> | <b>158</b> | <b>41</b> | <b>305</b> |

Tableau J1.2

Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre d'aide domestique (en%)

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT        | NON OFFERT    | ND            | TOTAL       |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Personnes âgées                 | 40%           | 50%           | 10%           | 100%        |
| Personnes seules et vulnérables | 36%           | 50%           | 14%           | 100%        |
| Santé mentale                   | 32%           | 50%           | 18%           | 100%        |
| Personnes handicapées           | 77%           | 5%            | 18%           | 100%        |
| Jeunes                          | 67%           | 33%           | 0%            | 100%        |
| Femmes                          | 0%            | 100%          | 0%            | 100%        |
| Autochtones                     | 0%            | 0%            | 100%          | 100%        |
| Mixte                           | 15%           | 62%           | 23%           | 100%        |
| Familles et non spécialisés     | 3%            | 78%           | 20%           | 100%        |
| Autres                          | 0%            | 100%          | 0%            | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>34,75%</b> | <b>51,80%</b> | <b>13,44%</b> | <b>100%</b> |

Tableau J1.3

Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois pour l'offre d'aide domestique

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heures           | 33                  | 10,8%         |
| 1 à 25 heures      | 19                  | 6,2%          |
| 26 à 100 heures    | 23                  | 7,5%          |
| 101 heures et plus | 39                  | 12,8%         |
| Non disponible     | 191                 | 62,6%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>305</b>          | <b>100,0%</b> |



**Tableau J1.4**

**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation l'offre d'aide domestique**

| <b>ORGANISME OFFRANT LE SERVICE</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------|
| Offert par l'organisme              | 53                         | 50,0%         |
| Offert par entente de service       | 42                         | 39,6%         |
| Par le réseau de la santé           | 16                         | 38,1%         |
| Par un OSBL                         | 16                         | 38,1%         |
| Autre                               | 8                          | 19,0%         |
| Non disponible                      | 2                          | 4,8%          |
| Offert directement et entente       | 3                          | 2,8%          |
| Non disponible                      | 8                          | 7,5%          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>106</b>                 | <b>100,0%</b> |

**K) SOINS AUX PERSONNES**

**Tableau K1.1**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de soins aux personnes**

| <b>MISSION-CLIENTÈLES</b>       | <b>OFFERT</b> | <b>NON OFFERT</b> | <b>ND</b> | <b>TOTAL</b> |
|---------------------------------|---------------|-------------------|-----------|--------------|
| Personnes âgées                 | 62            | 99                | 21        | <b>182</b>   |
| Personnes seules et vulnérables | 4             | 9                 | 1         | <b>14</b>    |
| Santé mentale                   | 6             | 13                | 3         | <b>22</b>    |
| Personnes handicapées           | 16            | 3                 | 3         | <b>22</b>    |
| Jeunes                          | 0             | 3                 | 0         | <b>3</b>     |
| Femmes                          | 0             | 6                 | 0         | <b>6</b>     |
| Autochtones                     | 0             | 0                 | 1         | <b>1</b>     |
| Mixte                           | 2             | 8                 | 3         | <b>13</b>    |
| Familles et non spécialisés     | 1             | 31                | 8         | <b>40</b>    |
| Autres                          | 0             | 2                 | 0         | <b>2</b>     |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>91</b>     | <b>174</b>        | <b>40</b> | <b>305</b>   |

**Tableau K1.2**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles  
selon l'offre de soins aux personnes (en%)**

| <b>MISSION-CLIENTÈLES</b>       | <b>OFFERT</b> | <b>NON OFFERT</b> | <b>ND</b>  | <b>TOTAL</b> |
|---------------------------------|---------------|-------------------|------------|--------------|
| Personnes âgées                 | 34%           | 54%               | 12%        | <b>100%</b>  |
| Personnes seules et vulnérables | 29%           | 64%               | 7%         | <b>100%</b>  |
| Santé mentale                   | 27%           | 59%               | 14%        | <b>100%</b>  |
| Personnes handicapées           | 73%           | 14%               | 14%        | <b>100%</b>  |
| Jeunes                          | 0%            | 100%              | 0%         | <b>100%</b>  |
| Femmes                          | 0%            | 100%              | 0%         | <b>100%</b>  |
| Autochtones                     | 0%            | 0%                | 100%       | <b>100%</b>  |
| Mixte                           | 15%           | 62%               | 23%        | <b>100%</b>  |
| Familles et non spécialisés     | 3%            | 78%               | 20%        | <b>100%</b>  |
| Autres                          | 0%            | 100%              | 0%         | <b>100%</b>  |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>30%</b>    | <b>57%</b>        | <b>13%</b> | <b>100%</b>  |

**Tableau K1.3**  
**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois**  
**pour l'offre de soins aux personnes**

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heures           | 39                  | 12,8%         |
| 1 à 25 heures      | 18                  | 5,9%          |
| 26 à 100 heures    | 18                  | 5,9%          |
| 101 heures et plus | 27                  | 8,9%          |
| Non disponible     | 203                 | 66,6%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>305</b>          | <b>100,0%</b> |

**Tableau K1.4**  
**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation de l'offre de soins aux**  
**personnes**

| ORGANISME OFFRANT LE SERVICE  | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Offert par l'organisme        | 30                  | 33,0%         |
| Offert par entente de service | 41                  | 45,1%         |
| Par le réseau de la santé     | 33                  | 80,5%         |
| Par un OSBL                   | 3                   | 7,3%          |
| Autre                         | 2                   | 4,9%          |
| Non disponible                | 3                   | 7,3%          |
| Offert directement et entente | 12                  | 13,2%         |
| Non disponible                | 8                   | 8,8%          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>91</b>           | <b>100,0%</b> |

## **L) SOINS INDIVIDUELS**

**Tableau L1.1**  
**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de soins individuels**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT    | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 43        | 116        | 23        | <b>182</b> |
| Personnes seules et vulnérables | 5         | 8          | 1         | <b>14</b>  |
| Santé mentale                   | 12        | 8          | 2         | <b>22</b>  |
| Personnes handicapées           | 15        | 4          | 3         | <b>22</b>  |
| Jeunes                          | 2         | 1          | 0         | <b>3</b>   |
| Femmes                          | 1         | 5          | 0         | <b>6</b>   |
| Autochtones                     | 0         | 0          | 1         | <b>1</b>   |
| Mixte                           | 2         | 9          | 2         | <b>13</b>  |
| Familles et non spécialisés     | 6         | 26         | 8         | <b>40</b>  |
| Autres                          | 0         | 2          | 0         | <b>2</b>   |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>86</b> | <b>179</b> | <b>40</b> | <b>305</b> |

**Tableau L1.2**  
**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de soins individuels**  
**(en%)**

| <b>MISSION-CLIENTÈLES</b>       | <b>OFFERT</b> | <b>NON OFFERT</b> | <b>ND</b>  | <b>TOTAL</b> |
|---------------------------------|---------------|-------------------|------------|--------------|
| Personnes âgées                 | 24%           | 64%               | 13%        | 100%         |
| Personnes seules et vulnérables | 36%           | 57%               | 7%         | 100%         |
| Santé mentale                   | 55%           | 36%               | 9%         | 100%         |
| Personnes handicapées           | 68%           | 18%               | 14%        | 100%         |
| Jeunes                          | 67%           | 33%               | 0%         | 100%         |
| Femmes                          | 17%           | 83%               | 0%         | 100%         |
| Autochtones                     | 0%            | 0%                | 100%       | 100%         |
| Mixte                           | 15%           | 69%               | 15%        | 100%         |
| Familles et non spécialisés     | 15%           | 65%               | 20%        | 100%         |
| Autres                          | 0%            | 100%              | 0%         | 100%         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>28%</b>    | <b>59%</b>        | <b>13%</b> | <b>100%</b>  |

**Tableau L1.3**  
**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois**  
**pour l'offre de soins individuels**

| <b>NOMBRE D'HEURES</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|------------------------|----------------------------|---------------|
| 0 heures               | 36                         | 11,8%         |
| 1 à 25 heures          | 31                         | 10,2%         |
| 26 à 100 heures        | 17                         | 5,6%          |
| 101 heures et plus     | 9                          | 3,0%          |
| ND                     | 212                        | 69,5%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>305</b>                 | <b>100,0%</b> |

**Tableau L1.4**  
**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation l'offre de soins individuels**

| <b>ORGANISME OFFRANT LE SERVICE</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------|
| Offert par l'organisme              | 33                         | 38,4%         |
| Offert par entente de service       | 35                         | 40,7%         |
| Par le réseau de la santé           | 28                         | 80,0%         |
| Par un OSBL                         | 3                          | 8,6%          |
| Autre                               | 3                          | 8,6%          |
| Non disponible                      | 1                          | 2,9%          |
| Offert directement et entente       | 10                         | 11,6%         |
| ND                                  | 8                          | 9,3%          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>86</b>                  | <b>100,0%</b> |

## M) SOINS INFIRMIERS

Tableau M1.1

Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de soins infirmiers

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT    | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 57        | 102        | 23        | 182        |
| Personnes seules et vulnérables | 3         | 10         | 1         | 14         |
| Santé mentale                   | 4         | 15         | 3         | 22         |
| Personnes handicapées           | 12        | 6          | 4         | 22         |
| Jeunes                          | 0         | 2          | 1         | 3          |
| Femmes                          | 0         | 6          | 0         | 6          |
| Autochtones                     | 0         | 0          | 1         | 1          |
| Mixte                           | 1         | 9          | 3         | 13         |
| Familles et non spécialisés     | 2         | 30         | 8         | 40         |
| Autres                          | 0         | 2          | 0         | 2          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>79</b> | <b>182</b> | <b>44</b> | <b>305</b> |

Tableau M1.2

Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de soins infirmiers (en%)

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND         | TOTAL       |
|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Personnes âgées                 | 31%        | 56%        | 13%        | 100%        |
| Personnes seules et vulnérables | 21%        | 71%        | 7%         | 100%        |
| Santé mentale                   | 18%        | 68%        | 14%        | 100%        |
| Personnes handicapées           | 55%        | 27%        | 18%        | 100%        |
| Jeunes                          | 0%         | 67%        | 33%        | 100%        |
| Femmes                          | 0%         | 100%       | 0%         | 100%        |
| Autochtones                     | 0%         | 0%         | 100%       | 100%        |
| Mixte                           | 8%         | 69%        | 23%        | 100%        |
| Familles et non spécialisés     | 5%         | 75%        | 20%        | 100%        |
| Autres                          | 0%         | 100%       | 0%         | 100%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>26%</b> | <b>60%</b> | <b>14%</b> | <b>100%</b> |

Tableau M1.3

Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois pour l'offre de soins infirmiers

| NOMBRE D'HEURES    | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|--------------------|---------------------|---------------|
| 0 heures           | 37                  | 12,1%         |
| 1 à 25 heures      | 32                  | 10,5%         |
| 26 à 100 heures    | 13                  | 4,3%          |
| 101 heures et plus | 11                  | 3,6%          |
| ND                 | 212                 | 69,5%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>305</b>          | <b>100,0%</b> |

**Tableau M1.4**

**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation l'offre de soins individuels**

| ORGANISME OFFRANT LE SERVICE  | NOMBRE D'ORGANISMES | %             |
|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Offert par l'organisme        | 11                  | 13,9%         |
| Offert par entente de service | 56                  | 70,9%         |
| Par le réseau de la santé     | 47                  | 83,9%         |
| Par un OSBL                   | 1                   | 1,8%          |
| Autre                         | 3                   | 5,4%          |
| Non disponible                | 5                   | 8,9%          |
| Offert directement et entente | 5                   | 6,3%          |
| Non disponible                | 7                   | 8,9%          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>79</b>           | <b>100,0%</b> |

**N) MÉDICAMENTS**

**Tableau N1.1**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de médicaments**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT    | NON OFFERT | ND        | TOTAL      |
|---------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Personnes âgées                 | 55        | 103        | 24        | <b>182</b> |
| Personnes seules et vulnérables | 4         | 9          | 1         | <b>14</b>  |
| Santé mentale                   | 6         | 14         | 2         | <b>22</b>  |
| Personnes handicapées           | 13        | 6          | 3         | <b>22</b>  |
| Jeunes                          | 0         | 2          | 1         | <b>3</b>   |
| Femmes                          | 0         | 6          | 0         | <b>6</b>   |
| Autochtones                     | 0         | 0          | 1         | <b>1</b>   |
| Mixte                           | 2         | 8          | 3         | <b>13</b>  |
| Familles et non spécialisés     | 1         | 30         | 9         | <b>40</b>  |
| Autres                          | 0         | 2          | 0         | <b>2</b>   |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>81</b> | <b>180</b> | <b>44</b> | <b>305</b> |

**Tableau N1.2**

**Répartition des OSBL-H par mission-clientèles selon l'offre de médicaments (en%)**

| MISSION-CLIENTÈLES              | OFFERT     | NON OFFERT | ND         | TOTAL       |
|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Personnes âgées                 | 30%        | 57%        | 13%        | <b>100%</b> |
| Personnes seules et vulnérables | 29%        | 64%        | 7%         | <b>100%</b> |
| Santé mentale                   | 27%        | 64%        | 9%         | <b>100%</b> |
| Personnes handicapées           | 59%        | 27%        | 14%        | <b>100%</b> |
| Jeunes                          | 0%         | 67%        | 33%        | <b>100%</b> |
| Femmes                          | 0%         | 100%       | 0%         | <b>100%</b> |
| Autochtones                     | 0%         | 0%         | 100%       | <b>100%</b> |
| Mixte                           | 15%        | 62%        | 23%        | <b>100%</b> |
| Familles et non spécialisés     | 3%         | 75%        | 23%        | <b>100%</b> |
| Autres                          | 0%         | 100%       | 0%         | <b>100%</b> |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>27%</b> | <b>59%</b> | <b>14%</b> | <b>100%</b> |

**Tableau N1.3**

**Répartition des OSBL-H selon le nombre d'heures / mois pour l'offre de médicaments**

| <b>NOMBRE D'HEURES</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|------------------------|----------------------------|---------------|
| 0 heures               | 33                         | 10,8%         |
| 1 à 25 heures          | 28                         | 9,2%          |
| 26 à 100 heures        | 24                         | 7,9%          |
| 101 heures et plus     | 6                          | 2,0%          |
| Non disponible         | 214                        | 70,2%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>305</b>                 | <b>100,0%</b> |

**Tableau N1.4**

**Répartition des OSBL-H selon le mode d'organisation l'offre de médicaments**

| <b>ORGANISME OFFRANT LE SERVICE</b> | <b>NOMBRE D'ORGANISMES</b> | <b>%</b>      |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------|
| Offert par l'organisme              | 50                         | 61,7%         |
| Offert par entente de service       | 23                         | 28,4%         |
| Par le réseau de la santé           | 17                         | 73,9%         |
| Par un OSBL                         | 2                          | 8,7%          |
| Autre                               | 2                          | 8,7%          |
| Non disponible                      | 2                          | 8,7%          |
| Offert directement et entente       | 2                          | 2,5%          |
| Non disponible                      | 6                          | 7,4%          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>81</b>                  | <b>100,0%</b> |

## Annexe 2

### Fiches signalétiques des OSBL-H (n=52)

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-2  |
| <b>Ville</b>                       | Montréal   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 56   |
| <b>Programme</b>                   | Article 56.1 (SCHL)  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Autonomes. 85% femmes. Moyenne d'âge autour de 85 ans. Si les gens ne sont plus capables de rester seuls, ils vont ailleurs.   |
| <b>Offre de service</b>            | 1 journée pour administration et un concierge-résident. Les services de proximité sont utilisés dans le quartier. Les familles sont impliquées.  |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun. A même les coûts d'opération de l'immeuble  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Soutenir le comité de locataires et comité de loisirs une journée semaine (animation).   |
| <b>Ressources requises</b>         | 14 000 \$  |
|                                    |  |
| <b>Identification</b>              | T-3  |
| <b>Ville</b>                       | Québec   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 33   |
| <b>Programme</b>                   | AccèsLogis volet 2   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Tendance à la perte d'autonomie. Moyenne d'âge 75 ans. Majorité femmes. Plusieurs marchettes, cannes, maladies chroniques.   |
| <b>Offre de service</b>            | Salle à manger (3 repas); une infirmière privée; soutien communautaire 30 heures sem.; surveillance 24h/ 24h; aide domestique chambres et espaces communs; visites amicales par des bénévoles.   |
| <b>Financement des services</b>    | 33 000 \$ (entente 1 000 \$ la porte SHQ-MSSS)+ contribution des locataires 800 \$ pour les réguliers; 550 \$ pour ceux qui bénéficient d'un SLO. Entente avec Centre communautaire pour la gestion sociale et autre entente GRT pour concierge-surveillant. |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Les ressources actuelles sont suffisantes en raison du 1000 \$ la porte. Mais on aurait besoin de plus d'heure en soins infirmiers (10h semaine) et soins personnels (5-6 heures). Peu de disponibilité du CLSC.   |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$   |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-4   |
| <b>Ville</b>                       | Montréal  |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 95  |
| <b>Programme</b>                   | AccèsLogis volet 2  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Membres vieillissants d'une communauté culturelle. Majorité femmes en légère perte d'autonomie. Plusieurs locataires n'ont pas de famille à Montréal.                     |
| <b>Offre de service</b>            | Salle à manger (5 repas le midi); surveillance 24h/ 24h (téléavertisseur); loisirs; animation, comités. Coordonnateur et concierge temps plein; animatrice temps partiel. |
| <b>Financement des services</b>    | + 190 \$ chargé au bail levée de fonds dans la communauté; grande implication bénévole de la communauté (60 bénévoles environ).   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | L'ouverture est récente. Les besoins sont comblés actuellement.   |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-5   |
| <b>Ville</b>                       | Laval   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 16  |
| <b>Programme</b>                   | PARCO   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées assez autonomes   |
| <b>Offre de service</b>            | Animation 5 heures semaine (entente avec une fédération d'OSBL d'habitation); concierge-résidant. |
| <b>Financement des services</b>    | Peu ou pas. A même les coûts d'opération de l'immeuble.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Un peu plus de soutien pour briser l'isolement. Une journée semaine.                              |
| <b>Ressources requises</b>         | 14 000 \$   |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-6   |
| <b>Ville</b>                       | Montréal  |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine                                     |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 18  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP-PAPA  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Assez autonomes. Surtout des femmes de 70 ans en moyenne. |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie  |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Aucun besoin supplémentaire                               |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |



|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-7   |
| <b>Ville</b>                       | Montréal  |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 27  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP-PAPA  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Surtout des femmes. Moyenne d'âge 75 ans. Perte d'autonomie (la moitié utilise des aides pour marcher). Hospitalisations fréquentes. Listes d'attente pour CLSC ou CHSLD, mais pas de place. En attendant, ils attendent et se passent de services.                                       |
| <b>Offre de service</b>            | Concierge 20h et caméra à l'entrée. En l'absence du concierge, un membre du CA va faire des rondes. Références par le concierge et membres du CA. Loisirs par les locataires et entente avec le club d'âge d'or local une fois semaine. Organisation de petits-déjeuners pendant l'hiver. |
| <b>Financement des services</b>    | 29 \$ chargé au bail pour loisirs, surveillance à même le budget d'opération de l'immeuble 4 à 5 bénévoles à 10 heures semaine  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Besoins en sécurité, loisirs, intervention crise. 5 à 6 locataires sont en attente de résidence avec services mais pas de place parce qu'ils n'ont pas d'argent, donc ils restent sans services. Attente pour des services à domicile.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 20 000 \$   |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-8   |
| <b>Ville</b>                       | Laval   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 174   |
| <b>Programme</b>                   | Article 56.1  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées 55 ans et plus  |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie; petit restaurant dépanneur. Comité de loisirs.  |
| <b>Financement des services</b>    | Peu ou pas. A même le budget d'opération de l'immeuble.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Besoins en sécurité, soutien à la participation des locataires, animation du milieu, références et interventions ponctuelles. |
| <b>Ressources requises</b>         | 40 000 \$   |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-9   |
| <b>Ville</b>                       | Laval   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 28  |
| <b>Programme</b>                   | AccèsLogis volet 2  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Moyenne d'âge plus de 80. 70% de femmes. Pertes d'autonomie et maladies chroniques: coeur, diabète, haute pression, Alzheimer, mobilité réduite, arthrite, problèmes de santé mentale. Hospitalisations fréquentes. Deux ou 3 départs par année pour décès ou placement en CHSLD. |
| <b>Offre de service</b>            | Salle à manger (1 repas par jour); aide domestique (entente avec EESAD); concierge-résidant; plusieurs ententes de services avec ressources bénévoles et communautaires du milieu. La cuisine produit également pour la popote roulante dans le quartier                          |
| <b>Financement des services</b>    | 28 000 \$ (entente 1000 \$ la porte SHQ-MSSS)<br>Frais chargés au bail pour salle à manger et aide domestique + animateur loisirs.  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Ressources jugées suffisantes jusqu'à la fin de l'entente SHQ-MSSS. Après, on ne sait pas.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-10   |
| <b>Ville ou région</b>             | Chaudière-Appalaches   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 62   |
| <b>Programme</b>                   | AccèsLogis volet 2   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées en perte d'autonomie. "Il faut que les personnes puissent se rendre seules à la salle à manger. Sinon, on peut exiger une relocalisation, mais on est accommodant".. Leur santé se dégrade vite. Hospitalisation fréquentes. |
| <b>Offre de service</b>            | Salle à manger 3 repas par jour; soins personnels (3 auxiliaires, 4 préposés); aide domestique; surveillance 24h sur 24h; loisirs 12h semaine; Entente avec CLSC pour les pansements et autres soins.  |
| <b>Financement des services</b>    | Services chargés au bail (1195 \$ pour une chambre; 2000 \$ pour un studio, incluant loyer). Crédit d'impôt pour le maintien à domicile  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Les services aux personnes sont assurés mais les ressources visant à créer un milieu de vie sont manquantes. Donc on manque de ressources pour loisirs, accompagnement.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 14 000 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-11  |
| <b>Ville</b>                       | Laprairie   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 16  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP-PAPA  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Admission à partir de 55 ans. Pertes légères d'autonomie. "Quand ils ne sont plus capables Alzheimer ou autre), ils sont placés par la famille. |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie 2 jours semaine; un comité de loisirs. Les services du CLSC sont utilisés sur une base individuelle par quelques locataires.       |
| <b>Financement des services</b>    | Financés à même le budget de fonctionnement de l'immeuble.  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | La situation est vue comme bonne.   |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-12  |
| <b>Ville ou région</b>             | Lac-Saint-Jean  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 18  |
| <b>Programme</b>                   | Article 15. 1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Moyenne d'âge 83 ans (66 à 90 ans). 55% femmes. Plusieurs couples. Pertes d'autonomie: coeur, diabète, pression, mobilité, etc. L'enjeu est de ne pas devoir quitter le village lorsque les PAPA perdent de l'autonomie.  |
| <b>Offre de service</b>            | Salle à manger 3 repas par jour; conciergerie 2 jours semaine; sécurité 18h/ jour; aide domestique; infirmières 3 heures par jour. CLSC une fois par semaine pour prise de sang. Les locaux servent à la communauté.  |
| <b>Financement des services</b>    | Chargé au bail : services (573 \$ pour une personne seule; 979 \$ couple). Crédit d'impôt pour le maintien à domicile.  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Surveillance 24h sur 24. Manque de soins personnels et infirmiers et surveillance. Cela entraîne cercle vicieux pas de services, perte de locataires. Pas de locataires, pas de revenus, etc. Coordinatrice fait des heures bénévoles. Membres du CA font des rondes la nuit. |
| <b>Ressources requises</b>         | Besoin de loisirs.<br>0 \$  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Identification</b>                     | T-13   |
| <b>Ville</b>                              | Montréal   |
| <b>Type de milieu</b>                     | Ville moyenne  |
| <b>Mission-clientèles</b>                 | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>                | 30   |
| <b>Programme</b>                          | Article 56. 1  |
| <b>Caractéristiques locataires</b>        | 80% femmes. Entre 65 et 95 ans. Assez autonomes.<br>"Dès qu'il y a un problème, les gens appellent et ils sont relocalisés au CHSLD qui est voisin de nous".   |
| <b>Offre de service</b>                   | Entraide. Centre de loisirs à côté de l'immeuble. Aucun service hormis la conciergerie.  |
| <b>Financement des services</b>           | Aucun car aucun service.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b><br>l'enjeu | Pour le président (qui fut aussi l'un des fondateurs), n'est pas d'offrir plus de services même si les personnes vieillissent et qu'elles ne veulent pas partir. Pour lui, le problème se situe dans la difficulté d'accès à d'autres ressources résidentielles... |
| <b>Ressources requises</b>                | 0 \$   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-14   |
| <b>Ville</b>                       | Côte-Nord  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 10   |
| <b>Programme</b>                   | Article 56.1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Des personnes âgées autonomes. "Quand elles ont des problèmes de santé, elles font appel au CLSC ou à l'hôpital directement. |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie une journée semaine.  |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Aucun  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-15   |
| <b>Ville</b>                       | Estrie   |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 16   |
| <b>Programme</b>                   | Article 56. 1  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Surtout des femmes âgées entre 70 et 75 ans. Une personne en chaise roulante, les autres sont assez autonomes. Quand ils sont en perte d'autonomie, ils vont à Acton Vale où il y a une résidence avec service et un CLSC. On voit une relocalisation par année environ. |
| <b>Offre de service</b>            | Salle à manger. Repas du midi offert de sept à juin (et aussi offert aux aînés du village) par un bénévole locataire. Conciergerie. Intervention en cas de crise par les membres du conseil d'administration. Le président fait sa ronde à tous les jours.               |
| <b>Financement des services</b>    | Cotisation des locataires.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Personnel pour la cuisine ( 20h. sem.) assumé par une bénévole actuellement et quelques heures pour la sécurité, actuellement assumées bénévolement.   |
| <b>Ressources requises</b>         | 32 000 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-16   |
| <b>Ville ou région</b>             | Outaouais  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 9  |
| <b>Programme</b>                   | Article 56.1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées. Certaines sont en perte d'autonomie. Moyenne d'âge 83 ans. "Si elles étaient assez autonomes à l'entrée, là on les voit vieillir et elles vont avoir besoin de services ". Résidence est née pour permettre aux PAPA de ne pas quitter le village. Résidence pour PA la plus proche est à 40 km |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie, entretien et administration avec petits contrats. Les membres fondateurs offrent, sur une base bénévole: Interventions en situation de crise, accompagnement, référence. Collaboration avec le centre de jour, l'âge d'or et l'école secondaire qui offrent des activités                          |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun. Pour l'instant, tout est assumé bénévolement.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Quelques heures pour la cuisine; aide aux médicaments "ils ne les prennent pas quand on n'est pas là"; sécurité, loisirs. "Il va falloir plus de services bientôt. J'ai des membres du CA qui font des interventions de crise plusieurs heures par mois, parfois la nuit..                                       |
| <b>Ressources requises</b>         | 25 000 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-17  |
| <b>Ville ou région</b>             | Saguenay  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 15  |
| <b>Programme</b>                   | Article 56.1  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées entre 60 et 75 ans, majoritairement des femmes. Assez autonomes. "Les gens qui sont malades s'en vont à Chicoutimi ou dans une autres résidence avec services..   |
| <b>Offre de service</b>            | Les locaux du Centre d'action bénévole sont au rez-de-chaussée de l'organisme. En plus d'assurer de la surveillance, cela assure certains services. Conciergerie 10 heures semaine. Quelques loisirs organisés spontanément par les locataires. |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Aucun   |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-18   |
| <b>Ville</b>                       | Centre du Québec   |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 22   |
| <b>Programme</b>                   | AccèsLogis volet 1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées autonomes. Moyenne d'âge environ 75 ans. 50% femmes. Les personnes qui perdent de l'autonomie s'en vont dans la municipalité voisine où on trouve une résidence avec soins infirmiers. |
| <b>Offre de service</b>            | Coordonnatrice 40 heures semaine pour administration et soutien communautaire; surveillance. Salle à manger, loisirs. On compte 4 employés, tous à temps partiel.                                      |
| <b>Financement des services</b>    | Chargés au bail  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Aucun  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-19   |
| <b>Ville ou région</b>             | Bas-Saint-Laurent  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 20   |
| <b>Programme</b>                   | AccèsLogis volet 2   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Moyenne d'âge 83 ans. Pertes d'autonomie notamment la démence et l'Alzheimer.  |
| <b>Offre de service</b>            | Coordonnatrice 30 heures semaine. Salle à manger; aide domestique (par les employés de l'OSBL); accueil, soutien, accompagnement, gestion plaintes, conflits; aide à la distribution médicaments |
| <b>Financement des services</b>    | Chargés au bail (404 \$ personne seule); 788 \$ (couple).  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Bonifier les salaires (compétition avec CHSLD voisins); animation du milieu; "On met un bébé au monde mais on ne s'en occupe pas..   |
| <b>Ressources requises</b>         | 20 000 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-20   |
| <b>Ville</b>                       | Laurentides  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 22   |
| <b>Programme</b>                   | AccèsLogis volet 2   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées dont certaines en perte d'autonomie; certaines personnes du grand âge.   |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie-résidant et son épouse (avec téléavertisseur); Salle à manger deux repas par jour; La femme du concierge offre un peu d'aide domestique. Le président vient tous les matins (interventions, référence, etc.). "Dans le village, ça leur donne une chance de vivre 5 ou 6 ans de plus sur place avant d'aller au CHSLD". |
| <b>Financement des services</b>    | Services d'alimentation et conciergerie chargés au bail.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Loisirs, animation, intervention (le président met 15 à 20 heures de bénévolat par semaine)  |
| <b>Ressources requises</b>         | 40 000 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-21  |
| <b>Ville</b>                       | Lanaudière  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 15  |
| <b>Programme</b>                   | AccèsLogis volet 2  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées en légère perte d'autonomie. On note des problèmes de mobilité; cœur, diabète, difficultés respiratoire, etc.   |
| <b>Offre de service</b>            | Salle à manger 2 repas par jour; sécurité (3 locataires ont des téléavertisseurs); concierge 10 heures semaine; loisirs auto-organisés; on prévoit un service de coiffure sous peu; service d'EESAD prévu (ouvert récemment). |
| <b>Financement des services</b>    | Les services sont chargés au bail (alimentation-sécurité).  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | "Les défis sont plutôt au niveau de l'administration et de la coordination-développement" ainsi que réception, accueil..  |
| <b>Ressources requises</b>         | 20 000 \$   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-22   |
| <b>Ville ou région</b>             | Québec   |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 11   |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP-PAPA   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Surtout des personnes âgées, mais aussi quelques personnes plus jeunes assistées sociale. La moyenne d'âge est tout de même aussi de 80 ans.   |
| <b>Offre de service</b>            | Sécurité 24h-24h. Salle à manger 3 repas par jour; conciergerie; aide à la distribution des médicaments; aide domestique. C'est la même employée qui fait tout cela.                       |
| <b>Financement des services</b>    | Les services sont chargés aux locataires (400 \$ par mois pour les services) + déficit d'exploitation  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Pour l'instant ça va dans la mesure où l'organisme compte sur une employée dont le salaire et les compensations (un logement) sont très peu élevés. Cela devra changer lors de son départ. |
| <b>Ressources requises</b>         | 20 000 \$  |



|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-23  |
| <b>Ville ou région</b>             | Québec  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 10  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP-PAPA  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | 80% femmes avec une moyenne d'âge 75 ans. Plutôt autonomes et désirent continuer à habiter Grondine. C'est la sécurité qui les attirent à la résidence. |
| <b>Offre de service</b>            | Covoiturage pour les courses, conciergerie: une demi-journée par semaine. Gestionnaire est à côté de l'immeuble   |
| <b>Financement des services</b>    | Les services sont portés au bail. Il est reconnu qu'il y a un déficit d'exploitation.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Le défi consiste à arriver à combler les loyers.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 10 000 \$   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-24   |
| <b>Ville</b>                       | Sherbrooke   |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 38   |
| <b>Programme</b>                   | Article 56.1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées. Majoritairement des femmes. Certaines sont en perte d'autonomie   |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie. Il y avait un Centre de jour dans un CHSLD qui était sur le terrain voisin, mais celui-ci a déménagé. Les locataires qui utilisaient le centre de jour en sont maintenant privés. Un peu de référence. |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Besoin en sécurité; animation, loisirs, soutien à la participation et accompagnement.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 40 000 \$  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Identification</b>                  | T-25   |
| <b>Ville ou région</b>                 | Saguenay   |
| <b>Type de milieu</b>                  | Ville moyenne  |
| <b>Mission-clientèles</b>              | Personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>             | 42   |
| <b>Programme</b>                       | PSBLP-PAPA et AccèsLogis   |
| <b>Caractéristiques locataires</b>     | Personnes âgées en perte d'autonomie de légère à lourde, 65 ans et plus. 75% de femmes. De plus en plus de maladies chroniques, pertes cognitives et Alzheimer, etc.   |
| <b>Offre de service</b>                | Infirmière le jour, 3 repas par jour, une aide domestique, soins par les auxiliaires et gardiennes de nuit. Animation et loisirs surtout par des bénévoles de l'extérieur. Conciergerie et activités pastorales.   |
| <b>Financement des services</b>        | Les coûts sont facturés selon la capacité des locataires de payer. Services assumés principalement par des bénévoles que connaît la directrice. Projets d'employabilité; projets spéciaux, activités d'autofinancement, etc.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b><br>à la | Un besoin d'argent se fait sentir, surtout en ce qui attrait gestion, à la cuisine et à l'animation. Les projets s'effectuent avec des personnes sous-payées et il y a un manque de continuité dans le personnel. Les membres du CA s'impliquent beaucoup. Les dirigeants "sont à bout". |
| <b>Ressources requises</b>             | 40 000 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-26   |
| <b>Ville</b>                       | Montréal   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes seules et vulnérables  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 11   |
| <b>Programme</b>                   | 56.1 SCHL  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Les locataires ont des risques d'itinérance, de problèmes de jeu, de dysfonctionnement social ou de santé mentale. Également des femmes en difficulté (rares cas de violence conjugale) La durée moyenne du séjour est de 11 mois mais peut aller jusqu'à 24 mois. |
| <b>Offre de service</b>            | Surveillance de nuit, plans d'intervention, suivis ponctuels, gestion de crise.  |
| <b>Financement des services</b>    | Autofinancement. PSOC, ententes de services avec l'Agence de Montréal.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Assez suffisants. La situation est confortable. Ils peuvent se payer de la formation.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$   |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-27  |
| <b>Ville</b>                       | Montréal  |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes seules ou vulnérables   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 57  |
| <b>Programme</b>                   | PSBL-PAPA, Accès Logis, IPAC  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Les résidants sont en majorité des hommes (65%) avec une moyenne d'âge de 55 ans. Isolés socialement, à risque d'itinérance et problèmes de santé mentale.                                  |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie (10 heures par semaine), buanderie. Une intervenante sociale (FOHM), 15 heures par mois. Partenariat avec une banque alimentaire du quartier. Quelques soupers communautaires. |
| <b>Financement des services</b>    | Le budget est tiré des budgets de gestion d'immeuble de la SHQ, C'est suffisant pour l'instant. + IPAC.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Pas vraiment. Répondre aux besoins en logement avec les ressources présentes dans le milieu.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-28  |
| <b>Ville</b>                       | Montréal  |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes seules et vulnérables   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 148   |
| <b>Programme</b>                   | 56.1  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes seules à faibles revenus qui sont dans des situations transitoires. De plus en plus d'étudiants. Plusieurs sont isolés et ont des problèmes de santé mentale. Personnes à risque d'itinérance.                                  |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie. Pour la gestion de l'immeuble, les locataires peuvent s'adresser à l'organisme <i>Gérer son quartier</i> . Avant il y avait une salle communautaire, mais faute de moyens moins de services.                                |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Ils ont des besoins en soutien communautaire à combler. Ils pensent qu'avec des interventions de crise, de la médiation et de la sécurité, ils pourront améliorer le climat dans l'immeuble et la stabilité résidentielle des locataires. |
| <b>Ressources requises</b>         | Faire des liens avec le CLSC, centre des loisirs.<br>140 000 \$   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-29   |
| <b>Ville</b>                       | Trois-Rivières   |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes seules et vulnérables  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 36   |
| <b>Programme</b>                   | Accès logis volet 3, IPAC, prêts bancaires   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Une majorité sont des hommes qui ont des problèmes de santé mentale (75%), revenus faibles: 93% sur l'aide sociale ou du soutien financier.  |
| <b>Offre de service</b>            | Intervenant 40 heures (financé par IPAC).<br>Une journée par semaine avec un travailleur social du CSSS. Un plan de services (accompagnement budgétaire, hygiène, soutien pour les médicaments, médiation et interventions reliées aux problèmes de défense. |
| <b>Financement des services</b>    | IPAC/ entente CSSS.  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Besoin d'au moins un intervenant supplémentaire pour diminuer la charge de travail du premier intervenant.   |
| <b>Ressources requises</b>         | 40 000 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-30   |
| <b>Ville</b>                       | Montréal   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Santé mentale  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 53   |
| <b>Programme</b>                   | PARCO, 56. 1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Plus d'hommes que de femmes. Une moyenne d'âge de 45 ans. Personnes ayant des problèmes de santé mentale ou à faibles revenus, mais ce n'est pas un pré-requis d'être suivi en psychiatrie. Certains ont des doubles problématiques (toxicomanie, judiciarisation).  |
| <b>Offre de service</b>            | Sécurité du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00 et support téléphonique 24h-24h, aide au budget, aide à l'hygiène et sporadiquement des loisirs (1-2 par mois) offerts par le DG, une adjointe administrative et 2 intervenants (temps plein). Salle communautaire, conciergerie et également un camp d'été. |
| <b>Financement des services</b>    | Les résidants assument les coûts de la conciergerie du DG Sacré-Coeur donne une subvention sous forme de per diem (CSSS).  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Formation pour les intervenants  |
| <b>Ressources requises</b>         | 7000 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-31  |
| <b>Ville</b>                       | Gaspésie  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Santé Mentale   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 12  |
| <b>Programme</b>                   | Accès Logis, volet 3  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes ayant des problèmes lourds et persistants de santé mentale. |
| <b>Offre de service</b>            | Supervision, suivi psychosocial, suivis individuels.                  |
| <b>Financement des services</b>    | 74 000 du SOC pour les activités d'hébergement                        |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Agence de la SSS Gaspésie-Îles de la Madeleine                        |
|                                    | Besoins comblés par les programmes du Réseau de la santé.             |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-32  |
| <b>Ville</b>                       | Granby  |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Santé mentale   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 10  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP-SHQ   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes âgées de 18 à 60 ans ayant des problèmes de santé mentale importants. La durée du séjour a une limite de 4 ans. |
| <b>Offre de service</b>            | Supervision de 5 appartements.  |
| <b>Financement des services</b>    | ASSS de la Montérégie a donné 224 000\$ à l'organisme pour sa mission globale en santé mentale.                           |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Avoir des outils pour soutenir des nouveaux problèmes multiples, comme la toxicomanie.                                    |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-33  |
| <b>Ville</b>                       | Annonciation  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Santé mentale   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 50-100  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes ayant des problèmes de santé mentale ou des déficiences intellectuelles. Ils sont référés par les hôpitaux de l'Annonciation ou des environs. |
| <b>Offre de service</b>            | Ententes avec l'hôpital.  |
|                                    | Supervision des maisons par le personne   |
| <b>Financement des services</b>    | Réseau de la santé et des services sociaux  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Ressources sont suffisantes.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-34  |
| <b>Ville</b>                       | Sorel   |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Santé mentale   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 11  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Davantage d'hommes, entre 40 et 60 ans, ayant des troubles sévères et persistants de santé mentale.   |
| <b>Offre de service</b>            | Locataires assurent l'entretien des aires communes<br>Un éducateur spécialisé effectue des interventions en situation de crise. Centre de jour à Perceval où les locataires peuvent socialiser, faire des sorties, avoir des loisirs, des ateliers. |
| <b>Financement des services</b>    | Réseau de la santé et des services sociaux  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Non disponible  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-35  |
| <b>Ville</b>                       | Montréal  |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes handicapées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 16  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP-56.1  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes handicapées lourdement qui requièrent des services 24h sur 24. 70% des personnes atteintes de paralysie cérébrale, les autres sont atteints de la sclérose en plaque ou de certains handicaps intellectuels légers<br>Moyenne d'âge est d'environ 45 ans et ce sont majoritairement des hommes. |
| <b>Offre de service</b>            | 20 préposés aux soins;<br>1 éducateur, trois repas par jour en salle à manger;<br>3-4 employés pour cuisine;<br>1 médecin un avant-midi par semaine;<br>1 infirmière deux jours semaine;<br>1 concierge.<br>Services d'aide domestique.   |
| <b>Financement des services</b>    | Entente avec un centre de réadaptation en déficience physique.  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Sauf quelques heures de loisirs, les besoins sont davantage dans les soins physiques. Outils pour mieux soigner les personnes qui ont des troubles psychiatriques   |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-36   |
| <b>Ville</b>                       | Abitibi  |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes handicapées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 18   |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Pour accéder aux logements, il faut être handicapé et avoir un faible revenu. Il y a une dominante d'handicapés physique et une minorité d'handicapés mentaux et intellectuelle.<br>Une majorité de femmes autour de la quarantaine<br>Assez autonomes pour se préparer à manger |
| <b>Offre de service</b>            | Concierge à contrat : 1 journée par semaine;<br>Coordonnatrice 1 journée par semaine (gestion des conflits, comptabilité);<br>Médecin à domicile et services d'aide domestique;  |
| <b>Financement des services</b>    | Le club des handicapés offre des loisirs, des repas.<br>Les salaires sont payés à partir des budgets de gestion et d'entretien.  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Les ressources actuelles du PSBLP sont suffisantes.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$   |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-37  |
| <b>Ville</b>                       | Centre du Québec  |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes handicapées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 11  |
| <b>Programme</b>                   | Accès logis volet 3   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes lourdement handicapées physiques et ayant de faibles revenus.   |
| <b>Offre de service</b>            | Soins d'hygiène, soins personnels, habillement, aide à l'alimentation.<br>Repas peuvent être pris à la salle à manger ou à leur chambre.<br>CLSC offre des services: ergothérapeutes, travailleurs sociaux et médecins. |
| <b>Financement des services</b>    | ARSSS subventionne pour les services; représente 90% du financement des services. Quelques services portés au bail (stationnement, repas, buanderie). Également l'office d'habitation avec les subventions aux loyers.  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Activités de loisirs, vie communautaire surtout durant la saison hivernale.   |
| <b>Ressources requises</b>         | 7 000 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-38  |
| <b>Ville</b>                       | Saint-Jean-sur-Richelieu  |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Personnes handicapées   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 24  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP-56.1  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes entre 30 et 60 ans handicapées physiques avec des appareils orthopédiques. Présence de certains couples.  |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie, salle communautaire, buanderie.<br>Les locataires assurent les services de soutien communautaire.<br>Soutien psychosocial, gestion des plaintes et des conflits entre locataires. |
| <b>Financement des services</b>    | Déficit d'exploitation du PSBLP<br>Un technicien en travail social (20 heures) pour accompagnement psychosocial, médiation, gestion des plaintes, situations de crise.                          |
| <b>Ressources requises</b>         | 40 000 \$   |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-39  |
| <b>Ville</b>                       | Longueuil   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Jeunes-Femmes   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 42  |
| <b>Programme</b>                   | Accès-Logis-volet 3-IPAC  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Hommes (avec ou sans enfants) ayant la garde partagée ou complète.<br>Problèmes de santé mentale, pauvreté, désaffiliation et beaucoup de problèmes de toxicomanie (90%).   |
| <b>Offre de service</b>            | Intervention individuelle, suivi accompagnement, référence, soutien au projet de vie, soutien à la vie collective, cuisine collective, comité de logement.                  |
| <b>Financement des services</b>    | Présentement deux intervenants sont payés par les surplus de l'organisme, avant ils sont allés d'IPAC en IPAC, il manque maintenant de financement pour ce type de soutien. |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Mieux financer pour stimuler une insertion professionnelle<br>Besoins de trois personnes à temps plein pour mieux offrir des services,                                      |
| <b>Ressources requises</b>         | 50 000 \$   |



|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-40   |
| <b>Ville</b>                       | Montréal   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Jeunes-Femmes  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 46   |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP-Accès Logis  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Mères célibataires entre 18 et 30 ans (avec un maximum de trois enfants) qui sont étudiantes à temps plein dans un programme postsecondaire pour bénéficiaires de l'aide sociale ou qui reçoivent des prêts et bourses d'études. |
| <b>Offre de service</b>            | Conseillère pédagogique, services de garde après l'école, soutien socio-psychologique individuel et des séances de groupe. Référence.<br>Appui durant la période de transition   |
| <b>Financement des services</b>    | N disponible   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Les ressources actuelles sont suffisantes.   |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-41   |
| <b>Ville</b>                       | Amos   |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Ex-détenus   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 25   |
| <b>Programme</b>                   | 56.1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Hommes de 18 ans et plus. Prévenus ou détenus provinciaux et fédéraux en probation ou à titre de dépannage. Il y a des toxicomanes, des autochtones. |
| <b>Offre de service</b>            | Réinsertion sociale, meilleure sens des responsabilités, interventions psychosociales.   |
| <b>Financement des services</b>    | Services correctionnels canadiens et autres  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Aucun  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-42   |
| <b>Ville</b>                       | Saint-Hyacinthe  |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Jeunes-Femmes  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 15   |
| <b>Programme</b>                   | Accès Logis-Volet 3  |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Jeunes âgés entre 16 et 23 ans ayant des difficultés sur les plans personnel, social, familial.<br>Certains sont abandonnés, consomment des drogues et ont des difficultés diverses. Clientèle des centres jeunesse. |
| <b>Offre de service</b>            | Ateliers sur le budget, réseautage, référence. Rencontre de groupe avec les intervenants. Accompagnement au tribunal, ressources en santé mentale collaboration avec le CLSC.  |
| <b>Financement des services</b>    | PSOC, Centraide, Fondation du Baluchon, Fondation Auberge du Coeur, communauté religieuse, Frais de séjour demandés aux jeunes (couvrent factures fixes, électricité)  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | L'embauche d'une personne supplémentaire pour l'encadrement des appartements supervisés.   |
| <b>Ressources requises</b>         | 14000\$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-43  |
| <b>Ville</b>                       | Montréal  |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, non spécialisé   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 75  |
| <b>Programme</b>                   | Accès Logis   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Principalement pour les familles, surtout les femmes avec une moyenne d'âge de 40 ans pour les chefs de famille.  |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie: 3-4 jours semaine<br>Soutien psychosocial, références (accompagnement à la cour, banques.<br>Comité de résidants  |
| <b>Financement des services</b>    | Partenariat avec le Centre de femmes du quartier pour le soutien psychosocial et avec les banques alimentaires, cuisines collectives. Certains services sont assumés bénévolement par deux membres du CA. |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Accompagnement en situation de crise. Références.   |
| <b>Ressources requises</b>         | Animation<br>20 000 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-44  |
| <b>Ville</b>                       | Québec  |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, non spécialisé   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 10  |
| <b>Programme</b>                   | LAQ   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Familles de deux et trois enfants. Les locataires ont entre 20 et 60 ans. |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie par entente de service (2 personnes)                         |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Pas de besoins particuliers   |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-45   |
| <b>Ville</b>                       | Mauricie   |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, non spécialisé  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 38   |
| <b>Programme</b>                   | 15.1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Clientèle mixte mais surtout des personnes âgées (principalement des femmes).  |
| <b>Offre de service</b>            | Intervention occasionnelle en situation de crise, médiation, démarche à la Régie (moins de 10 heures de service par mois).<br>Conciergerie, surveillance (3-4 jours semaine) |
| <b>Financement des services</b>    | Budget de l'immeuble   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Aide serait appréciée pour des interventions ponctuelles (crise, médiation).   |
| <b>Ressources requises</b>         | 7000 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-46   |
| <b>Ville</b>                       | Montréal   |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, non spécialisé  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 10   |
| <b>Programme</b>                   | 56.1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Familles de classe moyenne sans difficulté particulière.                   |
| <b>Offre de service</b>            | Aucune   |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Aucun besoin de soutien communautaire, les locataires n'en ont pas besoin. |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$   |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-47  |
| <b>Ville ou région</b>             | Gaspésie  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, non spécialisé   |
| <b>Nombre de logements</b>         | 48  |
| <b>Programme</b>                   | SCHL-56.1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Ménages à faible et moyen revenus<br>Personnes autonomes  |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie (une personne temps plein).<br>une à deux heures par mois pour d'autres petits services. |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Les ressources sont suffisantes.  |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-48  |
| <b>Ville</b>                       | Estrie                                      |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural                                       |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, non spécialisé             |
| <b>Nombre de logements</b>         | 60  |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP                                       |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Travailleurs faibles revenus, aide sociale. |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie                                |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun                                       |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Les ressources sont suffisantes             |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Identification</b>              | T-49  |
| <b>Ville ou région</b>             | Côte-Nord   |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, non spécialisé.  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 6   |
| <b>Programme</b>                   | PSBLP   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Familles avec enfants avec faibles revenus<br>Couples et monoparentales                         |
| <b>Offre de service</b>            | Pas de services offerts   |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Pas de besoins, les familles sont autonomes, elles vont donc chercher leurs services eux-mêmes. |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-50   |
| <b>Ville</b>                       | Abitibi  |
| <b>Type de milieu</b>              | Rural  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Autochtones  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 12   |
| <b>Programme</b>                   | 56.1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Être un autochtone hors réserve<br>Ils sont âgés entre 40 et 65 ans 80% femmes seules et 20% hommes seuls<br>Majorité présente des problèmes de santé mentale ou physiques de même que des dépendances à l'alcool. |
| <b>Offre de service</b>            | La paroisse offre les services aux habitants de la municipalité.<br>Une secrétaire administrative 10 heures semaine.   |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun ou à même les budgets d'opération de l'immeuble.   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Besoin d'accompagnement pour le bail, l'organisation des services et les références. Formation en soutien civique serait nécessaire.   |
| <b>Ressources requises</b>         | 14 000 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-51   |
| <b>Ville</b>                       | Châteauguay  |
| <b>Type de milieu</b>              | Agglomération urbaine  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, non spécialisé  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 207  |
| <b>Programme</b>                   | Accès Logis et IPAC (une installation)   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Personnes ayant un revenu faible<br>Clientèle variée: jeunes mères monoparentales, personnes seules, quelques vétérans.  |
| <b>Offre de service</b>            | Une intervenante à plein temps pour les locataires IPAC, tandis que les autres activités collectives sont assurées par l'adjointe administrative, la coordonnatrice, les trois concierges et un préposé à l'entretien.<br>Comité social est maintenu par les anciens locataires. |
| <b>Financement des services</b>    | IPAC   |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Besoins financiers pour consolider les ressources existantes. En quelques années, passés de 30 logements à près de 250 logements.<br>Avoir une personne pour soutien civique et maintenir un bon voisinage, car présentement beaucoup de conflits entre locataires.              |
| <b>Ressources requises</b>         | 45 000 \$  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Identification</b>              | T-52   |
| <b>Ville</b>                       | Trois-Rivières   |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne  |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, personnes handicapées, personnes âgées  |
| <b>Nombre de logements</b>         | 340  |
| <b>Programme</b>                   | 56.1   |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Ménages à faibles et moyens revenus. Personnes âgées, familles, un projet de personnes handicapées   |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie<br>Gestion des conflits par le gestionnaire (quelques heures par mois). Intervention avec locataires avec problèmes de santé mentale. |
| <b>Financement des services</b>    | À même les frais d'opération des immeubles.<br>Arrimage avec le réseau de la santé.  |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Besoin d'un peu de services de référence et de médiation pour les aînés  |
| <b>Ressources requises</b>         | 20 000 \$  |

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Identification</b>              | T-53                            |
| <b>Ville</b>                       | Joliette                        |
| <b>Type de milieu</b>              | Ville moyenne                   |
| <b>Mission-clientèles</b>          | Familles, mixte, non spécialisé |
| <b>Nombre de logements</b>         | 30                              |
| <b>Programme</b>                   | SCHL                            |
| <b>Caractéristiques locataires</b> | Ménages autonomes               |
| <b>Offre de service</b>            | Conciergerie                    |
| <b>Financement des services</b>    | Aucun                           |
| <b>Besoins supplémentaires</b>     | Aucun                           |
| <b>Ressources requises</b>         | 0 \$                            |

### **Annexe 3**

## **Questionnaire postal**

Ce questionnaire s'inscrit dans une démarche visant à mieux connaître la réalité des organismes sans but lucratif qui offrent un ou plusieurs logements. Il vise plus particulièrement à connaître la nature des services offerts aux locataires dans ces organismes<sup>41</sup>.

Complétez le questionnaire au moment le plus opportun pour vous, mais nous vous demandons de le retourner le plus tôt possible dans l'enveloppe pré-affranchie ci-jointe. Les renseignements seront traités de façon confidentielle, à moins d'autorisation de votre part.

Votre collaboration est extrêmement précieuse puisqu'elle permettra au Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) et à ses partenaires du logement communautaire de mieux soutenir les besoins des OSBL d'habitation.

Merci de votre collaboration !

**Veillez retourner ce questionnaire avant le 30 mars 2006 à l'attention du :**

**Réseau québécois des OSBL d'habitation<sup>42</sup>**  
**2165 Tupper, bureau 102**  
**Montréal (Québec)**  
**H3N 2N2**

---

<sup>41</sup> Au printemps 2006, un certain nombre d'OSBL offrant participeront à des interviews téléphoniques plus en profondeur sur l'organisation des services et leur financement.

<sup>42</sup> Depuis septembre 2007, le Réseau québécois des OSBL d'habitation est déménagé à l'adresse suivante : 533, rue Ontario Est, bureau 206, Montréal (Québec) H2L 1N8

## RENSEIGNEMENTS SUR L'ORGANISME

1. Quel est le nom de votre organisme ?

\_\_\_\_\_

2. Pouvez-vous préciser la mission de l'organisme ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. L'organisme a été créé à l'initiative...

*Cochez une seule case*

- a. D'un ou de plusieurs organismes communautaires
- b. D'un office d'habitation
- c. D'un établissement du secteur public
- d. Autre (*précisez*) \_\_\_\_\_

4. À quel type de population s'adressent vos logements ? (*ex. : personnes âgées, jeunes, familles, etc.*)

\_\_\_\_\_

5. Décrivez le profil des membres du conseil d'administration.

*Nombre de membres*

- a. Locataire(s) \_\_\_\_\_
- b. Membre(s) du personnel \_\_\_\_\_
- c. Représentant d'une organisation \_\_\_\_\_ (*précisez*) \_\_\_\_\_
- d. Autres \_\_\_\_\_ (*précisez*) \_\_\_\_\_
- Total \_\_\_\_\_

6. Votre organisme a-t-il des employés ?

- a. Non
- b. Oui  *précisez le nombre d'employés* \_\_\_\_\_

7. Les logements offerts sont-ils permanents ou transitoires pour les locataires ?

- a. \_\_\_\_\_% des logements offerts ont une vocation permanente (*voir définition*)<sup>43</sup>
- b. \_\_\_\_\_% des logements offerts ont une vocation transitoire
- logements transitoires avec bail avec annexe
  - logements transitoires sans bail avec annexe

<sup>43</sup> Dans les logements permanents, les locataires renouvellent leur bail volontairement. Leur séjour est d'une durée potentiellement indéterminée. Les logements transitoires sont des logements où les locataires sont admis pour une durée déterminée, le temps d'un projet, d'un traitement ou d'un programme de réinsertion par exemple.



## RENSEIGNEMENTS SUR LES RÉSIDANTS-ES

8. Selon vous, les revenus de vos ménages de locataires sont-ils...

- a. Moins de 10 000 \$ pour \_\_\_\_\_% des ménages
- b. 10 001 \$ à 20 000 \$ pour \_\_\_\_\_% des ménages
- c. 20 001 \$ à 35 000 \$ pour \_\_\_\_\_% des ménages
- d. 35 001 \$ et plus pour \_\_\_\_\_% des ménages

9. Indiquez, en gros, le pourcentage d'hommes et de femmes (plus de 18 ans) pour l'ensemble de vos logements.

- a. Quel pourcentage d'hommes ? \_\_\_\_\_% *Total 100 %*
- b. Quel pourcentage de femmes ? \_\_\_\_\_%

10. Le pourcentage de vos locataires appartenant aux catégories d'âge suivantes s'établit, en gros, comme suit :

- a. Moins de 19 ans \_\_\_\_\_%
- b. Entre 19 et 35 ans \_\_\_\_\_%
- c. Entre 36 et 55 ans \_\_\_\_\_% *Total 100 %*
- d. Entre 56 et 75 ans \_\_\_\_\_%
- e. 76 ans et plus \_\_\_\_\_%

11. Notre organisme d'habitation compte :

*Cochez une ou plusieurs cases*

- a. Un ou des comités de locataires
- b. Un comité de loisirs
- c. Un ou d'autres types de comité (*précisez*)  \_\_\_\_\_

## RENSEIGNEMENTS SUR LES SERVICES OFFERTS

12. Votre organisme offre-t-il des services de soutien communautaire pour ses locataires<sup>44</sup> ?

- a. Oui
- b. Non

<sup>44</sup> Les activités de soutien communautaire en logement sont offertes sur place. Elles sont distinctes des services et soins spécialisés relevant du réseau de la santé et des services sociaux. Les activités peuvent inclure l'accueil, la sécurité, la référence, l'intervention en situation de crise, l'intervention en cas de conflit, des services d'alimentation, de loisirs, de soutien à la vie collective, etc.

13. Si vous avez répondu non, pour quelle raison votre organisme n'offre-t-il pas ce type de services ?

*Cochez une ou l'autre case*

- a. Par manque de financement
- b. Les locataires n'en ont pas besoin
- c. Autre (*précisez*)  \_\_\_\_\_

14. Dans les pages qui suivent, nous vous demandons de décrire les services qui sont offerts à l'intérieur de vos ensembles d'habitation...

## SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

### Surveillance, sécurité par des personnes

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

### Accueil, accompagnement ponctuel ou référence auprès des ressources du milieu

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

### Gestion des conflits, médiation entre locataires

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

### Intervention en situation de crise

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

### Alimentation

Cuisine (cafétéria)

Popote roulante

Cuisine collective

Autre(s) \_\_\_\_\_

*Nombre de repas*

Environ \_\_\_\_\_ repas par mois

Environ \_\_\_\_\_ heures de travail par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

### Repas communautaire (*activité ou occasions spéciales*)

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

### Soutien à la participation des locataires <sup>45</sup>

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

### Loisirs

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

### Autres (*précisez*) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

<sup>45</sup> Le soutien à la participation des locataires peut inclure le soutien aux différents comités, la participation à différentes actions collectives de promotion et de défense des droits, l'information et la formation civique, etc.

15. Votre organisme reçoit-il actuellement du financement pour du soutien communautaire ? <sup>46</sup>

- a. Non
- b. Oui  précisez la principale source de financement \_\_\_\_\_

16. Disposez-vous de ressources financières suffisantes pour assurer le soutien communautaire de vos locataires ?

- a. Oui, nos ressources actuelles sont suffisantes
- b. Non, nos ressources financières sont insuffisantes

17. Ici, nous vous demandons de ne pas tenir compte des chiffres (nombre d'heures par services) que vous avez inscrits dans les pages précédentes. Nous vous demandons plutôt d'estimer le nombre d'heures total (par mois) réellement requis pour assurer le soutien communautaire de vos locataires\*.

| Type d'activité de soutien communautaire     | Nombre d'heures par mois |
|--|--------------------------|
| Sécurité, surveillance                       |                          |
| Accueil, accompagnement ponctuel, références |                          |
| Gestion des conflits                         |                          |
| Intervention en situation de crise           |                          |
| Alimentation et repas communautaire          |                          |
| Soutien à la participation                   |                          |
| Loisirs                                      |                          |
| Autre  |                          |
| Autre  |                          |

\* Les chiffres inscrits seront donc identiques si le nombre d'heures offertes vous paraît suffisant. Ils seront plus élevés si le nombre d'heures de services offerts vous paraît insuffisant

<sup>46</sup> Les activités de soutien communautaire en logement se disent des activités reliées à l'habitation et destinées à favoriser la stabilité résidentielle. Les activités sont distinctives des services médicaux ou sociaux offerts par le réseau de la santé. Le soutien communautaire inclut des services d'accueil, de sécurité, d'intervention en situation de crise, de gestion des conflits, de soutien à la vie collective, de loisirs, de référence, etc.

18. Ici, nous vous demandons de décrire d'autres types de services susceptibles d'être offerts par votre organisme ou par le biais d'une entente (formelle ou informelle) entre votre organisme et un autre organisme.

*\* Si le service n'est pas offert ou qu'il est utilisé par les locataires sur une base individuelle, inscrivez 0 heures par mois*

#### Conciergerie

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

#### Aide domestique<sup>47</sup>

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

#### Soins aux personnes<sup>48</sup>

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

<sup>47</sup> Entretien ménager

<sup>48</sup> Soins d'hygiène, habillement, aide à l'alimentation.

### Suivi individuel<sup>49</sup>

Précisez le type de suivis individuels \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Services infirmiers

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Distribution des médicaments

Environ \_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

<sup>49</sup> Suivi de dossier, intervention psychosociale, thérapie, etc.

Autres (précisez) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ heures par mois

- Service offert directement par notre organisme
- Service offert par entente de services avec :
  - Réseau de la santé et des services sociaux
  - Organisme sans but lucratif
  - Autre, précisez : \_\_\_\_\_

19. Quels sont les principaux défis de votre organisme pour assurer le bien-être de vos locataires dans les années à venir ?

---

---

---

---

20. Qui répond à ce questionnaire ? (vos noms et fonction dans l'organisme)

---

---

*Merci encore de votre précieuse collaboration !*

