

**LABORATOIRE DE RECHERCHE SUR LES PRATIQUES
ET LES POLITIQUES SOCIALES**

CAHIERS DU LAREPPS

No 05-20

Les Habitations Angers

**Monographie d'une habitation à loyer modique (HLM)
pour personnes âgées**

par

Julie Bickerstaff-Charron

Sous la direction de Christian Jetté

École de travail social
Université du Québec à Montréal

© LAREPPS/UQAM

Novembre 2005

AVANT-PROPOS

Cette monographie a pu être réalisée grâce au soutien financier du Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC) dans le cadre de l'Action concertée intitulée « Vieillesse de la population et les impacts économiques et sociodémographiques ». Elle s'inscrit dans un projet de recherche intitulé *Les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans les services de logement social et d'hébergement concernant des personnes âgées en perte d'autonomie*, projet dirigé par Yves Vaillancourt et Michèle Charpentier.

Nous tenons à exprimer nos remerciements aux résidents des Habitations Angers, aux employés de l'Office municipal d'habitation de Montréal, ainsi qu'aux partenaires externes qui ont accepté de participer à cette recherche.

Nous remercions également Christian Jetté et Marie-Noëlle Ducharme, pour leur soutien et leur encadrement tout au long du processus, et l'ensemble de l'équipe du LAREPPS pour leurs judicieux conseils et leurs généreux encouragements. Un grand merci à Thuy-Diep Luu pour la relecture minutieuse qu'elle a faite du document et les suggestions et corrections qu'elle a apportées afin d'en améliorer la forme, la présentation et le contenu. Finalement, un merci bien spécial à Nicolas Doré, sans qui la mise en page de ce document aurait été un véritable casse-tête.

RÉSUMÉ

Ce cahier présente une étude monographique des Habitations Angers, une habitation à loyer modique (HLM) située dans le quartier Ville-Émard/Côte St-Paul, dans le Sud-Ouest de Montréal. Créé en 1978 pour une clientèle de personnes âgées à faible revenu, ce HLM fait partie des 209 réalisations du même type recensées sur l'île de Montréal.

Cette ressource d'habitation offre 102 logements à prix modique à des personnes âgées. Les 117 locataires bénéficient, en plus de leur logement, des ressources humaines et matérielles de l'Office municipal d'habitation de Montréal. De plus, des partenariats ont été établis avec des organismes publics et communautaires du secteur, afin d'offrir aux locataires de ce HLM des services pouvant contribuer à améliorer leur qualité de vie.

Après avoir mis en contexte les conditions d'émergence et identifié les principaux acteurs sociaux impliqués dans sa mise sur pied et son fonctionnement, notre étude s'attarde à décrire et à analyser les principaux éléments institutionnels et organisationnels de la ressource. Cette cueillette de données permet de procéder à une analyse de son fonctionnement et de ses réalisations, notamment sur les plans de la consommation des services, de l'emploi et de ses instances démocratiques.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	II
RÉSUMÉ	III
TABLE DES MATIÈRES	IV
LISTE DES TABLEAUX ET DES SCHÉMAS	VI
LISTE DES SIGLES	VII
INTRODUCTION	1
MÉTHODOLOGIE	3
1 LE CONTEXTE D'ÉMERGENCE	4
1.1 LE SECTEUR D'ACTIVITÉ.....	4
1.2 LE MILIEU	6
1.3 LE PROJET INITIAL ET LES PROMOTEURS.....	9
2 LES ACTEURS DES HABITATIONS ANGERS	11
2.1 LE PROFIL DES RÉSIDENTS.....	11
2.2 L'OMHM ET SES EMPLOYÉS.....	12
2.3 LE RÉSEAU	13
2.3.1 <i>Le centre de réadaptation Lisette-Dupras</i>	13
2.3.2 <i>Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)</i>	14
2.3.3 <i>D'autres partenaires</i>	15
3 LA DIMENSION ORGANISATIONNELLE	16
3.1 LES OBJECTIFS ET LES PRIORITÉS DE L'ORGANISME.....	16
3.1.1 <i>Les objectifs</i>	16
3.1.2 <i>Les priorités</i>	17
3.2 LES SERVICES PRODUITS.....	17
3.3 LES DONNÉES FINANCIÈRES	19
3.4 LA PRODUCTION DES SERVICES	20
3.5 L'ORGANISATION DU TRAVAIL	22
3.6 LA SATISFACTION AU TRAVAIL DES PRODUCTEURS DE SERVICES.....	24
3.7 LA FORMATION DES PRODUCTEURS DE SERVICES	25
3.8 LA CONSOMMATION DES SERVICES.....	26
3.8.1 <i>La sécurité</i>	26
3.8.2 <i>Les relations avec l'OMHM</i>	28
3.8.3 <i>La vie associative et communautaire</i>	30
3.8.4 <i>Le code d'éthique et le processus de plainte</i>	32

3.8.5	<i>La perte d'autonomie des locataires</i>	33
4	LA DIMENSION INSTITUTIONNELLE	35
4.1	LES RÈGLES JURIDIQUES ET LÉGISLATIVES.....	35
4.2	LES RAPPORTS DE POUVOIR À L'INTERNE	37
4.2.1	<i>La structure institutionnelle de l'OMHM</i>	37
4.2.2	<i>Le comité consultatif de résidents (CCR)</i>	39
4.2.3	<i>Le comité de sélection</i>	40
4.2.4	<i>Le comité de secteur</i>	42
4.2.5	<i>L'association des locataires et leur participation</i>	44
4.2.6	<i>Les acquis des producteurs salariés</i>	46
4.3	LES RAPPORTS AVEC L'EXTÉRIEUR	47
5	LES ÉLÉMENTS DE BILAN ET DE SYNTHÈSE	50
6	CONCLUSION	55
	BIBLIOGRAPHIE	57

LISTE DES TABLEAUX ET DES SCHÉMAS

Tableaux

TABLEAU 1: PRINCIPALES LOIS, CODES ET RÈGLEMENTS QUI ENCADRENT LE FONCTIONNEMENT DES HLM ET LEURS OBJECTIFS	36
--	----

Schémas

SCHÉMA 1 : CARTE GÉOGRAPHIE DU SECTEUR VILLE-ÉMARD/CÔTE ST-PAUL	7
SCHÉMA 2 : ORGANIGRAMME DE L'OMHM EN 2003	38

LISTE DES SIGLES

ACHIM	Alternatives communautaires d’habitation et d’intervention de milieu
CLSC	Centre local de services communautaires
CHSLD	Centre d’hébergement et de soins de longue durée
CRDI	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
HLM modéré	Habitation à loyer modique ou hébergement à loyer
OMH	Office municipal d’habitation
OMHM	Office municipal d’habitation de Montréal
ROHQ	Regroupement des offices d’habitation du Québec
ROPASOM	Regroupement des organismes pour personnes âgées du Sud-Ouest de Montréal
SHQ	Société d’habitation du Québec

INTRODUCTION

Cette monographie présente les résultats d'une recherche portant sur les Habitations Angers, un immeuble regroupant 102 logements à prix modique situé dans le quartier Côte St-Paul. Cette monographie s'inscrit dans le cadre plus large d'un projet de recherche intitulé *Les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans les services de logement social et d'hébergement concernant des personnes âgées en perte d'autonomie*. Ce projet, dirigé par Yves Vaillancourt et Michèle Charpentier, implique la réalisation de douze monographies de ressources d'habitation réparties dans quatre régions différentes du Québec (Montréal, Estrie, Montérégie et Saguenay–Lac-St-Jean). La monographie des Habitations Angers constitue la dernière des trois études réalisées dans la région de Montréal.

La présente recherche vise à éclairer les caractéristiques organisationnelles et institutionnelles, ainsi que les conditions d'émergence de cette ressource d'habitation, créée en 1978 et ayant un statut d'habitation publique à loyer modique (HLM). Pour ce faire, nous mettrons à profit deux grilles de collecte de données, la première, élaborée par Yvan Comeau (2000), professeur à l'École de service social de l'Université Laval, et la seconde, conçue par Christine Corbeil et Francine Descarries, professeures à l'Université du Québec à Montréal (Corbeil et Descarries, 2000). Étant donné la nature quelque peu différente de notre objet d'étude (des ressources d'habitation), ces grilles ont été adaptées en conséquence (Charpentier *et al.*, 2003).

Parallèlement à la réalisation de quatre monographies de HLM pour aînés, une étude sectorielle est réalisée afin de dresser le portrait du secteur public des habitations à loyer modique destinées aux aînés (Ducharme, 2005). Cette étude permettra d'en dégager les grandes caractéristiques et de mettre en relief l'évolution et les défis de ce volet des interventions sociales de l'État québécois.

Cette monographie se divise en cinq parties. Après avoir brièvement rappelé les outils méthodologiques utilisés pour la constituer, nous enchaînerons avec une section portant sur le contexte d'émergence de la ressource (portrait des HLM publiques pour aînés sur l'île de Montréal, le projet initial, les promoteurs, etc.). La deuxième section du document sera consacrée à la présentation des acteurs sociaux en présence : des résidents

qui habitent la ressource aux employés de l'organisme gestionnaire, en passant par les administrateurs et les partenaires du réseau.

La section 3 portera sur les éléments organisationnels de la ressource, en l'occurrence, les objectifs et la mission poursuivis par l'organisme, le type de financement qu'elle reçoit, l'organisation du travail, la formation des employés, etc. La section 4, quant à elle, tracera le portrait des dynamiques institutionnelles à l'œuvre au sein des Habitations Angers. Ces dynamiques concernent principalement les rapports de pouvoir à l'interne (rôle du conseil d'administration et de la direction, relations de travail, acquis des producteurs salariés, etc.) et les rapports à l'externe, c'est-à-dire les rapports principalement établis avec les partenaires des secteurs public et communautaire impliqués auprès du HLM en question.

Enfin, la dernière section du document, la section 5, permettra de procéder à une analyse synthétique des divers éléments mis en lumière dans les sections précédentes, et mettra l'emphase sur les réalisations et les défis de la ressource d'habitation. En conclusion, nous récapitulerons les principaux éléments mis en relief dans la monographie.

MÉTHODOLOGIE

L'élaboration de cette monographie a nécessité différents modes de cueillette des données. Dans un premier temps, treize entrevues ont été réalisées avec des informateurs clés : sept avec les employés de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), organisme qui administre les HLM de Montréal, une avec le président de l'association des locataires des Habitations Angers, et trois avec des partenaires externes, soit le centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Lisette-Dupras, Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM), et le CLSC Verdun/Côte St-Paul. Une entrevue de groupe a été également réalisée avec neuf locataires des Habitations Angers. Enfin, le couple de locataires qui agit à titre de résident et de résidente-surveillante a été rencontré individuellement.

Ces entretiens, d'une durée variant de 45 à 90 minutes, se sont déroulés entre février 2005 et avril 2005, dans les locaux de l'OMHM ou du HLM, ou encore sur le lieu de travail des personnes interrogées. Ils ont été menés de façon semi-directive à partir d'une grille d'entretien adaptée à chaque personne interviewée¹.

De plus, nous avons eu la possibilité de faire plusieurs visites-terrain au sein des Habitations Angers, où nous avons pu observer les lieux physiques de la résidence, tout comme l'ambiance générale qui y règne.

Finalement, la « littérature grise » de la ressource (bilans financiers, documents officiels, etc.) a été mise à notre disposition grâce à la collaboration de l'OMHM. Nous avons également consulté, pour fins d'analyse, des ressources documentaires concernant le secteur des HLM publics au Québec.

Par la suite, les données recueillies ont été classées et analysées à partir des dimensions définies dans nos grilles de catégorisation des données pour l'étude des activités de l'économie sociale (Comeau, 2000 ; Corbeil *et al.*, 2000 ; Charpentier *et al.*, 2003).

3/2/2006

¹ Le contenu du guide d'entrevue est disponible aux locaux du LAREPPS, à l'UQÀM (Charpentier, M., Maltais, D. et J. Bickerstaff C., 2003).

1 LE CONTEXTE D'ÉMERGENCE

1.1 Le secteur d'activité

Les habitations à loyer modique (HLM) pour personnes âgées s'inscrivent dans l'ensemble plus vaste des missions et des politiques sociales de l'État. De par leur appartenance au secteur public, elles ont été davantage étudiées que les ressources d'habitation pour aînés privées à but lucratif ou celles relevant du secteur de l'économie sociale. En plus de l'étude sectorielle élaborée dans le cadre de ce projet de recherche (Ducharme, 2005), nous avons mis à profit les documents publiés par l'OMHM et la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour cerner les contours de ce secteur d'activité.

Avant tout, il importe de définir ce que nous entendons par HLM. Pour les distinguer des résidences relevant des formes juridiques privées à but lucratif et sans but lucratif, « on peut dire que les HLM sont des créations de l'État » (Ducharme, 2005), c'est-à-dire que non seulement elles sont financées et régulées par des organismes publics, mais elles sont aussi la propriété du gouvernement provincial. En tant qu'investissement public, les HLM combinent, depuis leur tout début, mission sociale et mission économique. En effet, l'habitation sociale a l'avantage de pouvoir contribuer à la fois à la politique d'aménagement du territoire, à la stimulation de l'économie et aux besoins des personnes (*ibid.* : 15). Par ailleurs, les missions des HLM administrés par les Offices municipaux d'habitation (OMH) ont évolué dans le temps. Alors que dans les années 1960 et 1970, il s'agissait surtout de construire, rénover, remplacer les logements de mauvaise qualité, relocaliser les personnes évincées des quartiers en démolition, loger des ménages ouvriers et des personnes âgées, aujourd'hui il s'agit de répondre aux besoins engendrés par la pauvreté de certaines catégories de personnes, à l'exclusion sociale et aux besoins de certains groupes particuliers (personnes handicapées, familles monoparentales, etc.) (SHQ, 1993a).

Au Québec, l'essor des logements sociaux publics s'amorce en 1968 et leur construction se poursuit jusqu'à aujourd'hui, quoique depuis 1994 le gouvernement fédéral se soit retiré du financement des nouveaux logements sociaux et communautaires. La période la plus intensive de construction de logements sociaux publics se situe entre 1973 et 1985. C'est d'ailleurs à cette époque, que l'on qualifie d'âge d'or du logement social, que sont

construites les Habitations Angers (1976-78). Soulignons qu'historiquement, les logements sociaux ont été réalisés par la SHQ, suite à des demandes des municipalités, et que leur gestion était ensuite confiée aux OMH, dans le cadre des normes établies par la Loi sur la Société d'habitation du Québec. Rappelons aussi que le rôle de l'État fédéral a été important et fort structurant sur le plan du financement et de la conception des programmes, notamment avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). D'ailleurs, pour ce qui a trait à ces programmes, ils consistaient essentiellement en des programmes à frais partagés entre les gouvernements fédéral, provincial et le niveau municipal. Le partage du financement s'établissait comme suit : 59 % pour le gouvernement du Canada, 31 % pour le gouvernement du Québec et 10 % pour les municipalités.

Selon l'évaluation du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), « le parc immobilier des HLM publics représente un patrimoine collectif de près de deux milliards de dollars » (ROHQ, 2004b), et « bien intégrés dans la trame urbaine ou villageoise de leur milieu, les ensembles HLM du Québec sont loin de constituer les ghettos architecturaux et sociaux auxquels l'imagerie populaire les associe à tort » (ROQH, 2004a).

Regardons maintenant la situation des HLM publics sur l'île de Montréal. Si la ville compte quelque 40 000 logements sociaux, près de 24 000 de ceux-ci sont gérés selon la formule HLM par l'Office municipal d'habitation de Montréal (Ducharme, 2005). De ces 24 000 logements, près de 11 000 sont réservés aux personnes âgées de 60 ans et plus. Avec ses 102 logements, le HLM Habitations Angers fait donc partie des 209 HLM destinés aux aînés recensés sur l'île de Montréal (Ducharme, 2005 : 18). Mentionnons que l'importance historique des HLM destinés aux aînés procède d'une logique de ciblage de certains groupes de ménages ayant des besoins particuliers. Dans l'important énoncé de politique sur l'habitation *Se loger au Québec*, publié en 1984, les HLM pour aînés y sont vues comme « une solution à la solitude et à l'insécurité autant qu'à la difficulté de payer, ce qui en fait pour eux [les aînés] une solution à leurs problèmes » (Gouvernement du Québec, 1984 : 79).

À Montréal, l'âge moyen des immeubles est d'environ 25 ans et le nombre moyen de logements par immeuble est de 51 (Ducharme, 2005). Soulignons que Montréal et Laval

sont les deux régions où l'on retrouve une plus grande proportion de tours d'habitation avec plus de 50 logements. Rappelons que les critères de construction se sont raffinés à partir des années 1980, avec l'introduction d'éléments d'accès universel (rampe d'accès, mains courantes, corridors plus larges, etc.). De plus, tous les ensembles destinés aux aînés sont dotés d'une salle communautaire, dont la superficie est déterminée par le nombre d'unités de logements du bâtiment. La grande majorité des logements destinés aux personnes âgées sont des logements complets, comportant une cuisine et une chambre à coucher fermée (SHQ, 1993a ; Ducharme, 2005 : 22).

Pour ce qui a trait aux personnes vivant en HLM, ce sont en très grande majorité des femmes entre 70 et 75 ans qui vivent seules et dont le revenu moyen oscille autour de 12 000 \$ (ROHQ, 2004b ; OMHM, 2003b ; Ducharme, 2005 : 27). Finalement, soulignons que plus de 17 000 personnes sont en attente d'un HLM à Montréal, dont un peu plus du quart (4 325) sont des personnes âgées de 60 ans et plus (OMHM, 2003b ; Ducharme, 2005 : 23). Plus précisément pour le Sud-Ouest, il s'agit de 1 339 personnes sur l'une ou l'autre des listes d'attente, dont 271 personnes de plus de 60 ans (OMHM, 2003b).

1.2 Le milieu

Les Habitations Angers sont situées dans le secteur constitué des quartiers Ville-Émard/Côte St-Paul, qui font maintenant partie de l'arrondissement du Sud-Ouest de la ville de Montréal. Les limites géographiques de ce secteur varient quelque peu, selon les instances gouvernementales, les établissements, institutions et organismes de références. Le territoire reconnu à la fois par Concertation Ville-Émard/Côte St-Paul et le CLSC Verdun/Côte St-Paul est celui commençant au boulevard des Trinitaires (parc Angrignon) jusqu'à la rue St-Patrick (canal Lachine), et du boulevard Newman jusqu'au boulevard de La Vérendrye. Statistique Canada a divisé les deux quartiers en neuf secteurs de recensement : 90, 92, 93 à Ville-Émard ; 91, essentiellement formé par le parc Angrignon ; et 85-89 à Côte St-Paul. Le boulevard Monk, artère commerciale principale, marque la délimitation entre Ville-Émard et Côte St-Paul (voir le schéma 1 suivant).

Schéma 1 : Carte géographique du secteur Ville-Émard/Côte St-Paul

Source : Concertation Ville-Émard/Côte St-Paul. *Données statistiques sur la population de Ville-Émard/Côte St-Paul. Document synthèse* (1999a : 3)

Historiquement, ce secteur s'est développé autour d'un important pôle industriel situé le long du canal Lachine. Pendant de nombreuses années, Ville-Émard et Côte St-Paul ont été des quartiers ouvriers, populaires, dont les habitants avaient une faible scolarité mais dont les emplois étaient tout de même bien rémunérés. Cette population s'est maintenue, pendant un certain temps, dans la classe moyenne. Mais comme tout le Sud-Ouest, dès la fin des années 1950, ces quartiers ont subi un déclin industriel majeur. Les ouvriers travaillant à la transformation des métaux, ou dans le textile, les abattoirs et autres industries traditionnelles du même genre, se sont retrouvés, pour plusieurs, sans emploi. Étant peu scolarisés et relativement proches de la retraite, un grand nombre d'entre eux n'ont pas été en mesure de réintégrer le marché du travail. Dès lors, ces quartiers ont vécu un appauvrissement économique ainsi qu'une détérioration du tissu social.

Aujourd'hui, Ville-Émard/Côte St-Paul se distinguent des autres quartiers du Sud-Ouest par une population plus importante (30 170 personnes, ce qui représente 46 % de la population totale du secteur), nettement plus âgée (17,1 % ont plus de 65 ans) et légèrement moins scolarisée (28 % des personnes ont moins de neuf ans de scolarité)². Le taux de chômage est de 13 %, le plus bas de l'ensemble du Sud-Ouest. Le revenu moyen des ménages (38 972 \$) est légèrement supérieur à celui du Sud-Ouest (35 891 \$),

3/2/2006

² Ces données et celles qui suivent ont principalement été tirées d'une étude réalisée par Concertation Ville-Émard/Côte St-Paul (1999a ; 1999b).

mais nettement inférieur à celui de la ville de Montréal dans son ensemble (50 817 \$). L'industrie manufacturière est le premier employeur, suivie de l'industrie du commerce de détail. Les unités à faible revenu ont connu une augmentation importante de 28,6 % entre 1990 et 1995, un signe très clair d'un appauvrissement du territoire. On évalue à près de 40 % la proportion de ménages à faible revenu dans le secteur, pourcentage allant même jusqu'à 56 % dans un des secteurs de recensement (87). Ce pourcentage de ménages pauvres est nettement supérieur à celui de l'ensemble de la ville de Montréal mais, tout aussi nettement, inférieur à celui de l'ensemble du Sud-Ouest. Cependant, la population du quartier étant plus importante que les autres quartiers du Sud-Ouest, c'est dans Ville-Émard/Côte St-Paul qu'on retrouve le plus grand nombre de familles à faible revenu dans le Sud-Ouest (5 610 ménages ont un revenu inférieur à 20 000 \$ à Ville-Émard/Côte St-Paul, 3 440 à St-Henri, et 3 290 à Pointe St-Charles).

La population de Ville-Émard/Côte St-Paul est majoritairement francophone, le français étant la langue maternelle de 73 % des résidents. L'anglais (9 %) et l'italien (7 %) sont les deux langues les plus courantes après le français. Bien que l'immigration se soit accrue de 10 % entre 1991 et 1996 pour constituer 14,4 % de la population, c'est une proportion nettement inférieure à ce que l'on trouve sur le territoire de la ville de Montréal (26,5 %). La communauté italienne forme le tiers de l'ensemble des immigrants. Il s'agit cependant d'une immigration de vieille souche, puisque les nouveaux immigrants proviennent surtout de l'Asie ; l'Italie ne figurent même pas dans les dix pays d'origine les plus importants de ces « nouveaux » immigrants. Cette situation nous donne un indice sérieux quant au « déclin » de cette communauté dans le territoire.

La majorité de la population (75 %) vit au sein d'un ménage de plus de deux personnes. Par ailleurs, le taux des familles monoparentales est assez élevé (35 %). Finalement, l'espérance de vie à la naissance est sensiblement la même qu'ailleurs à Montréal, soit 77 ans. Selon l'étude effectuée par Concertation Ville-Émard/Côte St-Paul, ces secteurs sont parmi les plus vieillissants de l'île de Montréal. En 1996, on dénombrait plus de 5 000 personnes âgées de 65 ans et plus, soit 17,1 % de la population, ce qui est un indice élevé et supérieur au taux de vieillissement tant du Sud-Ouest de la ville de Montréal que du Québec. Les aînés des quartiers Ville-Émard et Côte St-Paul représentent à eux seuls 54 % de tous les aînés du Sud-Ouest. Soulignons que le tiers des aînés vivent seuls, ce qui les confronte aux phénomènes d'isolement et d'ennui. De plus, loin d'être un quartier riche, Ville-Émard se positionne davantage comme un secteur de niveau moyen avec des poches de pauvreté, et Côte St-Paul, comme un des secteurs pauvres de Montréal.

Traditionnellement, le quartier était organisé autour de ses paroisses, qui, aujourd'hui encore, ont toutes leur club de l'âge d'or. Le CLSC Verdun/Côte St-Paul a été l'un des derniers CLSC à être mis sur pied à Montréal (1990). Il existe aujourd'hui plusieurs organismes communautaires, tant pour les jeunes, les aînés, que les familles. Les aînés sont particulièrement bien desservis avec un centre communautaire pour aînés très dynamique (ACHIM), un service de popote roulante, un service d'aide bénévole (Service bénévole aux aînés), et un regroupement des organismes pour aînés du sud-ouest de Montréal (ROPASOM). Par ailleurs, on trouve sept centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) sur le territoire couvert par le CLSC (qui comprend Verdun), ainsi qu'un centre hospitalier et cinq centres de réadaptation. En ce qui concerne le logement et l'hébergement pour personnes âgées, le secteur comprend deux organismes sans but lucratif d'habitation (La Porte de l'amitié et La Résidence de Lévis), quatre ressources d'habitations à loyer modique pour aînés (HLM), dont les Habitations Angers, et une seule résidence privée de type chambre et pension (Les Floralies St-Paul). Nous savons aussi qu'il y a, dans le secteur, un petit nombre de ressources de type familial, mais sans en connaître le nombre exact.

1.3 Le projet initial et les promoteurs

Le HLM Habitations Angers est né à la fin des années 1970 dans un contexte social bien particulier, où le logement social au Québec avait le vent dans les voiles. Ce projet s'est donc inscrit tout naturellement dans un projet plus vaste qui vise à doter tous les quartiers de Montréal de logements à prix modique pour les familles et les ménages à faible revenu. De plus, Côte St-Paul faisait partie des quartiers ciblés comme zone urbaine à revitaliser (Entrevue n° 1, 2005). Petite particularité, le projet Angers avait d'abord été conçu pour des familles, mais après une étude plus poussée, les experts de la Ville de Montréal ont jugé primordiale la construction d'une habitation pour les gens du troisième âge (La voix populaire, 1978).

Le projet a, bien entendu, été porté par la SHQ, la Ville de Montréal, ainsi que par les deux paliers de gouvernement, pour l'aspect financier. Notons que les conseillers municipaux de St-Henri à l'époque, MM. Yvon Lamarre, Angelo Anfossi et Guy Moses, ont été d'ardents promoteurs du projet et ont travaillé très fort pour que ce projet d'habitation sociale voie le jour (*ibid.*).

En 1976, la construction a démarré sur un terrain vacant situé au coin des rues Angers et Galt. L'ouverture officielle des Habitations Angers a eu lieu le 28 mars 1978. Il est important de noter que si le projet n'a pas émané de la population elle-même, il n'a jamais rencontré de contestation de la part du milieu. Finalement, la construction de ce HLM a coûté 2,5 millions de dollars, soit environ 24 000 \$ par logement (*ibid.*).

2 LES ACTEURS DES HABITATIONS ANGERS

Notre étude a permis d'identifier différents types d'acteurs impliqués au sein des Habitations Angers. Il y a tout d'abord les résidents, qui étaient, au moment de notre étude, au nombre de 117. Puis, viennent l'OMHM et ses employés, dont le résident-surveillant. D'autres partenaires font aussi partie du réseau, nous les présenterons brièvement.

2.1 Le profil des résidents

Au moment de la cueillette de données pour notre étude, Les Habitations Angers compte 117 locataires, dont 84 personnes seules et 16 couples (dont un vivant avec une troisième personne). La moyenne d'âge des locataires tourne autour de 70-75 ans. Les femmes seules représentent la plus grande part des locataires (54), alors que les hommes seuls sont au nombre de 30. Cette proportion correspond tout à fait à la tendance sociodémographique du Québec, selon laquelle les femmes constituent la majorité des personnes âgées et que celles-ci sont plus nombreuses à vivre seules et avec un faible revenu. Étant donné la mission de la ressource (offrir des logements à loyer modique à des personnes âgées) et les critères d'attribution des logements, on comprend que les revenus des locataires sont faibles, voire très faibles. La plupart d'entre eux ne bénéficient que de la pension fédérale de sécurité de la vieillesse et du supplément de revenu garanti, tandis que certains seulement reçoivent une rente de la Régie des rentes du Québec et/ou une rente d'un régime privé. La grande majorité des locataires sont francophones, de descendance canadienne française, et sont originaires du quartier ou des environs. Leur scolarité est peu élevée (la plupart ont une septième année). Pour ce qui est de la perte d'autonomie, le nombre de personnes identifiées comme tel par le CLSC et recevant des services du département de maintien à domicile peut varier énormément à travers le temps. En effet, l'intervenante sociale du CLSC nous confie qu'elle a, au moment de l'étude, un seul dossier actif à la résidence Angers, mais souligne qu'à une époque pas très lointaine, elle voyait plusieurs personnes dans cette tour d'habitation. Les services reçus du CLSC peuvent être de divers ordres : aide au bain, aide aux repas, visite médicale à domicile, support et encadrement lors d'un processus de relocalisation,

intervention dans des cas d'abus, etc. Finalement, mentionnons que la plupart des locataires des Habitations Angers y demeurent depuis au moins deux ans, la doyenne y demeurant depuis 27 ans.

2.2 L'OMHM et ses employés

Les offices d'habitation (OH) sont des organismes qui sont le plus souvent municipaux, d'où le nom d'offices municipaux d'habitation (OMH). Les HLM publics sont administrés par les conseils d'administration des offices d'habitation. Le parc HLM public relevant de la gestion des OMH et excluant l'administration régionale de Kativik est composé de 547 OMH. Quatre OMH comptent plus de 2 000 unités, quatre autres ont entre 1001 et 2 000 unités (Saguenay, Trois-Rivières, Sherbrooke, Laval), six entre 501 et 1 000 unités (Lévis, St-Jérôme, Rimouski, Drummundville, St-Jean, St-Hyacinthe), quatorze entre 251 et 499 unités, 36 entre 101 et 250 unités et finalement 483 moins de 100 unités.

L'OMHM est une institution publique de taille importante. À l'instar de tous les offices d'habitation, elle est responsable de l'administration des HLM de son territoire. Rappelons que les offices municipaux d'habitation ont, en vertu de l'article 57.1 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec, le mandat d'acquérir, construire et rénover des immeubles d'habitation dans le cadre d'un programme d'habitation mis en œuvre par la SHQ ; d'administrer tout programme d'habitation de la SHQ ou de la municipalité ; d'administrer les immeubles d'habitation appartenant à l'immobilière SHQ ou à un OSBL et, enfin, de mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle. L'OMHM gère un peu plus de 24 000 logements de type HLM et transige avec plus de 36 500 locataires, ce qui en fait l'un des offices d'habitation les plus importants au Québec. Pour effectuer le travail que cela implique, l'OMHM compte, en 2003, sur près de 500 employés et gestionnaires répartis ainsi : 54 cadres, 150 employés de bureau, 157 employés d'entretien et 138 gardiens-surveillants, qui sont à la fois employés et locataires (OMHM, 2003b). Dans le cadre de cette étude limitée à l'analyse d'un seul HLM, nous avons rencontré les employés de l'OMHM attitrés à la gestion et l'entretien des Habitations Angers. Il s'agit du directeur d'habitation, de la directrice du service à la clientèle, de l'agente des relations avec les locataires, de l'agente de location, de la préposée aux relations avec les locataires, du préposé aux locataires (ou concierge) et du gardien-surveillant.

2.3 Le réseau

Les Habitations Angers, au fil des ans, a su profiter de partenariats établis entre l'OMHM et d'autres organismes du milieu. Nous présentons ces derniers brièvement.

2.3.1 *Le centre de réadaptation Lisette-Dupras*

Le centre de réadaptation Lisette-Dupras est un centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle (CRDI) et dont la mission est d'offrir des services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leur déficience intellectuelle, requièrent de tels services de même que des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes. Dans le cadre de leur programme d'intégration socioprofessionnelle, le CRDI offre à ses usagers des plateaux de travail, dont un a été établi au sein des Habitations Angers. Ce plateau de travail est fréquenté par une douzaine de personnes ayant une déficience intellectuelle, est encadré par une intervenante du CRDI et offre un service d'entretien ménager léger aux résidents du HLM. Ce partenariat établi entre le CRDI et l'OMHM depuis 1992 est qualifié d'« échange de services » et de « bon voisinage », et ce, par les deux parties (Entrevues n° 1, n° 2 et n° 3, 2005). En effet, la clientèle du HLM a la possibilité de faire appel aux services d'entretien ménager offert par les stagiaires du plateau de travail, et ce, gratuitement ; et, en échange, l'OMHM libère un logement pour le CRDI. Cet appartement de service permet à l'intervenante du CRDI de superviser et d'encadrer les stagiaires. Pour ce qui est de l'entretien ménager chez les locataires, entre 15 et 20 appartements sont visités par les stagiaires du CRDI. Ces derniers sont toujours en équipe de deux pour effectuer leurs tâches et sont supervisés par une éducatrice spécialisée du CRDI. Mentionnons qu'en plus d'offrir un service d'entretien ménager léger aux locataires du HLM, les stagiaires du plateau de travail ont la responsabilité de veiller à l'entretien de la salle communautaire ainsi que de la cuisine : ils nettoient la chute à déchet, la toilette de la salle communautaire et les buanderies situées sur chaque étage. Ils font aussi la collecte du recyclage et peuvent même, à l'occasion, accompagner un résident ou faire une commission pour l'un d'entre eux. Cette cohabitation est aussi une occasion, tant pour les stagiaires que pour les personnes âgées, de lier des relations d'amitié, d'entraide et de réconfort (Entrevues n° 2 et n° 3, 2005).

2.3.2 Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)

Cet organisme communautaire a été fondé en 1989, à l'initiative des personnes âgées de la communauté et des professionnels du milieu de la santé. Il se donne pour mission de développer des ressources communautaires pour les personnes âgées du secteur de Ville-Émard/Côte St-Paul, afin de les maintenir le plus longtemps possible dans leur milieu, tout en leur assurant une bonne qualité de vie. ACHIM est donc l'initiateur de deux projets d'habitation pour les personnes âgées de son secteur, habitations qui abritent 70 personnes. En lien avec sa mission et ses objectifs, un important volet communautaire se greffe au volet résidentiel pour former un concept de réseau de services intégrés (Vinet, 2004).

Depuis 2003, considérant impératif de développer une nouvelle approche pour rejoindre les aînés les plus vulnérables de son territoire, ACHIM a lancé le projet « Travailleur de milieu auprès des aînés ». Cette approche terrain personnalisée s'est avérée efficace pour rejoindre les gens âgés de 50 ans et plus, et les nombreuses références vers les différents organismes du secteur ont permis de développer des liens entre les aînés et les ressources, de démystifier et de faire connaître les différents services offerts aux aînés. Les résultats de cette première année du projet ont fait ressortir que la moitié des interventions faites par l'intervenante de milieu ont été réalisées auprès des gens vivant en HLM (Boucher et Sirois, 2004). C'est dans cette optique que depuis 2004, en partenariat avec l'OMHM, ACHIM a greffé à son projet initial un volet de « travail de corridor ». L'intervenante de milieu consacre donc maintenant deux journées par semaine à deux HLM pour aînés du secteur, dont une journée aux Habitations Angers.

Le travail de cette intervenante consiste à rencontrer les locataires du HLM, sur une base volontaire et individuelle, à évaluer leurs besoins et à les référer aux ressources du milieu (CLSC, banque alimentaire, Service bénévole aux aînés, assistance juridique, etc.), s'il y a lieu. Elle affirme d'ailleurs que la problématique principale est l'isolement :

Il y a beaucoup d'isolement qui est vécu là-bas. Les gens ont besoin de parler... Souvent, je rencontre les gens juste parce qu'ils ont besoin de parler, ils ont pas nécessairement d'autres besoins, je ne les réfère pas nécessairement vers des organismes... mais il y a un grand besoin de parler. Ils sont seuls... (Entrevue n° 6, 2005)

Cette intervenante a rencontré, depuis le début du projet en juillet 2004, un peu plus d'une quarantaine de locataires du HLM et est intervenue de façon plus pointue auprès d'une dizaine d'entre eux.

2.3.3 D'autres partenaires

Le CLSC demeure un partenaire important, notamment pour les résidents qui font appel aux services de maintien à domicile du CLSC, lorsque leur état de santé le requiert. Par ailleurs, les liens avec le CLSC, s'ils sont qualifiés de « bons », ne sont pas pour autant très étroits. Si la préposée aux relations avec les locataires dit qu'elle a de bons rapports avec le CLSC (Entrevue n° 12, 2005), l'intervenante sociale de ce dernier avoue qu'elle n'a que de très rares contacts avec l'OMHM :

En fait, j'ai su dernièrement qu'il y avait un travailleur social là. Je ne le savais pas, et ils ne se font pas connaître auprès de moi en tout cas, jamais, jamais, jamais. [...] Mais c'est par une compagne de travail que j'ai su il y a quelques mois qu'il y avait une travailleuse sociale là [à l'OMHM]. Ils se sont jamais... Je connais pas son nom. Et qu'est-ce qu'elle fait ? *God knows* ! J'ai aucune idée ! (Entrevue n° 10, 2005)

Pour ce qui est des organismes communautaires du quartier, ils sont peu connus des résidents, et seulement une minorité d'entre eux font appel à leurs services. À cet égard, l'intervenante de corridor tente de mieux faire connaître ces ressources (Popote maison, Service bénévole aux aînés, La Maisonnette [entreprise d'économie sociale en aide domestique], etc.) aux locataires du HLM. Elle relève que la façon de publiciser ces services, souvent par écrit à l'aide des dépliants promotionnels, n'est pas nécessairement bien adaptée à la culture des personnes âgées :

C'est pas des services qui sont très publicisés. Le CLSC, on en parle à la télé, mais les autres, on n'en parle pas vraiment. Des fois un peu dans *La Voix populaire*, le journal de quartier, mais ils [les aînés] ne savent pas tous lire, ou ils ne voient pas bien. Les organismes, leur façon de faire la publicité, c'est par écrit... C'est pas la meilleure façon. Il faudrait que ça soit à l'église qu'ils en parlent. Ça serait une meilleure façon de rejoindre les aînés parce que c'est pas dans leur culture [de lire les dépliants publicitaires]. (Entrevue n° 3, 2005)

Finalement, la Caisse populaire vient au HLM une fois par mois pour permettre aux aînés de faire leurs transactions bancaires.

3 LA DIMENSION ORGANISATIONNELLE

Étant donné qu'un HLM est une création de l'État et que sa gestion et son administration sont sous la responsabilité des OMH, les analyses présentées dans cette section vont souvent déborder le cadre strict des activités des Habitations Angers et intégrer des éléments liés aux activités de l'OMHM.

3.1 Les objectifs et les priorités de l'organisme

3.1.1 *Les objectifs*

Les objectifs du HLM Habitations Angers découlent de ceux que s'est donnés l'OMHM, qui, eux-mêmes, s'inscrivent dans l'ensemble plus vaste des missions et des politiques sociales de l'État. Au Québec, le logement social est sous la responsabilité de la SHQ, qui relève du ministère des Affaires municipales. La première mission de la SHQ est donc de « faciliter l'accès [des personnes concernées] à des conditions adéquates de logement tenant compte de leur capacité financière, de la diversité de leurs besoins et de la conjoncture économique et sociodémographique » (SHQ, 2002 ; Ducharme, 2005).

Quant à elle, l'OMHM exprime sa mission en ces termes : « L'office offre aux personnes seules et aux familles à faible revenu ou à revenu modéré de la communauté métropolitaine de Montréal, sur le territoire de Montréal, des logements à leur mesure dans un milieu de vie de qualité, tout en leur donnant un pouvoir de décision et d'action dans leur communauté. » (OMHM, 2003a).

Rappelons aussi que la mission des HLM a évolué avec le temps et qu'il s'agit aujourd'hui de répondre aux besoins engendrés par la pauvreté de certaines catégories de personnes, à l'exclusion sociale et aux besoins de certains groupes particuliers (personnes handicapées, familles monoparentales) (SHQ, 1993a). De plus, les amendements apportés à la Loi sur la Société d'habitation du Québec en 2002, stipulent que les OMH doivent désormais « mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant

le mieux être de sa clientèle » (SHQ, 2004b).

3.1.2 Les priorités

Les priorités sont d'abord établies pour l'ensemble d'un secteur et non pas pour une habitation précise. Par ailleurs, le directeur des Habitations Angers souligne que l'aspect de sécurité est toujours celui que l'OMHM priorise. Par contre, si les gestionnaires identifient les priorités pour le secteur et font des recommandations en ce sens, la réalité des contraintes budgétaires lui demande souvent de tenir compte en premier lieu de ces priorités. Dans ces conditions, on suppose que certaines problématiques sont reléguées au second plan, comme par exemple l'adaptation des logements aux besoins des personnes âgées, et que certaines situations peuvent alors se dégrader (Entrevue n° 9, 2005).

3.2 Les services produits

Le HLM Habitations Angers produit un seul service : on y offre 102 logements à prix modique à des personnes âgées³. De ces 102 logements, sept ont été conçus pour une clientèle en fauteuil roulant et ont été adaptés en conséquence ; 80 % des appartements sont des trois et demi, tandis que 20 % sont des quatre et demi. Tous les appartements ont leur propre balcon et chaque étage est muni d'une salle de lavage. L'immeuble est doté d'une salle communautaire au rez-de-chaussée, agrémentée d'une cuisine et d'une toilette. On retrouve aussi des espaces de rangement au sous-sol et un garage comprenant 23 aires de stationnement. L'été, les résidents jouissent d'une cour arrière de taille moyenne où l'on installe trois balançoires de bois. Soulignons finalement que l'immeuble de sept étages est muni d'un ascenseur, ce qui sécurise grandement les personnes âgées qui ont des problèmes de santé ou de perte d'autonomie, et augmente, par le fait même, leur qualité de vie.

En ce qui concerne le coût du loyer, rappelons que celui-ci est fixé selon le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (SHQ, 2003a), et qu'il représente 25 % des revenus des locataires. Pour illustrer le montant déboursé par les locataires pour leur loyer, mentionnons que le loyer minimum de base était fixé, pour 2004, à 130,75 \$ pour une personne seule et à 202,25 \$ pour deux personnes et plus. Pour 3/2/2006

³ Rappelons que de ces 102 logements, un logement de service a été attribué au CRDI Lisette-Dupras pour ses activités quotidiennes reliées à son plateau de travail pour personnes déficientes intellectuelles.

ce qui est du loyer le plus élevé, bien que nous n'ayons pas de données exactes, l'agente de location nous confie qu'elle a vu des loyers allant jusqu'à 700 \$ dans le cas d'un couple (Entrevue n° 13, 2005). Le loyer élevé ne semble pourtant pas être un élément dissuasif pour les locataires, et l'agente de location se l'explique ainsi :

Parce que finalement, pour eux, ils savent que c'est ce montant-là, mais ils sont bien dans leur logement. Ils veulent pas déménager pour aller payer un loyer de 500-600 \$. Parce que finalement, ils ont fait leur chez-eux, ils sont confortables, ils ont leurs amis. Ils sont bien, ils veulent pas partir. Ils savent que leur loyer va coûter 700 \$ et plus mais... Ils savent qu'ils n'en n'ont plus pour longtemps et ils préfèrent rester là. (*ibid.*)

En plus du loyer, les locataires doivent défrayer des charges additionnelles pour leur consommation d'électricité domestique, l'usage d'un espace de stationnement, ou encore d'un climatiseur. Pour ce qui a trait aux charges reliées à l'électricité, les coûts peuvent varier entre 26 \$ et 39,60 \$ selon la grandeur du logement (voir annexe n° 1). Le coût d'une aire de stationnement intérieure, quant à lui, est fixé à 20 \$ par mois.

Les Habitations Angers est un HLM pour personnes âgées autonomes. En ce sens, aucun service particulier n'est offert par l'OMHM, mis à part la présence d'un locataire-surveillant et le service de conciergerie. L'aspect sécurité-surveillance repose principalement sur la présence d'un locataire-surveillant. Rappelons que celui-ci est en devoir de 17 h à 8 h (heures où l'OMHM est fermée), six jours sur sept. En plus, une sécurité accrue a été instaurée ces dernières années, afin d'augmenter la sécurité des résidents (caméra à l'entrée principale de l'immeuble reliée à l'appartement du locataire-surveillant). Finalement, tout l'édifice est équipé de détecteurs de chaleur et de fumée, le plan en cas d'incendie est bien indiqué et les alarmes sont reliées à un central téléphonique qui assure un lien direct avec les casernes de pompiers du secteur.

Par ailleurs, l'OMHM favorise différentes initiatives à caractère communautaire et soutient des projets « qui prennent assises dans le milieu de vie et qui ont des retombées positives pour le quartier avoisinant » (SHQ, 2004b). Pour remplir ce mandat, l'OMHM, à travers son volet de développement communautaire, établit des partenariats avec les organismes du milieu afin d'offrir aux locataires une vie résidentielle plus riche. À titre d'exemple, un partenariat a été conclu entre les Habitations Angers et le CRDI Lisette-Dupras. Il existe donc, au sein du HLM, un plateau de travail pour une dizaine de personnes ayant des déficiences intellectuelles légères. Ces stagiaires offrent aux résidents un service d'entretien ménager léger, sans frais, et participent à l'entretien des aires communes (salle communautaire, buanderie, cuisine, etc.). De plus, ils ont la

responsabilité de la cueillette du recyclage. Ils peuvent aussi se rendre disponibles pour accompagner une personne âgée faire ses courses ou faire une commission pour un résident.

Dans le même ordre d'idées, un autre partenariat a été établi plus récemment avec ACHIM afin d'offrir aux locataires des Habitations Angers la présence d'une intervenante de corridor une journée par semaine. Cette travailleuse sociale fait de l'intervention individuelle auprès des résidents qui la sollicitent. Elle peut référer ceux-ci aux organismes du quartier, faire de l'éducation, de la prévention ; mais son mandat principal consiste à briser l'isolement des personnes âgées vivant en HLM.

Finalement, soulignons qu'il existe au sein de ce HLM une association des locataires très active et dynamique. Cette association a mis sur pied diverses activités sociales et récréatives offertes à l'ensemble des locataires du HLM, ainsi qu'à l'ensemble de la communauté. Bien entendu, le bingo hebdomadaire est très populaire parmi la clientèle et les gens du quartier. De plus, des résidents bénévoles préparent des petits déjeuners, offerts tous les matins de la semaine. On organise aussi des sorties à l'extérieur (cabane à sucre, barbecues, etc.) et on souligne les fêtes sociales (Noël, fêtes des mères et des pères, St-Valentin, etc.).

3.3 Les données financières

Soulignons d'emblée qu'il est impossible d'isoler les données financières pour un seul HLM. La gestion de ces logements est centralisée, et les bilans financiers sont produits pour l'ensemble des habitations administrées par l'OMHM. Il nous sera donc malheureusement impossible d'effectuer le même type d'analyse financière seulement pour les monographies des résidences sans but lucratif et des résidences privées (Bickerstaff C., 2004 ; Bickerstaff C., 2005).

Il importe tout de même de donner les grandes lignes du fonctionnement financier de ce type d'habitation. Rappelons tout d'abord que le financement du parc HLM public est assuré, depuis ses débuts, par le Programme de logement sans but lucratif public. Il s'agit d'un programme à frais partagés entre le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial et le palier municipal (SHQ, 1993c ; SHQ, 1989). Les investissements sont

répartis ainsi : 59 % provient du gouvernement du Canada, 31 % du gouvernement du Québec et 10 % des municipalités (Ducharme, 2005).

Les coûts de fonctionnement défrayés par l'État pour les HLM correspondent au déficit d'exploitation des HLM, soit la différence entre les coûts d'exploitation des ensembles d'habitation et les revenus des loyers des locataires. En guise d'illustration, le montant des loyers payés par les locataires couvre environ 40 % des coûts d'exploitation, la différence étant comblée par les différents paliers gouvernementaux. Actuellement, pour l'ensemble des HLM administrés par l'OMHM, cela représente un effort financier de 84,9 millions de dollars pour l'année 2003, soit une moyenne de 347 \$ par logement. À titre comparatif, la contribution des locataires d'une OSBL d'habitation dans le même secteur (Bickerstaff C., 2004) couvre 48 % des coûts d'exploitation.

L'accès à des loyers de qualité à un coût modique demeure la caractéristique centrale des HLM pour aînés et probablement son principal avantage, puisque les locataires n'y déboursent que 25 % de leurs revenus. Le montant moyen de la contribution des locataires, pour l'ensemble des HLM à Montréal, s'élève à près de 277 \$ par mois (OMHM, 2003b).

3.4 La production des services

Comme nous l'avons mentionné, les Habitations Angers proposent un seul service, des logements à prix modique à des personnes âgées. Ce service est produit et offert selon un processus bien balisé et encadré par le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, lui même découlant de la Loi sur la Société d'habitation du Québec. Ce règlement comprend 25 articles concernant la détermination du loyer, les types de revenus admissibles dans la détermination de celui-ci, les coûts relatifs aux services et équipements offerts dans le loyer, les règles d'ajustement et de majoration des loyers, la durée des baux, les documents exigés pour la détermination d'un loyer, les frais d'utilisation de certains équipements, les modalités de paiement, etc.

Regardons de plus près comment se déroule le processus. Dans un premier temps, toute personne intéressée par un logement aux Habitations Angers (ou dans un autre HLM)

doit remplir le formulaire de demande de logement de l'OMHM⁴ (voir annexe n° 2) et fournir les documents suivants : une preuve de résidence pour les deux dernières années, soit une copie du bail actuel ou du bail précédent, s'il y a lieu ; une copie de la déclaration de revenus de l'année précédente et tous les relevés (T4A, relevé 5, etc.) pour toute personne adulte occupant le logement. Pour les adultes étudiant à temps plein, il faut fournir une preuve de fréquentation scolaire.

Un employé de l'OMHM et attiré au secteur en question s'assure d'abord que la demande est complète, puis la transmet au comité de sélection, qui se réunit régulièrement pour évaluer l'admissibilité des demandes et déterminer leur classement sur les listes d'attente. Ce comité est formé de cinq membres : trois sont désignés par le comité exécutif de la Ville de Montréal parmi les fonctionnaires de la Ville ou du personnel de l'Office ; un est élu par les locataires et représente l'ensemble de ces derniers ; un autre membre représente les groupes socio-économiques. Ces personnes étudient les dossiers sans connaître le nom du demandeur. L'office confirme par écrit l'admissibilité 90 jours après la réception de la demande. Nous aborderons ces éléments plus en détails à la section suivante.

4.3.3 Le comité de sélection

Selon le pointage obtenu, la demande est classée sur une liste d'attente. Lorsqu'elle se trouve en tête de liste et qu'un logement approprié se libère, l'Office le propose au demandeur. En cas de refus, la demande restera inactive durant l'année qui suit. Rappelons qu'il existe une forte demande pour les HLM à Montréal où un peu plus de 17 000 ménages espèrent obtenir un logement, et que le quart d'entre eux sont des ménages âgés. Étant donné qu'environ 2 000 logements deviennent disponibles chaque année, on comprend que le temps d'attente peut varier entre quelques mois et quelques années. Cela dépend de plusieurs facteurs : le nombre de personne en attente, la catégorie et la grandeur du logement, le pointage obtenu, le nombre de logements disponibles, les demandes prioritaires et le rang sur l'une ou l'autre des listes d'attente. Soulignons finalement qu'il y a différentes listes d'attente établies selon le type de logement

3/2/2006

⁴ Le formulaire en question est disponible dans tous les bureaux Accès Montréal, sur le site Internet de l'OMHM, ou encore par téléphone à l'un ou l'autre des bureaux de secteur de l'OMHM, dans ce dernier cas, le formulaire sera posté.

(catégorie famille, personne âgée, ou personne en fauteuil roulant), selon l'arrondissement, et selon la grandeur requise (un studio pour personne seule, une chambre à coucher pour des conjoints, une chambre à coucher supplémentaire pour chaque personne additionnelle).

Lorsqu'un ménage est contacté et se voit offrir un logement, l'agente de location de l'OMHM organise une rencontre pour lui faire visiter le logement en question. Elle profite alors de l'occasion pour lui faire visiter l'immeuble et lui présenter le nouveau règlement d'immeubles (adopté en 1997 suite à une vaste consultation tenue par l'OMHM auprès des locataires de HLM). Elle voit aussi à lui présenter le locataire-surveillant, s'il est sur place, les membres de l'association des locataires, s'ils sont présents, et à le familiariser avec les espaces communs (salle communautaire, etc.) (Entrevue n° 13, 2005). Si les membres du ménage acceptent le logement, une autre rencontre aura lieu avec l'agente de location pour remplir les formulaires nécessaires, s'assurer que tous les documents requis ont été fournis et signer le bail. Suite à la signature du bail, les clés seront remises au futur locataire cinq jours avant le début de la location et celui-ci pourra prendre possession de son logement.

3.5 L'organisation du travail

Rappelons ici que c'est l'OMHM qui emploie les ressources humaines nécessaires à l'offre des différents services. Nous regarderons de plus près les emplois impliqués de près dans la vie quotidienne des Habitations Angers.

- ❖ Directeur d'habitation : Ce gestionnaire administre l'ensemble des activités d'entretien et de réparation pour les habitations de son secteur, en l'occurrence, Verdun/Ville-Émard. Il gère donc 1 200 logements et a sous sa supervision huit concierges et préposés aux locataires. Son rôle et ses responsabilités sont vastes et englobent la coordination des activités d'entretien et de réparation, la planification des contrats avec les entrepreneurs externes, le respect des budgets alloués par la SHQ, la gestion du personnel, etc.
- ❖ Préposé aux locataires (ou concierge) : Le préposé aux locataires attribué aux Habitations Angers est responsable de l'entretien des deux tours d'habitation. Il a donc comme responsabilité de veiller à l'entretien et aux réparations mineures

- (plomberie, électricité) des deux immeubles. De plus, il est responsable de certains travaux mineurs à effectuer dans les logements lorsque ceux-ci deviennent vacants. Il relève du directeur d'habitation et doit lui signaler les situations où des travaux majeurs doivent être effectués.
- ❖ Locataire-surveillant : Il est à la fois locataire du HLM – à ce titre, il bénéficie des mêmes conditions de loyer que les autres locataires – et employé de l'OMHM. Il est en poste de 17 h à 8 h, heures où l'OMHM est fermée, et ce, six jours sur sept. Son rôle est, entre autres, de veiller au bon voisinage, d'effectuer des tournées de sécurité, d'examiner les allées et venues grâce à la caméra située à l'entrée de l'immeuble, dans le but de surveiller les rôdeurs, et il est désigné comme répondant en cas d'urgence. Il relève du directeur d'habitation et est rémunéré à raison de 21 heures par semaine.
 - ❖ Directrice du service à la clientèle : Cette gestionnaire supervise le travail des agents de location, des agents de recouvrement, des préposés à la location, et de la préposée aux relations avec les locataires pour l'ensemble du secteur Sud-Ouest.
 - ❖ Agente de location : C'est elle qui voit à la signature de tous les baux pour son secteur, ainsi que du renouvellement de ceux-ci. Elle assure les liens avec les locataires et est désignée comme intervenante de première ligne pour recevoir les plaintes des locataires, en ce qui concerne des conflits de voisinage, des signalements de situations problématiques, ou encore des plaintes concernant leur bail. Elle ne répond pas aux plaintes concernant des bris dans le logement ou des demandes de réparation. Son travail consiste aussi à rencontrer les demandeurs de logement HLM (lorsqu'un logement se libère), à leur faire visiter le logement disponible ainsi que l'immeuble, à compléter avec eux l'ensemble des formulaires nécessaires à l'établissement du bail, à signer ce dernier et à leur remettre les clés cinq jours avant la date de début de la location. Elle relève de la directrice du service à la clientèle.
 - ❖ Préposée aux relations avec les locataires : Cette intervenante de deuxième ligne intervient dans toutes sortes de situations problématiques ayant été l'objet d'une plainte écrite de la part d'un locataire. Ses interventions peuvent consister à résoudre des conflits de voisinage, à intervenir lorsqu'un règlement d'immeuble n'est pas respecté, à assurer un suivi auprès du CLSC lorsque la condition d'un locataire se dégrade, etc. Elle relève de la directrice du service à la clientèle et

travaille auprès de l'ensemble des habitations du Sud-Ouest.

- ❖ Agente des relations avec les locataires : Celle-ci travaille étroitement avec les associations de locataires du Sud-Ouest (entre 17 et 20 associations). Elle leur fournit support et encadrement, elle agit à titre d'animatrice lors des assemblées générales. Son rôle consiste aussi à créer des liens avec les ressources du milieu et de développer des partenariats et des projets novateurs pour enrichir la vie communautaire à l'intérieur des HLM. Finalement, c'est elle qui coordonne le comité de secteur, instance de participation des locataires et des employés de l'OMHM à la gestion des HLM.

3.6 La satisfaction au travail des producteurs de services

Bien que nous n'ayons rencontré qu'un très petit nombre d'employés de l'OMHM et qu'il nous soit impossible de dresser un portrait général des conditions de travail de l'ensemble du personnel de cette organisation, nous allons mettre ici en relief certains aspects reliés à l'organisation du travail qu'ont soulevés les employés rencontrés. D'emblée, soulignons que ceux-ci se disent satisfaits de leurs conditions de travail et apprécient ce qu'ils font. Ils sont, pour la plupart, syndiqués et jouissent de bonnes conditions salariales ainsi que d'avantages sociaux intéressants⁵. Ils ont accès à plusieurs formations, sont régulièrement informés des nouvelles procédures reliées à leur poste et considèrent que l'information circule bien.

Le seul bémol exprimé par les employés, tant gestionnaires qu'employés syndiqués, réside dans les effets pervers occasionnés par le gigantisme de la structure organisationnelle. À titre d'exemple, une des gestionnaires rencontrés souhaiterait mieux connaître les habitations du secteur qu'elle administre, mais elle déplore que la gestion de plus de 4 000 logements ainsi que du personnel y étant rattaché ne laisse plus beaucoup de temps pour aller sur le terrain rencontrer les gens :

Je vous parlais d'au-dessus de 4 000 logements, alors c'est certain qu'on peut pas connaître nos habitations comme on voudrait. Ça c'est une réalité. On parle d'Angers là... Bien, Angers, j'y suis allée deux ou trois fois, et c'est à peu près tout. Je rencontre

3/2/2006

⁵ L'employeur du personnel de l'OMHM est la Ville de Montréal. Outre les normes minimales du travail, les conditions de travail des employés des OMH sont encadrées par le chapitre D du *Guide de gestion du logement social* de la SHQ. Pour de plus amples détails, nous invitons notre lecteur à consulter l'étude sectorielle de Marie-Noëlle Ducharme (2005).

les représentants des associations de locataires au comité de secteur, mais ça s'arrête là comme lien [avec les locataires]. C'est pas énorme... Je le reconnais. (Entrevue n° 11, 2005)

De la même façon que cette gestionnaire se désole d'avoir peu de temps pour connaître les habitations qu'elle administre, un autre gestionnaire déplore aussi qu'il a peu de temps à consacrer à l'encadrement de son personnel :

Notre travail est très demandant et exigerait beaucoup, beaucoup de temps sur le terrain avec notre personnel : à encadrer notre personnel, à essayer de lui donner de la formation, à communiquer avec lui. Et la gestion de papier qu'on a, présentement, est incroyable ! On gère du papier le jour, le soir, les fins de semaine... La critique qu'on a de notre personnel, c'est « Hey ! On te voit pas ! On aurait besoin de ci, de ça. On t'appelle, tu es déjà en réunion ! » Et ça, je vous le dis, c'est cinq jours par semaine. C'est une frustration autant du côté gestionnaire que des employés. (Entrevue n° 9, 2005)

De façon générale, les employés rencontrés ont l'impression d'avoir très peu d'emprise sur les décisions et déplorent le gigantisme de la structure et la lenteur bureaucratique de celle-ci : « Ici, c'est gros, c'est très très gros ! C'est une grosse boîte, une grosse machine, alors c'est certain que les décisions prises au bout là-bas, on n'a pas toujours d'emprise dessus. » (Entrevue n° 11, 2005)

3.7 La formation des producteurs de services

Les employés de l'OMHM rencontrés dans le cadre de cette étude ont tous, à un moment ou à un autre, eu accès à diverses formations en lien avec leur poste ou leurs tâches. Ils expriment une grande satisfaction à l'égard de celles-ci, l'un d'entre eux considère même qu'il pourrait y en avoir davantage (Entrevue n° 4, 2005). Soulignons d'ailleurs que le volet « formation » est largement implanté, voire systématisé, au sein du réseau des HLM, et que plusieurs formations sont assurées par le Centre de formation et de perfectionnement des offices d'habitation (CFPO) (Ducharme, 2005). Ce centre est une initiative conjointe de la SHQ, du Réseau des offices d'habitation du Québec (ROHQ) et de l'Association des directeurs d'offices d'habitation. Il a pour mission de valoriser les ressources humaines œuvrant en habitation sociale, et de développer et maintenir les compétences et habiletés des administrateurs et du personnel pour assurer l'évolution de ce secteur. Les formations peuvent porter sur la gestion, le fonctionnement des conseils d'administration, la transition professionnelle, les relations de travail (incluant la santé et sécurité au travail), les relations avec les médias, les relations avec les locataires, etc. (Ducharme, 2005).

3.8 La consommation des services

Pour ce qui est de leur logement, les résidents des Habitations Angers sont, somme toute, assez satisfaits. Les appartements sont, selon leurs dires, confortables, bien éclairés, adaptés et sécuritaires. Ils s’y sentent très bien et y sont très attachés. Ils relèvent toutefois de légers inconvénients, tels que l’absence de plinthe de chauffage dans la salle de bain, ou encore une aération parfois déficiente qui occasionne des odeurs désagréables dans leur logement (Entrevue n° 7, 2005). Ils conviennent tous, par ailleurs, que le grand avantage de leur logement demeure financier. Le coût modique du loyer est le principal facteur qui les a motivés à faire la demande pour obtenir un HLM. Toutefois, certaines frustrations sont exprimées à l’égard de l’organisme gestionnaire, soit l’OMHM. Ces critiques sont assez unanimes chez les locataires rencontrés et trouvent aussi un écho chez les partenaires externes, tout comme chez le personnel de l’OMHM. Nous les avons regroupées sous deux thèmes principaux, soient la sécurité et les relations avec l’OMHM.

3.8.1 La sécurité

Si les résidents disent qu’ils se sentent en sécurité dans leur logement, ils considèrent toutefois que leur immeuble n’est pas sécuritaire. Une résidente l’exprime en ces mots : « Je suis plus en sécurité quand je suis chez nous la porte barrée, ça c’est vrai ! » (*ibid.*). Les résidents soulèvent plusieurs lacunes du point de vue de la sécurité : les interphones sont désuets et les locataires ouvrent souvent la porte avant même de vérifier qui sonne ; les issues de secours ne sont pas reliées à une alarme et des personnes les laissent souvent entrebâillées, ce qui donne l’occasion à des gens malintentionnés de s’infiltrer dans la bâtisse ; la porte de l’entrée principale est souvent laissée ouverte ; le garage n’est pas surveillé, des gens peuvent s’y faufiler lorsqu’une voiture en sort ; il y a une multiplication des clés et l’OMHM n’a aucun contrôle sur le nombre de clés qui circulent. Bref, l’insécurité est palpable. À cet égard, un gestionnaire de l’OMHM reconnaît que cet aspect est une problématique récurrente au sein des HLM :

Dans les tours d’habitation, on a des garages immenses, actuellement on a pas de surveillance caméra ou de surveillance spécifique, ou il y a des endroits où il y a aucun gardien-surveillant, ça été enlevé pour une période de réflexion, un sondage, etc., etc., mais comme dans notre machine tout est très long, ça fait qu’on est encore en attente. Ça veut dire que si on prend les problèmes qui sont mentionnés souvent : manque de

surveillance, sentiment d'insécurité automatiquement. Ça se ballade de gauche à droite, il y a des attroupements, il y a des pipis-cacas dans les recoins de garage, on a pas les systèmes de surveillance adéquats, et ainsi de suite. [...] Mais côté sécurité, il y a un sentiment mitigé à cause de ça, c'est qu'on n'a pas toutes les mesures de prévention nécessaires, ou les équipements nécessaires. (Entrevue n° 9, 2005)

Par ailleurs, les locataires ne font pas qu'exprimer des plaintes, ils ont aussi des solutions à proposer pour améliorer la sécurité de leur immeuble : moderniser le système d'interphone et éduquer les locataires pour les sensibiliser et les inciter à toujours demander à la personne qui sonne chez eux de s'identifier avant de lui ouvrir ; faire en sorte que le système de caméra surveillance soit relié à tous les logements, et non plus seulement au logement du locataire-surveillant ; implanter un système de clés codées afin d'enrayer la multiplication des clés. Ces propositions de solution viennent corroborer les attentes des aînés vivant en HLM qui se sont exprimés dans le cadre d'une étude récente (Plamondon *et al.*, 2004) : ces derniers souhaitent une amélioration de la sécurité des immeubles, une amélioration des services de réparation, des mesures de prévention des agressions et des vols dans les habitations, et un soutien à la résolution des conflits. D'ailleurs, l'un des gestionnaires de l'OMHM rencontrés identifie lui aussi des solutions envisageables et du même ordre :

Je me dis qu'avec l'expérience qu'on a... Les systèmes de caméra, système de sécurité, de surveillance, ça a contribué beaucoup à limiter et à contrôler tout ce qu'il y avait de vandalismes, vols, attroupements. Des systèmes d'alarme appropriés aux issues de secours, ça aussi, ça a amélioré beaucoup, parce que sinon il y avait un jeune qui ouvrait une issue de secours avec une pierre puis « Allez, entrez », puis ça rentrait 10, 20, 30... Autre chose, c'est un gardien-surveillant, on s'est aperçu que si un gardien-surveillant est bien utilisé, s'il représente une image de l'Office municipal et non pas prendre une personne âgée puis lui dire : « Bon, fais des tournées de temps en temps », c'est de lui donner une formation, lui donner le portrait de l'Office. C'est quoi nos besoins? Tu es représentatif, tu es habillé avec l'Office. L'Office t'encadre dans ton travail, tout ça. Ça, ça serait un plus. Et la troisième chose, c'est la sensibilisation avec les locataires, parce qu'il y a du je m'enfoutisme royal des fois, à tous les niveaux, que ça soit la gestion de la récupération, les portes... Il y a des gens que c'est mes quatre murs, la porte, j'entre là et le reste ne m'intéresse pas du tout. Donc, il y a tous ces sentiments d'appartenance là qui manquent... Moi, combien de fois j'ai entendu « Ah ! *This is a city building* ! », « C'est à la Ville ça, c'est pas grave ! », comme si ça donne le droit de démolir, de faire à peu près n'importe quoi ! C'est ça qui se véhicule à certains endroits. C'est dommage ! (Entrevue n° 9, 2005)

Si les problèmes sont connus de part et d'autre et que les solutions sont, elles aussi, clairement identifiées, on peut se demander pourquoi la question n'est pas résolue une fois pour toutes. Malheureusement, même lorsque les gestionnaires connaissent les solutions, ils rencontrent souvent une lenteur bureaucratique, qui tend à paralyser l'application des mesures identifiées.

Moi, j'arrive avec des recommandations, des propositions [...] mais ça tombe dans les nuits froides de l'oubli ou bien c'est un rapport qui verra le jour... c'est en gestation pendant deux ans. Il y a des délais... parce qu'il faut pas oublier qu'on passe à travers l'île de Montréal, puis probablement qu'il y a un désir de normalisation, de dire : « Si on le fait ici, on va le faire là-bas aussi ». C'est compréhensible là, mais à un moment donné, c'est certain que chez les gestionnaires, il y a un découragement et un recul, parce qu'on se dit : « Même si j'essaye de... La machine est tellement grosse... même si j'essaye de mettre de l'avant des petites choses, des petites réflexions des locataires... ». C'est pas demain la veille ! (*ibid.*)

3.8.2 Les relations avec l'OMHM

Les relations avec l'OMHM posent problème pour l'ensemble des résidents rencontrés. Ils déplorent que celles-ci soient si difficiles. Ils relatent différentes situations qui témoignent de ces difficultés.

Sauf que tu demandes des réparations et tu ne les as pas ! Tu mets ta main dans ma porte là, l'air entre à planche ! Ça fait un mois et demi que j'ai appelé et ils sont même pas venus voir ! [...] Quand tu leur parles, ils sont gentils... mais ils font pas tout ce qu'ils te disent. (Entrevue n° 7, 2005)

Moi, je vais dire comme Madame, les réparations là... Les châssis là, vous êtes couché et on entend bing, bing, bing, bing, bing... Ils ont dit la dernière fois que ça allait prendre deux ans ! Bon, on va attendre deux ans, mais on a le temps de mourir ! Moi, les gens de la Ville, moi, je les vois jamais ! Puis j'appelle jamais non plus. S'il y a quelque chose à faire, je le fais. Quand je serai plus capable, je déménagerai ! (*ibid.*)

Mais la Ville... Une fois mon lavabo était bouché et ça a pris une semaine avant qu'ils viennent. Il fallait que j'aille dans la chambre de bain pour rincer mes légumes, rincer mes fruits, tout faire ! Une semaine ! C'était pas urgent ça ! Je lui ai dit [à l'agent(e) du centre d'appel] : « Mets-toi à ma place, toi, accepterais-tu ça de rester une semaine sans pouvoir te servir de ton lavabo de cuisine ? » Mais c'est ça, quand tu appelles là, eux autres, ils sont là pour prendre les appels, ils sont pas supposés faire des commentaires mais ils nous en font des commentaires, ah oui, ah oui ! Parce qu'une fois je lui ai dit... Elle m'a fait un commentaire comme quoi j'avais appelé trop tard... J'y ai dit : « Toi là, c'est parce que tu as pas passé une belle fin de semaine que tu me réponds de même ! » Elle était encore bien plus fâchée contre moi là, mais coup donc ! C'était un lundi, le lundi j'appelle plus, parce que le lundi là, s'ils ont pas passé une belle fin de semaine, tu le sais là le lundi. [...] Une fois j'avais appelé, j'avais un *skring* de brisé, elle me dit : « On fait plus ça, Madame ». Alors moi je suis partie avec mon *skring*, j'ai été le faire réparer, ça m'a coûté 16 \$! Dans la même semaine, ma voisine, elle le fait réparer elle, par la Ville ! L'autre elle m'avait dit au téléphone : « On répare plus ça. » Alors là, j'aime autant faire mes réparations ! (*ibid.*)

Quand tu appelles à l'Office et que tu as une affaire urgente et que la mademoiselle te fait un rapport comme quoi : « Il n'y a rien d'urgent, Monsieur. On ira quand on aura le temps. »... Ça, ça m'est arrivé à plusieurs reprises. Dans ce temps-là, qu'est-ce que tu fais ? Bien, tu raccroches le téléphone, bing ! Puis là, tu essayes de rejoindre les plus hauts placés mais tu n'es pas capable. Tu es toujours en train de pitonner et en fin de

compte tu n'as jamais de réponse. Tu les appelles, ils vont prendre l'appel mais ils le passent pas à la personne qui serait supposée venir faire la réparation. Tu es obligé d'appeler 25 fois pour avoir la même réparation. (*ibid.*)

D'ailleurs, une des intervenantes sociales du milieu témoigne dans le même sens :

J'ai l'impression des fois qu'ils sont pas assez écoutés. Juste à Angers, ils ont des problèmes de ventilation depuis je sais pas combien de temps. Je pense qu'ils ont pas beaucoup d'écoute de la part de l'Office. [...] Ce que j'entends, ce qu'ils me disent c'est qu'ils [les gens de l'Office] ont l'air de s'en foutre des locataires. Ils ont pas nécessairement l'accueil et l'écoute qu'ils aimeraient avoir. (Entrevue n° 6)

Les délais d'attente pour les réparations et la communication avec les agents du centre d'appel sont clairement identifiés comme des irritants majeurs. Encore une fois, cet aspect n'est pas inconnu des gestionnaires de l'OMHM :

Les plaintes qui viennent beaucoup, c'est la période de temps, les délais de réparation, ça revient beaucoup, beaucoup, beaucoup. Mais ça, moi je le dis, je le répète, même si ça fait pas l'affaire de tout le monde, c'est une réalité. Si moi j'ai un pouvoir décisionnel sur quelqu'un, je peux changer quelque chose, mais si j'ai pas de pouvoir décisionnel, il faut que j'attende. [...] On a développé une grosse direction des spécialistes pour centraliser les plombiers, les électriciens, tous ces travaux-là, avec des supports d'entrepreneurs contractuels. Ça prend des délais extraordinaires, et encore là, ça entre dans un dédale de papiers qui fait que le délai est très long avant que l'autorisation se donne, avant qu'on valide exactement ce qui se passe. Puis des fois, c'est un petit cinq minutes encore là, une petite cartouche de robinet, arrêter une fuite d'eau, encore là c'est des attentes très longues. En conclusion, c'est qu'il y a des frustrations, il y a des irritants côté entretien, délai, tout ça. (Entrevue n° 9, 2005)

Au-delà des délais de réparation, les témoignages recueillis auprès des locataires font état de leur difficulté à communiquer avec le personnel de l'OMHM, et même de leur découragement à le faire.

Au niveau de l'Office, c'est rare que j'appelle. Les contacts sont rares parce qu'appeler puis peser sur un piton, peser sur l'autre, puis attendre... Moi là, j'aime mieux laisser faire ! [...] Des communications avec eux autres [les gens de l'Office], tu n'es pas capable d'en avoir. On nous écoute pas. Eux autres là, pourvu qu'ils aient l'argent, le reste là... [...] Avec l'Office municipal, dire mon opinion, je pense que j'aurais bien de la misère... Parce qu'ils te passent à l'un, passent à l'autre, là... [...] Ils vont parler pour rien, moi j'appelle ça des « pousseurs » de crayon. Ils agissent pas. Il y en a assez qui ont des titres et qu'on sait pas ce qu'ils font, et puis ça se jette la balle de l'un à l'autre, c'est comme ça que ça fonctionne. [...]

Plus haut, je suis pas capable ! J'ai appelé à la Ville et ils m'ont dit : « C'est vous qui l'avez bloqué, payez pour la faire réparer ». J'ai fait venir mon gendre et il l'a réparé. **Asteur** [À cette heure ?], j'appelle plus, c'est trop compliqué ! [...] Avec la Ville, tu peux pas avoir d'opinion. Ils t'écoutent pas, ils te passent l'un, te passent l'autre. [...]

Ce que je déplore, la communication, avec l'Office municipal, au niveau d'une habitation comme ici, moi, c'est les gens âgés qui ont de la misère à avoir des services. Moi, je trouve que l'Office municipal est pas assez près des gens. Il faut avoir des personnes

ressources pour les aider à s'exprimer pour avoir des choses. Savoir à qui s'adresser pour telle et telle chose. [...] Pas avoir un numéro pour les réparations et un numéro d'urgence, c'est pas ça qu'on a besoin. Les gens ont besoin de plus que ça ! (Entrevue n° 7, 2005)

Interrogé sur les liens qu'entretient l'OMHM avec les locataires, un des gestionnaires rencontrés nous confie :

On le fait pas assez encore, la même chose qu'avec nos employés, c'est que... si on avait... Au lieu d'envoyer des « avis aux locataires », c'est un contact direct avec un locataire. Tu lui expliques la situation, voilà, c'est comme ça. Ce que j'ai remarqué beaucoup, des fois c'est des irritants, des niaiseries qu'on pourrait corriger, au lieu d'envoyer trois, quatre lettres, puis de se retrouver devant la Régie [du logement] à se battre à gauche à droite. Il y a des choses qu'une prise de contact direct pourrait régler facilement, facilement ! (Entrevue n° 9, 2005)

Finalement, comme l'ont souligné les locataires rencontrés, l'un des gestionnaires de l'OMHM est d'accord pour dire que le système de messagerie vocale est une source de frustration dans les relations entre l'Office et les locataires :

Ce maudit système d'appel là, qui te reporte à autre chose, à une autre référence, puis à une autre... ça fait des irritants. On n'a pas de contact [avec les locataires]... C'est pour ça qu'on se fait quasiment arracher le manteau quand on passe [dans les habitations]. Ils se disent : « Enfin ! On a quelqu'un » [...] Il y en a qui vont se décourager... Ils vont finir par aller demander de l'aide à leurs proches, leurs voisins... Mais là, c'est l'image de l'Office qui en prend un coup ! (*ibid.*)

3.8.3 La vie associative et communautaire

L'association des locataires des Habitations Angers est, selon les dires de tous, très dynamique et demeure un exemple de réussite au sein du réseau de l'OMHM (Entrevues n° 1 et n° 2, 2005). D'ailleurs, les résidents rencontrés expriment une grande satisfaction vis-à-vis de leur comité et soulignent le dynamisme de ce dernier (Entrevue n° 7, 2005). Bien que plusieurs activités soient organisées : petits déjeuners dans la salle communautaire, bingo hebdomadaire, activités spéciales lors des fêtes sociales, clinique d'impôt, bazar, épluchette de blé d'Inde, etc., ils aimeraient qu'il y en ait encore plus et suggèrent que plus de soirées dansantes et de soupers communautaires soient organisés (*ibid.*). Par contre, un des membres de l'association des locataires souligne la difficulté de recruter des locataires pour s'impliquer bénévolement dans l'organisation de ces activités :

Je pense que c'est très difficile d'avoir des bénévoles de la résidence. Je sais pas ce qui se passe... Les gens, je sais pas s'ils sont refermés sur eux-mêmes, s'ils ont peur, s'ils sont

gênés. Je pense que c'est partout pareil. [...] On est à peu près 5-6 locataires [qui s'impliquent bénévolement] sur 101 appartements... La moyenne n'est pas forte ! (Entrevue n° 5, 2005)

Par ailleurs, des personnes de l'extérieur, des proches ou des amis des personnes qui habitent le HLM viennent donner un coup de main. Fait encore plus intéressant, les gens du quartier et des autres résidences avoisinantes viennent participer aux activités, surtout au bingo et aux petits déjeuners (*ibid.*). Cette participation des gens de l'extérieur amène de la vie dans la résidence et tend à prouver qu'elle demeure ouverte sur son milieu.

Malgré l'évaluation, somme toute, assez positive que font les résidents de la vie communautaire et de l'atmosphère qui règne généralement dans la résidence, ils relèvent tout de même que la vie en HLM comporte aussi certains inconvénients.

Dans des résidences comme nous, il se véhicule beaucoup de choses. Les gens premièrement sont à la retraite, la plupart. Puis on dirait qu'ils aiment pas s'intégrer, c'est ça qui est pas facile dans la vie de résidence HLM ou d'autres là... C'est pas facile la vie communautaire. Les gens, on dirait qu'ils se surveillent l'un l'autre, puis ça fait des plats pour un rien. [...] C'est ça que je déplore dans ces résidences-là, c'est pas facile à vivre... la vie en collectivité ! (*ibid.*)

Les intervenants sociaux qui travaillent auprès des locataires de ce HLM, qu'ils soient du milieu communautaire ou du CLSC, constatent eux aussi certaines difficultés vécues par les locataires :

Ils sont contents d'être là, je pense qu'ils se sentent en sécurité, ils se sentent bien. Il y a juste le côté méméage qu'ils aiment pas. Des fois, ils me disent qu'ils descendent pas en bas [dans la salle communautaire] parce qu'une telle va être là, qu'elle va chialer sur tout le monde. Ils veulent pas faire parler d'eux autres non plus. C'est beaucoup ça dans ces habitations-là, il y a trop de monde qui ne se mêle pas de leurs affaires, c'est vraiment ça ! Tout le monde parle de l'un, de l'autre. Ils disent n'importe quoi. Ils ont entendu un mot puis oups ! Ça fait toute une grosse histoire. (Entrevue n° 6, 2005)

En tout cas, moi, j'ai trois HLM sur mon territoire, et les deux où c'est pour personnes âgées, c'est l'enfer ! C'est les chicanes, c'est très dur, c'est très, très dur, avec les larmes, avec les *games* de pouvoir : « Si tu parles à elle j'te parle plus ». C'est très dur. Les gens qui abusent financièrement les autres à l'intérieur, toutes sortes d'affaires. Je recommanderais jamais à une personne âgée d'aller vivre en HLM, à moins d'être désespérée financièrement, c'est tout. À part de ça, non, parce que c'est pas facile de vivre là-dedans. [...] Il y a aucune vie privée là-dedans. C'est tout le monde qui se mêle des affaires de tout le monde. C'est pas le *fun* comme milieu de vie. J'aimerais pas que ma mère soit là, mettons ! (Entrevue n° 10, 2005)

D'ailleurs, lorsque l'on interroge ces deux partenaires externes sur les défis à relever pour l'avenir de cette ressource d'habitation, les deux identifient la même avenue, soit celle de

créer un poste d'intervenante sociale au sein de l'habitation. Elles considèrent toutes deux qu'une personne sur place, quelques jours par semaine, pourrait grandement améliorer la qualité de ce milieu de vie :

Idéalement, il faudrait qu'il y ait une travailleuse sociale qui est là, sur place, mettons cinq jours par semaine, mais qui peut faire une habitation par jour. Quelqu'un qui est là, qui est plus là. [...] Il y a beaucoup, beaucoup de conflits qui mènent à des plaintes ou à des choses... On dirait que ça dégénère. S'il y avait quelqu'un qui avait été là plus régulièrement, ça serait pas arrivé. (Entrevue n° 6, 2005)

Qu'est-ce qui pourrait aider c'est que... Mais je suis sûre que c'est une question de ressources. Mais ils [l'OMHM] pourraient envoyer quelqu'un sur place, mettons une travailleuse sociale, une personne déléguée du HLM sur place, mettons cinq avant-midis par semaine, ou trois avant-midis par semaine, juste pour que la personne soit là. Parce que quand tu es dans le milieu, t'entends beaucoup d'affaires que tu sais pas quand tu es dans ton bureau ailleurs. (Entrevue n° 10, 2005)

3.8.4 Le code d'éthique et le processus de plainte

Il n'existe pas de code d'éthique au sein de l'OMHM mais plutôt une charte des valeurs. Celle-ci stipule que « le client tant externe qu'interne a droit à un service fourni avec respect, impartialité, diligence, affabilité et empathie ; les administrateurs et le personnel agissent dans l'intérêt de l'Office, travaillent en équipe et sont traités avec respect et équité ; les activités sont gérées avec rigueur, transparence et intégrité » (OMHM, 2003a). De plus, la charte assure que l'OMHM respectera la confidentialité des renseignements en sa possession. Par contre, elle n'est pas affichée à l'intérieur de l'habitation et les résidents rencontrés ne connaissaient pas son existence. Un membre du personnel de l'OMHM nous confie que cette charte n'est pas largement diffusée et selon elle, bien des employés n'en ont jamais pris connaissance (Entrevue n° 2, 2005).

Pour ce qui est du processus de plainte, les locataires doivent s'adresser à l'OMHM par écrit. La préposée aux relations avec les locataires est la personne désignée pour assurer le suivi dans le cas de plaintes écrites déposées par les locataires. Mentionnons que dans le cas de personnes ayant de la difficulté à écrire, elle les incite à solliciter l'aide d'un proche ou d'un voisin pour rédiger leur plainte. Dans le cas où un tel recours est impossible, la préposée de l'OMHM peut accompagner le locataire dans la rédaction de sa plainte (Entrevue n° 12, 2005). Par ailleurs, cette préposée aux locataires avoue ne pas avoir beaucoup de liens avec les résidents des Habitations Angers, puisque très peu de plaintes émanent de cette habitation : « C'est pas une habitation où je suis souvent, non !

La dernière fois que j’y suis allée, c’est parce qu’il y avait un logement qui était plus insalubre. Il y avait des odeurs qui se dégageaient... Mais ça, ça fait... l’été passé, je dirais. Et depuis, je pense pas avoir eu à retourner là. » (*ibid.*)

Par ailleurs, un des membres de l’association des locataires souligne les difficultés qu’ont certains locataires âgés à exprimer et à formuler une plainte auprès de l’OMHM. Ces derniers auraient aussi l’impression que cette démarche est inutile.

Les gens ici là, pour porter plainte, ils savent pas... Il faut que tu saches à qui t’adresser ! [...] Ils ont l’impression que ça servirait à rien, c’est ça qu’ils disent, c’est ça qu’on entend dans les corridors : « Combien même que j’appellerais, qu’est-ce que ça donne ? » Ils ont un sentiment d’impuissance vis-à-vis l’OMHM. (Entrevue n° 5, 2005)

Encore une fois, les résultats de l’étude de Plamondon *et al.* (2004) qui porte sur la vulnérabilité des aînés vivant en HLM viennent corroborer ces dernières observations. D’ailleurs, ces chercheurs vont même jusqu’à recommander la création d’un poste d’ombudsman dans les OMH. Ils soulignent par le fait même la nécessité d’améliorer la transparence de la gestion des signalements et des plaintes portant sur la sécurité des personnes et des immeubles.

3.8.5 La perte d’autonomie des locataires

Il est important d’aborder la question de la perte d’autonomie des locataires, puisque cette problématique est de plus en plus présente dans l’ensemble des HLM (ROHQ, 2004). Bien que le HLM Habitations Angers ait été conçu pour des personnes âgées autonomes, le vieillissement de la clientèle ne peut être ignoré, surtout lorsque l’âge moyen des résidents oscille entre 70 et 75 ans. Bien entendu, vieillissement ne rime pas automatiquement avec perte d’autonomie, mais pour certains locataires, cette association est ou deviendra une réalité. Si nous devons dresser un portrait de la situation aux Habitations Angers, nous devons y aller prudemment. En effet, même si l’intervenante sociale du CLSC nous a dit qu’elle a, au moment de l’étude, une seule cliente dans ce HLM, elle se rappelle d’une période pas si lointaine où elle intervenait auprès d’une quinzaine de locataires de cette habitation (Entrevue n° 10, 2005). Pour sa part, l’intervenante de corridor présente aux Habitations Angers une journée par semaine n’identifie pas la perte d’autonomie comme une problématique très importante chez les locataires de cet immeuble, mais bien plus l’isolement. Selon elle, les quelques personnes qui ont besoin de services, du CLSC par exemple, pour pallier à une perte d’autonomie,

reçoivent les services. Par ailleurs, elle relève que certaines personnes âgées vont parfois avoir peur de s'adresser au CLSC par crainte d'être « placées » (Entrevue n° 6, 2005). Lorsque l'on interroge les locataires de l'habitation, ils évaluent, pour leur part, à cinq ou six, le nombre de locataires qui reçoivent les services du département de maintien à domicile du CLSC (Entrevues n° 5 et n° 7, 2005). Dans l'ensemble, le personnel de l'OMHM, les locataires rencontrés, ainsi que les partenaires externes, semblent tous d'accord pour dire que la clientèle des Habitations Angers est autonome et que cette habitation ne connaît pas encore de problématiques majeures en ce qui a trait à la perte d'autonomie de ses locataires.

Par ailleurs, si les locataires rencontrés considèrent qu'ils sont autonomes, ils peuvent tout de même connaître des épisodes de maladie, plus ou moins graves, et ne pas se sentir en sécurité ces moments-là. Ils soulignent d'ailleurs leur inquiétude face au fait que le locataire-surveillant n'a pas la clé de leur logement, et qu'il ne pourrait venir les secourir s'ils éprouvaient un malaise ou s'ils étaient victimes d'une chute grave (Entrevue n° 7, 2005). À cet égard, l'étude de Plamondon *et al.* (2004) recommande à l'OMHM de résoudre la question de l'accès des appartements en cas d'urgence, problématique bien spécifique aux habitations pour personnes âgées. Il est clairement exprimé que « défoncer les portes pour secourir un locataire n'est pas une méthode adaptée et crée des traumatismes chez les autres résidents ». Cette pratique et cette conséquence sont tout à fait ce que nous ont laissé entendre les locataires rencontrés dans le cadre de cette étude (*ibid.*).

Soulignons, pour terminer, qu'il existe, au sein de l'OMHM, un guide de dépistage de la perte d'autonomie, mais que celui-ci ne semble pas être mis en application, c'est du moins ce que nous a dit un membre du personnel de l'OMHM (Entrevue n° 2, 2005). Par ailleurs, il y a à l'OMHM deux travailleuses sociales qui peuvent intervenir lorsqu'une situation problématique vient à la connaissance de l'OMHM. Cela dit, pour que la situation arrive sur le bureau de ces intervenantes, il faut d'abord qu'il y ait eu une plainte écrite de la part d'un autre locataire, ce qui fait dire à cette employée : « C'est malheureux mais c'est souvent dans les cas extrêmes où on peut détecter les personnes en grands besoins. » (*ibid.*).

4 LA DIMENSION INSTITUTIONNELLE

Dans ce chapitre, nous identifierons, dans un premier temps, les règles juridiques et législatives qui encadrent le secteur des HLM publics pour personnes âgées, et, dans un deuxième temps, nous analyserons la répartition du pouvoir entre les différentes instances impliquées. Finalement, dans un troisième temps, nous analyserons les rapports que la ressource d’habitation et l’organisme gestionnaire entretiennent avec l’extérieur.

4.1 Les règles juridiques et législatives

La régulation entourant le secteur des HLM publics se partage principalement entre les paliers fédéral, provincial et municipal⁶. Soulignons que les municipalités occupent une place centrale dans le développement et la gestion des logements sociaux publics, principalement par le biais des offices municipaux d’habitation (OMH). Nous présentons au tableau 1 un inventaire des principales lois, ainsi que des codes et règlements s’y rattachant, qui encadrent le fonctionnement des HLM. Les sphères d’application de ces lois, codes et règlements touchent notamment au développement et au financement des HLM ; au zonage et à l’aménagement du territoire ; à l’aménagement, à l’architecture et à l’accessibilité des édifices ; aux mesures architecturales d’aide et de soutien ; à la prévention des incendies ; à la sécurité et aux mesures d’urgence (MAMM, 2003). Seules la Loi nationale sur l’habitation du Canada et la Loi sur la Société d’habitation du Québec sont spécifiques aux HLM, puisque les autres lois et règlements s’appliquent également à toutes les résidences pour aînés (plus de neuf chambres) et édifices publics (Ducharme, 2005).

3/2/2006

⁶ Nous invitons notre lecteur à consulter le portrait sectoriel rédigé par Marie-Noëlle Ducharme, qui aborde cet aspect de façon beaucoup plus détaillée (Ducharme, 2005).

Tableau 1: Principales lois, codes et règlements qui encadrent le fonctionnement des HLM et leurs objectifs

Lois, codes et règlements	Objectifs
La Loi nationale sur l'habitation du Canada	Favoriser l'accès à une diversité de logements abordables, encourager l'accessibilité à des sources de financement. De cette loi découlent les programmes de financement des HLM publiques existant au Canada
La Loi sur la Société d'habitation du Québec : ❖ Le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique ❖ Le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique	Stimuler le développement des initiatives publiques et privées en matière d'habitation, mettre à la disposition des citoyens du Québec des logements à loyer modique et encadrer le fonctionnement des OMH
La Loi sur l'aménagement et l'urbanisme : ❖ Le Code national du bâtiment ❖ Le Code de construction ❖ Le Code national de prévention des incendies ❖ Le Règlement sur les ascenseurs, monte-charges, escaliers mécaniques, petits monte-charges, trottoirs roulants, plates-formes et appareils élévateurs pour personnes handicapées	Encadrer le zonage et les normes de construction
La Loi sur les cités et villes : ❖ Le Code municipal	Encadrer les mandats, pouvoirs et devoirs des municipalités, notamment pour assurer la paix, l'ordre, le bon gouvernement, la salubrité, la sécurité des bâtiments et la sécurité incendie
La Loi sur la sécurité dans les édifices publics : ❖ Le Règlement sur la sécurité dans les édifices publics	Encadrer la construction, l'aménagement et l'entretien des édifices publics de façon à assurer la sécurité de ceux qui les habitent ou les fréquentent

Source : MND (2005)

L'on constate que le secteur des HLM publics est extrêmement régulé, encadré, et qu'il est aussi largement « teinté par la marque de l'État » (Ducharme, 2005 : 14). Les gouvernements fédéral et provincial jouent tous deux, mais à titre différent, des rôles très importants, et ils exercent leurs fonctions à travers les sociétés d'État que sont la SCHL et la SHQ. De la gestion au financement, de la construction des immeubles aux critères d'admissibilité, rien n'est laissé au hasard.

4.2 Les rapports de pouvoir à l'interne

Nous envisagerons dans cette partie la question du pouvoir au sein de la ressource d'habitation et, dans ce cas-ci, dans l'ensemble de l'institution qui la gère. Nous analyserons la manière dont les acteurs se trouvent impliqués dans les décisions, en accordant une attention particulière à la participation des résidents au sein de l'organisation.

4.2.1 La structure institutionnelle de l'OMHM

Le HLM Habitations Angers est une ressource d'habitation administrée par l'OMHM. Cet OMH, l'un des plus importants au Québec, gère près de 24 000 logements sociaux à Montréal. Il faut d'emblée comprendre le gigantisme de cette structure et tâcher de positionner les Habitations Angers à l'intérieur de celle-ci. Pour ce faire, nous présentons au schéma 2 l'organigramme de l'OMHM tel que présenté dans son rapport annuel de 2003.

Schéma 2 : Organigramme de l'OMHM en 2003

À la tête de cette superstructure, on retrouve un conseil d'administration constitué de neuf membres, dont cinq sont nommés par le comité exécutif de la Ville de Montréal, deux autres proviennent d'une liste des groupes socio-économiques et sont désignés par le gouvernement du Québec. Enfin, les deux autres sont élus par les locataires, l'un représentant les personnes retraitées et le deuxième les familles. Le conseil d'administration voit à définir les grandes orientations de l'Office et se rencontre en moyenne huit fois par année (Entrevue n° 1, 2005). Viennent ensuite le comité consultatif et le comité de sélection. Finalement, comme on peut le constater, les Habitations Angers relèvent du secteur du Sud-Ouest, qui lui-même a son propre comité de secteur où siège, entre autres, le président de l'association des locataires des Habitations Angers. Ce sont ces instances que nous aborderons plus en détails dans ce chapitre.

4.2.2 *Le comité consultatif de résidents (CCR)*

La Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec stipule, depuis avril 2002, que chaque OMH doit créer un comité consultatif de résidents (CCR). Ce comité, formé d'un nombre minimal de trois membres et d'un maximum de 25 membres, est composé des deux locataires élus à titre d'administrateurs de l'Office, ainsi que des membres désignés par les locataires élus aux comités de secteur. À titre d'exemple, le CCR de l'OMHM est composé de trois représentants de chacun des secteurs, en plus des deux locataires élus siégeant au conseil d'administration.

Le rôle de ce comité, tel que formulé dans le *Guide du logement social* (SHQ, 2004b), consiste à promouvoir la participation des personnes qui habitent ces logements aux activités à caractère social et communautaire mises en œuvre ou reconnues par l'Office ; à faire les représentations qu'il juge utiles à l'Office sur toute question d'intérêt commun concernant l'entretien des immeubles, la qualité des services, leur accessibilité, les règlements d'immeubles, les choix budgétaires de l'Office et la planification des travaux majeurs d'amélioration et de modernisation ; à faire des représentations sur toute matière relative au développement social et communautaire ; et à élaborer les modalités d'élection des deux représentants des locataires au conseil d'administration de l'Office. Pour illustrer le travail qu'effectue ce comité, mentionnons que le CCR de l'OMHM s'est penché, en 2004, sur l'adoption du budget de 2005, sur le plan de match de l'Office, sur la politique de facturation, sur le démantèlement du secteur Centre-Nord, etc. En 2005, l'adoption du règlement d'immeubles sera à l'ordre du jour, et le président du CCR

« estime que le comité devrait aborder certains problèmes comme les comportements entre locataires, la perte d'autonomie, la consommation de drogues... » (Interaction, 2004). Soulignons que ce comité s'est rencontré, en 2004, à onze reprises et que l'OMHM rembourse les frais de déplacement ainsi que les frais de garde des locataires lorsque ceux-ci assistent aux rencontres du CCR. Questionné sur la participation des locataires à ce comité, un gestionnaire de l'OMHM nous confiait : « Ne vous en faites pas, ça roule, ça roule pas mal ! C'est la vie démocratique, toute la vie démocratique passe par là. Et eux, leur rôle précis, c'est de donner des avis au conseil d'administration. » (Entrevue n° 1, 2005). D'ailleurs, à cet égard, c'est à la demande du CCR que l'OMHM a consulté le comité avant l'adoption du budget 2005 et qu'il a pris soin de présenter ses chiffres d'une manière accessible. Le comité a pu ainsi faire des recommandations qui ont été prises en considération (Interaction, 2004).

On comprendra, par ailleurs, qu'à Montréal, ce ne sont pas toutes les associations de locataires qui ont un représentant au CCR. Dans le cas des Habitations Angers, le président de l'association des locataires vient tout juste d'être élu par son comité de secteur pour siéger au CCR. Ce dernier est encore novice en la matière et n'a pas encore eu le temps de bien comprendre le rôle et le fonctionnement de cette instance et nous fait cet aveu :

À venir jusqu'à maintenant, je trouvais ça vraiment compliqué. Tu sais, je faisais partie du comité de secteur, j'entendais parler du comité consultatif, du conseil d'administration, ces affaires-là. Mais quand tu as pas vraiment participé, tu peux pas voir ce qui se passe dans ces affaires-là. Pour un résident, c'est de la bouillie pour les chats ! (Entrevue n° 5, 2005)

Soulignons que l'OMHM n'a pas attendu les nouvelles dispositions de la Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec pour favoriser l'*empowerment* des locataires en mettant sur pied des instances participatives comme celle du CCR. Toutefois, comme le souligne à juste titre Ducharme (2005 : 75), « il faudra attendre quelques temps pour prendre toute la mesure du virage social entrepris par les HLM il y a quelques années ».

4.2.3 *Le comité de sélection*

À l'OMHM, étant donné l'étendue du territoire et le grand nombre de logements à administrer, un comité de sélection a été établi pour chacun des secteurs. Ces comités, formés de cinq membres (trois sont désignés par le comité exécutif de la Ville de

Montréal parmi les fonctionnaires de la Ville ou du personnel de l'OMHM ; un est élu par les locataires et représente l'ensemble de ces derniers ; un autre membre représente les groupes socio-économiques), déterminent l'admissibilité des demandes et leur rang sur la liste d'attente. Les membres du comité étudient les dossiers des demandeurs sans connaître leur nom. Ils doivent d'abord statuer sur l'admissibilité de la demande, c'est-à-dire qu'ils doivent s'assurer que tous les critères suivants sont rencontrés :

- ❖ Le demandeur est âgé d'au moins 18 ans ou est un mineur émancipé ;
- ❖ Le demandeur est citoyen canadien ou résident permanent ;
- ❖ Le demandeur a résidé sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal pendant 12 mois consécutifs au cours des deux ans qui précèdent le dépôt de la demande. (Cette condition ne s'applique pas aux personnes victimes de violence conjugale, ni aux personnes en fauteuil roulant, à condition toutefois qu'elles résident au Québec) ;
- ❖ Le demandeur est autonome pour ses besoins essentiels ou pour ceux de son ménage ; sinon, il peut fournir une preuve que l'aide requise est garantie ;
- ❖ Pour l'ensemble des personnes inscrites sur la demande, les revenus bruts de l'année précédente sont inférieurs ou égaux aux montants suivants : 21 000 \$ pour une personne seule, 21 000 \$ pour un couple, et 24 000 \$ pour deux personnes (non couple) et plus ;
- ❖ Pour l'ensemble des personnes inscrites sur la demande, la valeur des biens possédés est égale ou inférieure à 25 000 \$.

Une fois que l'admissibilité du demandeur est établie, le comité de sélection doit évaluer la demande. L'évaluation suit un processus bien balisé et chaque critère se voit alloué un pointage. Selon le pointage obtenu, la demande est classée sur une liste d'attente. Lorsqu'elle se trouve en tête de liste et qu'un logement approprié se libère, l'Office le propose au demandeur. En cas de refus, la demande restera inactive durant l'année qui suit.

Les critères ainsi que le pointage leur étant associé sont les suivants :

- ❖ Le revenu et la valeur des biens de toutes les personnes inscrites sur la demande (40 points au maximum : moins le revenu et la valeur des biens sont élevés, plus le pointage sera élevé) ;
- ❖ Le loyer actuel incluant les frais de chauffage, d'eau chaude et d'électricité (30

- points au maximum : plus le coût du loyer est élevé, plus le pointage sera élevé) ;
- ❖ Le surpeuplement du logement actuel selon les normes d’attribution de l’OMHM (10 points au maximum) ;
 - ❖ L’ancienneté de la demande (10 points au maximum : deux points par année) ;
 - ❖ Les facteurs sociaux, psychosociaux ou des problèmes de santé à prendre en considération (10 points au maximum) ;
 - ❖ Chacun des enfants mineurs (5 points au maximum).

Le comité de sélection peut aussi accorder un traitement prioritaire à une demande, dans les situations suivantes : un ménage délogé à la suite d’un sinistre rendant son logement impropre à l’habitation ; un ménage délogé parce que son logement a été déclaré impropre à l’habitation par suite de l’application d’un règlement municipal.

4.2.4 Le comité de secteur

Encore une fois, la Loi sur la Société d’habitation du Québec prévoit qu’un office qui administre plus de 2 000 logements doit créer des comités de secteur. À Montréal donc, l’OMHM a créé un comité pour chacun des secteurs qu’il administre, cinq au total⁷. Le HLM Habitations Angers est donc rattaché au comité de secteur du Sud-Ouest, secteur qui regroupe à lui seul plus de 4 000 logements. Ce comité bipartite est donc formé de membres nommés par l’OMHM parmi son personnel, et de membres nommés par chacune des associations de locataires reconnues par l’office dans le secteur. Mentionnons qu’un locataire d’un immeuble n’ayant pas d’association des locataires pourrait tout de même être invité à siéger au comité de secteur (Entrevue n° 9, 2005). De plus, si le comité le souhaite, une personne ressource peut être invitée à présider une assemblée des membres.

Le mandat du comité de secteur est de voir à l’amélioration des services directs aux résidents. À cette fin, le comité de secteur examine les demandes et les plaintes qui lui sont soumises sur toute matière relative à l’entretien des immeubles et la qualité des services. Il peut aussi soumettre à l’Office toute recommandation utile pour remédier à un problème, ainsi que tout avis relatif à la planification des travaux majeurs et au

3/2/2006

⁷ Selon l’organigramme présenté à la page 38, il y en avait six en 2003. L’année 2004 a vu le démantèlement du secteur Centre-Nord.

développement social et communautaire (SHQ, 2004b). Il peut d'ailleurs interpellier le CCR lorsqu'une problématique récurrente est identifiée et qu'il tient à ce que la direction générale de l'OMHM en soit saisie (Entrevues n° 1 et n° 5, 2005).

Contrairement au CCR, où l'on aborde les grandes orientations de l'Office et les grandes politiques, le comité de secteur est le lieu privilégié d'échange entre les locataires et la direction immédiate (directeur de secteur et directeur d'habitation) sur les affaires de la vie courante. C'est l'instance où les problématiques de la vie quotidienne de la ressource d'habitation sont acheminées, où les locataires peuvent faire part des frustrations vécues au jour le jour, et où l'on tente ensemble, locataires et personnel de l'Office, de trouver des solutions et des compromis viables (Entrevues n° 1, n° 2, n° 5 et n° 9, 2005).

Du point de vue du représentant de l'association des locataires des Habitations Angers, ce sont de bonnes réunions ; mais il ajoute du même souffle que les discussions ne doivent pas en rester là. Il s'attend à des résultats concrets :

Moi, [je trouve] que c'est des très bonnes réunions, mais il faut pas que ça reste là. Il faut pas que ça reste sur la table, il faut que ça bouge. Moi, je trouve que ça pourrait être mieux... Peut-être à long terme... [...] Mais on a eu un nouveau directeur du Sud-Ouest et ça a changé. Je trouve que ça s'est amélioré depuis. Mais qu'est-ce qui est pas facile avec l'Office municipal, c'est de parler à la bonne personne du sujet qu'on veut parler. (Entrevue n° 5, 2005)

Du point de vue du personnel de l'OMHM, ces réunions sont positives et permettent d'être aiguillonné sur des problématiques récurrentes auxquelles les correctifs nécessaires n'ont pas encore été apportés (Entrevues n° 2 et n° 9, 2005). Par ailleurs, un membre du personnel de l'OMHM exprime qu'il souhaiterait que ces rencontres soient aussi l'occasion pour l'OMHM de bien expliquer et de démontrer, preuve à l'appui, les contraintes et les limites dans lesquelles il intervient :

Moi, ce que j'aimerais c'est que ... OK, c'est bon qu'ils [les locataires] amènent la poutine, les frustrations puis... ça sert à ça [le comité de secteur]. Mail il faudrait qu'il y ait une partie aviseur. Ce que je veux dire par là, c'est que s'il y en a qui disent : « Maudit, bon, on est supposé de faire des réparations puis là là... », bien, c'est d'inviter la personne ressource pour dire : « Regarde... ». Pas juste pour défendre [l'OMHM], pour dire la réalité vraie là : « Regarde, le budget il y en a pas, c'est comme ça, c'est comme ça ! » [...] Mais bien cibler les points, bien donner l'information. (Entrevue n° 9, 2005)

4.2.5 *L'association des locataires et leur participation*

L'instance participative la plus proche des locataires des Habitations Angers est sans contredit l'association des locataires d'Angers. Cette association à but non lucratif, fondée en 1988, a pour mission première de voir au bien-être et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires. Elle doit aussi défendre les intérêts et les droits des locataires, favoriser la participation et la prise en charge des locataires dans la gestion des HLM, offrir des services récréatifs, éducatifs, culturels, sociaux et d'entraide, et élire les représentants des locataires au comité consultatif de résidents ou aux comités de secteur (SHQ, 2004b).

Soulignons que tous les locataires des Habitations Angers sont automatiquement membres de leur association, et qu'à ce titre, ils ont le droit, mais pas l'obligation, de participer aux activités, et le droit de se faire élire au comité de locataires. Il n'y a ni frais d'adhésion, ni cotisation, ni carte de membre.

Bien que l'association des locataires de Angers regroupe et s'adresse à tous les locataires, elle doit déléguer à quelques membres la responsabilité de s'occuper des tâches qui ne peuvent être accomplies par tous les membres réunis en assemblée. C'est ainsi que l'association, tous les deux ans, lors d'une assemblée générale annuelle, voit à élire les membres du comité de locataires, soit le président, le vice-président, le trésorier, le secrétaire et un conseiller. Depuis la dernière élection, le trésorier du comité a démissionné, et l'un des membres du comité nous a confié : « C'est pas facile d'être cinq jusqu'au bout » (Entrevue n° 5, 2005). Le comité de locataires a donc comme mandat d'administrer et de gérer les biens et les fonds de l'association. Par exemple, il s'occupe de préparer le budget, les demandes de subventions et les activités d'autofinancement, d'organiser les activités, de représenter les membres auprès des autres organismes, de préparer et de convoquer l'assemblée générale, et de gérer la salle communautaire. Ce comité se rencontre au moins une fois par mois et, selon les dires du personnel de l'OMHM, il est très dynamique, bien organisé, bien structuré, et pratique une gestion financière efficace (Entrevues n° 2 et n° 9, 2005). D'ailleurs, les locataires rencontrés dans le cadre de cette étude disent tous qu'ils sont très satisfaits du travail effectué par les membres de leur comité. Ils sentent qu'ils peuvent les consulter, leur faire part de leurs opinions et suggestions, et même les solliciter pour de l'aide de temps en temps (Entrevue n° 7, 2005). Rappelons toutefois que le comité repose sur un petit noyau de locataires, qui eux-mêmes s'appuient sur un petit groupe de bénévoles du quartier

s'impliquant dans l'organisation de certaines activités, telles que le bingo, la clinique d'impôt ou encore le bazar annuel (Entrevue n° 5, 2005).

Aux Habitations Angers, les membres du comité de locataires considèrent très important de rencontrer régulièrement l'ensemble de leurs membres. Ils convoquent donc des assemblées tous les trois mois en moyenne, histoire d'informer les locataires des activités à venir, des nouveaux projets, des changements de règlements de l'OMHM, etc. (Entrevue n° 5, 2005). La participation est d'ailleurs très bonne puisqu'un peu plus de la moitié des locataires s'y présente.

On leur demande leur *feed-back*, s'ils ont des suggestions à nous dire, bien, qu'ils nous le disent, ou s'ils sont trop gênés, bien, on a installé une boîte près des boîtes aux lettres, pour une boîte à suggestions. Ça fonctionne parce qu'on en a eu. Le téléphone [dans la salle communautaire] qu'on a fait installer vient des suggestions qu'on a eues dans la boîte. Même qu'il y en a eu des personnes de l'extérieur, des personnes qui disaient : « Bien, ça serait commode si on avait un téléphone pour appeler un taxi », c'est vrai parce que dans l'entrée principale, il y a aucun téléphone. Je pense que c'est une bonne chose. (Entrevue n° 5, 2005)

De plus, chaque année, au plus tard quatre mois après la fin de l'année financière, l'association doit obligatoirement tenir une assemblée annuelle pour approuver le rapport financier et le rapport d'activités de l'année précédente, de même que les prévisions budgétaires et le programme d'activités pour la prochaine année. Cette assemblée est l'occasion, pour l'ensemble des locataires, de questionner les membres du comité sur les activités, sur la gestion financière ou sur tout autre sujet concernant le fonctionnement de leur association et les actions que le comité a prises en son nom au cours de l'année. D'ailleurs, la collaboration de l'agente des relations avec les locataires est très importante à cet égard :

Notre rôle à nous c'est vraiment même que ça soit exprimé, ça... Tout ce qui est questionnement par rapport à la gestion de l'association, moi je vais être facilitante dans l'expression de ça. Donc, en assemblée générale, c'est pour ça que je donne un gros coup de main. En fait, j'anime souvent les assemblées où je favorise l'expression des questions par rapport à la gestion financière, la gestion même de la salle communautaire, le type d'activités... Bon, tout ça est discuté en assemblée générale. (Entrevue n° 2, 2005)

En ce qui a trait à son financement, l'association reçoit, de la part de l'OMHM, une subvention équivalent à 15 \$ par année pour un logement. De plus, des activités d'autofinancement sont organisées, telles que le bingo et le service de petits déjeuners à la salle communautaire. Finalement, la Caisse populaire du quartier ainsi que les députés sont sollicités pour une aide financière. Ces dons et commandites, de l'ordre de quelques centaines de dollars, permettent au comité d'investir dans des équipements contribuant à

la qualité de la vie communautaire dans leur immeuble. À cet égard, un membre du comité de locataires souligne l'importance de bien faire comprendre aux locataires que ces équipements n'appartiennent pas aux seuls membres du comité, mais bien à l'ensemble de la collectivité de l'immeuble (Entrevue n° 5, 2005).

Pour ce qui est de l'encadrement que l'OMHM peut fournir à ce type d'association, soulignons qu'il existe un guide des associations de locataires des HLM, intitulé *Ensemble pour agir*. Cette publication conjointe de l'Association des offices municipaux d'habitation du Québec et de l'OMHM (1996) a été conçue pour aider les associations de locataires dans la gestion de leur vie associative. Les membres des comités de locataires peuvent s'y référer pour comprendre les objectifs et le fonctionnement d'une association, connaître les droits et les devoirs des membres, et profiter d'une foule de conseils pratiques pour l'organisation d'activités. En plus d'aborder ce qu'est une association, un comité de locataires, une assemblée des membres et leur fonctionnement, le guide aborde les procédures dans les réunions, l'intégration des membres, la planification annuelle, la comptabilité, le financement, les ressources externes ; il donne aussi des exemples d'activités et des conseils pratiques. Autre initiative très bénéfique, l'OMHM offre maintenant des formations aux locataires impliqués au sein des comités. Ces formations, données en collaboration avec le centre Saint-Pierre, peuvent porter sur le rôle de l'administrateur d'un comité de locataires, la gestion des conflits au sein de ces comités, ou encore sur la comptabilité de base à appliquer dans la gestion des ressources financières de ces comités (Entrevue n° 2, 2005). D'ailleurs, les membres du comité de locataires des Habitations Angers considèrent que ces formations sont très utiles et qu'il est important pour les administrateurs d'y participer (Entrevue n° 5, 2005).

4.2.6 *Les acquis des producteurs salariés*

Comme nous l'avons fait remarquer précédemment, les employés de l'OMHM jouissent de bonnes conditions de travail et leurs affiliations à des associations et syndicats leur ont permis, au fil des ans, de bonifier leurs conditions salariales et leurs avantages sociaux. À l'OMHM, les employés de bureau (150) sont regroupés au sein du Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal, section locale 429 du Syndicat canadien de la fonction publique ; les employés d'entretien (157) adhèrent au Syndicat des cols bleus regroupés de Montréal, section locale 301 du Syndicat canadien de la fonction publique ;

et le personnel cadre et employés de bureau non syndiqués, à l'Association des cadres et du personnel de bureau non syndiqués de l'OMHM (OMHM, 2003b)

Le *Guide de gestion du logement social* suggère que « l'évolution de la rémunération et des conditions de travail des employés du réseau des offices d'habitation s'harmonise à l'évolution de celles adoptées par le Conseil du trésor pour les employés de la fonction publique, à moins que des dispositions particulières ne s'appliquent pour le réseau des offices d'habitation » (SHQ, 2004b). Selon des observateurs, les conditions salariales de ces employés seraient généralement supérieures au marché privé, à cause des conditions de travail généralement supérieures dans les municipalités (Ducharme, 2005).

4.3 Les rapports avec l'extérieur

La section du *Guide de gestion du logement social* consacrée au partenariat stipule que : « La SHQ et les OMH doivent s'assurer que les programmes et services des organismes publics sont accessibles et adaptés aux besoins de chacun des milieux de vie. Dans le contexte des ententes entre organismes, des protocoles peuvent aussi être conçus et développés localement. Le succès du partenariat repose sur l'implication de l'ensemble du personnel d'un office, de sa direction et de son conseil d'administration, des locataires ainsi que des partenaires externes. » (SHQ, 2004b)

Dans le cas des Habitations Angers, cette approche a été implantée très tôt, et, dès 1992, un partenariat a été établi entre l'OMHM, le CRDI Lisette-Dupras et les locataires de cette habitation. Ce partenariat, que l'on peut qualifier de public-public, est, depuis le début, très apprécié, tant par les locataires que par les gens de l'OMHM et du CRDI. Il semble que cette initiative soit un mariage réussi et que la clientèle du CRDI s'intègre bien au sein d'une habitation pour personnes âgées. Il se crée des liens entre ces gens, voire des rapports affectifs :

Ça, c'est vraiment un plus. D'ailleurs, il y a plein d'habitations qui souhaiteraient en avoir une ressource comme celle-là parce qu'eux autres, ils font du ménage dans les logements. Et il y a aussi tout le rapport affectif qu'ils comblent avec les locataires. Donc, ça se passe super bien. Puis, comme c'est une clientèle de déficients intellectuels, c'est une clientèle avec laquelle l'attachement est facile. (Entrevue n° 2, 2005)

Et ça crée des relations aussi, entre les stagiaires et les personnes âgées. C'est comme une famille ici. [...] Ils [les stagiaires] sont bien appréciés. Moi, je me souviens d'avoir vu un de nos travailleurs sur le banc en entrant, sur le bord de la porte... Puis il y avait un monsieur âgé qui est décédé aujourd'hui là, mais ils étaient comme les deux doigts de la main, ce monsieur là puis notre travailleur. Puis là, tu pouvais les voir assis les deux sur le banc, puis ça mémérait là... Le travailleur était pas vieux là, S., il avait une vingtaine d'années là. Fait que c'était agréable là. [...] C'est des belles relations. (Entrevue n° 3, 2005)

En plus de donner la possibilité aux personnes âgées et aux personnes ayant une déficience intellectuelle de créer des liens, ce partenariat a aussi, selon l'intervenante du CRDI, un effet bénéfique sur le sentiment de sécurité des locataires.

Les gens apprécient beaucoup l'aide qu'on apporte, puis la sécurité aussi qu'on apporte dans l'édifice... Parce que veut, veut pas, quand tu as un intervenant avec dix personnes qui se promènent dans un édifice, il y a bien moins de malfaiteurs qui entrent dans l'édifice pour venir faire le trouble. (Entrevue n° 3, 2005)

Outre ce partenariat de longue date, les liens avec l'extérieur se sont multipliés dans les dernières années grâce à une entente conclue entre l'OMHM et l'organisme communautaire ACHIM. En effet, puisque la travailleuse de milieu de cet organisme communautaire remarquait que plus de 50 % de ces interventions étaient faites auprès d'aînés qui habitaient les HLM du quartier, dont les Habitations Angers, ACHIM a saisi l'occasion pour interpeller l'OMHM. L'élaboration de ce partenariat de type public-communautaire a nécessité l'implication de plusieurs acteurs (le CLSC, la police de quartier, Tandem Sud-Ouest, Service bénévole aux aînés, etc.) et une collaboration très étroite avec l'OMHM. À cet effet, les deux parties qualifient leur collaboration de très positive et de très avantageuse (Entrevues n° 2 et n° 6, 2005). Le projet, financé en partie par le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS)⁸, a permis à l'intervenante de milieu de devenir, à raison de deux jours par semaine, une intervenante de corridor pour deux HLM pour aînés du secteur. Soulignons que l'association des locataires a été impliquée dès le début des démarches du projet et que les locataires rencontrés se considèrent fort chanceux aujourd'hui d'avoir ce projet très novateur au sein de leur habitation (Entrevues n° 5 et n° 7, 2005).

3/2/2006

⁸ Programme financé par la SHQ et le ministère de la Famille et de l'Enfance. En 2003, dans le cadre du PAICS, 18 projets ont été retenus totalisant des subventions de l'ordre de 130 000 \$. Le financement de ces projets est non récurrent.

En plus d'être un partenaire dans le projet d'intervention de corridor, le CLSC est aussi impliqué auprès des locataires de façon individuelle, du moins auprès de ceux nécessitant des services de maintien à domicile. Les infirmières et les intervenantes sociales de ce département viennent travailler régulièrement au sein de cette habitation. Par ailleurs, celles-ci n'ont pas beaucoup de liens avec le personnel de l'OMHM. À cet égard, la travailleuse sociale attitrée aux Habitations Angers nous confie qu'elle a eu connaissance seulement dernièrement qu'il y avait une travailleuse sociale à l'OMHM. Elle ajoute qu'elle n'a pratiquement jamais eu de contact avec le personnel de l'OMHM. Cette situation nous laisse quelque peu perplexe, dans la mesure où le personnel de l'OMHM désigne le CLSC comme l'un de leurs principaux partenaires lorsqu'il est question des problématiques que peuvent vivre leurs locataires (Entrevues n° 2, n° 11, n° 12 et n° 13, 2005).

Terminons en soulignant que le HLM Habitations Angers est une ressource d'habitation qui est, à travers les partenariats établis avec le réseau public et le milieu communautaire, et surtout à travers l'implication de son association des locataires, réellement ouverte sur son milieu. En témoigne la participation des gens du quartier aux activités organisées au sein de l'habitation, que ce soit les petits déjeuners, les bingos ou les bazars.

5 LES ÉLÉMENTS DE BILAN ET DE SYNTHÈSE

À la lumière des informations recueillies dans les sections précédentes, nous pouvons maintenant tenter une première synthèse des réalisations du HLM Habitations Angers. Nous analyserons celles-ci à travers cinq dimensions, soit la mission et les valeurs de la ressource, les services qu'elle offre, la participation des résidents et des employés aux instances de gestion, les différentes formes de régulation (interne et externe), et ses liens avec l'extérieur.

Revenons d'abord sur la mission dévolue aux HLM dans le contexte des politiques sociales du Québec : il s'agit donc pour l'OMHM d'offrir aux personnes seules et aux familles à faible revenu ou à revenu modéré de la communauté métropolitaine de Montréal, sur le territoire de Montréal, des logements à leur mesure dans un milieu de vie de qualité, tout en leur donnant un pouvoir de décision et d'action dans leur communauté (OMHM, 2003a). On peut d'emblée statuer sur le fait que le HLM Habitations Angers répond bien au premier volet de cette mission, c'est-à-dire qu'on y offre des logements à coût modique. À cet égard, rappelons que ce loyer peu élevé demeure la principale raison pour laquelle les aînés rencontrés ont choisi d'emménager dans ce type d'habitation. Ils sont d'ailleurs tous très satisfaits sur ce registre et admettent que consacrer seulement 25 % de leurs revenus pour le loyer leur permet effectivement de jouir d'une plus grande qualité de vie (Entrevue n° 7, 2005).

Quant au second volet de la mission des HLM, soit d'offrir un milieu de vie de qualité, cet aspect est plus subjectif donc plus difficile à évaluer. Si l'on s'arrête à nos observations faites sur place et aux commentaires recueillis auprès des locataires, nous sommes portés à croire que les Habitations Angers est un HLM où il fait tout de même bon vivre. Il semble que le dynamisme du comité de locataires et les nombreuses activités qu'il organise y soient pour quelque chose. L'on sent une réelle ouverture sur l'extérieur et cela ne peut que dynamiser la vie communautaire à l'intérieur de la bâtisse. De plus, si l'on en croit le personnel de l'OMHM, les conflits de voisinage sont peu nombreux, ou du moins peu de plaintes sont formulées à cet égard. Ce qui n'est pas le cas dans bien

d'autres HLM de la ville de Montréal (Entrevue n° 12, 2005). Par ailleurs, la vie en collectivité n'est pas toujours des plus faciles, et comme dans d'autres milieux, le commérage est bien présent et risque d'affecter la qualité de vie de certains locataires. À ce chapitre, les intervenants qui proviennent de l'extérieur de l'OMHM croient que ce type d'habitation bénéficierait d'une présence plus soutenue de la part de l'organisme gestionnaire, une présence dont le rôle pourrait être de veiller plus activement au bon voisinage, de jouer un rôle de prévention et de médiation afin de prévenir les conflits, etc. Comme nous avons pu le constater lors de notre étude sur une OSBL d'habitation dans le même secteur (Bickerstaff C., 2004), la présence d'une personne ressource à l'intérieur de la bâtisse, sur une base régulière, semble être grandement souhaitée par les aînés. Ceux-ci y voient la garantie d'une plus grande sécurité et d'une meilleure qualité de vie. Par ailleurs, au sein des organismes gestionnaires, pour l'OSBL d'habitation comme pour le HLM, la perception générale est que les gens sont autonomes, et le discours tend à valoriser la prise en charge des locataires par eux-mêmes. Il y a là, nous croyons, un défi important à relever dans l'avenir, soit celui de continuer à offrir du logement à prix modique à des aînés autonomes ou en légère perte d'autonomie. Mais en même temps, il faut reconnaître le sentiment d'insécurité vécu par des personnes âgées dont la santé se fragilise et leur proposer des solutions pour le résorber.

Pour ce qui est du troisième volet de la mission des HLM, soit de donner aux locataires un réel pouvoir de décision et d'action dans leur communauté, on peut penser que cet objectif est en partie rencontré, du moins en ce qui concerne leur habitation. Aux Habitations Angers, la participation significative des locataires (plus de la moitié) aux assemblées de leur association témoigne d'une réelle implication au sein de la vie associative et communautaire. Par contre, seul un très petit nombre de locataires s'implique bénévolement dans l'organisation des activités ou dans l'administration de l'association. Il est important quand même de souligner que tous les projets qui se sont implantés dans cette habitation (plateau de travail du CRDI, intervenante de corridor) ont d'abord eu l'aval de l'ensemble des locataires réunis en assemblée générale.

Examinons ensuite l'habitation sous l'angle des services qu'elle offre et de leur consommation. À ce sujet, nous avons pu constater que l'environnement physique, la

bâtisse, les logements, les aires communes, etc., répondent aux exigences de la clientèle. Les locataires expriment, entre autres, une grande satisfaction face à leur logement, et ils apprécient grandement le dynamisme de leur comité et les nombreuses activités organisées par celui-ci. Ils souhaiteraient même qu'il y en ait davantage, notamment des soirées dansantes et des soupers communautaires. Ils sont aussi très élogieux en ce qui concerne les deux principaux projets communautaires implantés dans leur habitation, soit le service de ménage offert gratuitement par des stagiaires du CRDI Lisette-Dupras, et la présence d'une intervenante de corridor d'ACHIM. Ils se considèrent chanceux de pouvoir bénéficier de ces services. Ils expriment toutefois des frustrations à l'égard des relations qu'ils ont avec l'OMHM, surtout en ce qui concerne les délais de réparation, la communication avec le personnel de l'OMHM, et le manque de sécurité au niveau de l'immeuble en général. S'ils expriment des frustrations, ils sont aussi en mesure de proposer des pistes de solution. D'ailleurs, celles-ci sont, pour la plupart, partagées par certains membres du personnel de l'OMHM. Il faut alors se questionner sur la raison pour laquelle ces solutions ne sont pas mises en application. Bien entendu, l'argument du manque de ressources financières prévaut. Comme dans plusieurs autres secteurs des politiques sociales québécoises, les coupures budgétaires font mal et ont des répercussions très tangibles sur les populations desservies.

En ce qui a trait à la participation des résidents et celle des employés à la gestion de l'OMHM, notre constat est mitigé. S'il existe effectivement des structures bien établies pour favoriser le pouvoir décisionnel des locataires et si des instances de participation démocratique sont en place au sein de l'OMHM depuis quelques années, il n'empêche que la grande majorité des locataires se sentent très impuissants face au gigantisme de cette institution. La structure est complexe et difficile à comprendre pour les locataires, ceux-ci ont parfois même du mal à identifier le personnel qui est rattaché à leur habitation. Il est intéressant de constater que malgré la présence, sur le comité de secteur ainsi que sur le CCR, d'un représentant des locataires, ceux-ci n'ont pas l'impression d'avoir une quelconque influence sur la façon dont est administré leur HLM, ou encore l'OMHM dans son ensemble. On peut donc se poser des questions : Le virage social pris par l'OMHM il y a quelques années a-t-il donné les résultats escomptés ? Les structures participatives implantées rejoignent-elles suffisamment les locataires ? Sont-elles adaptées à eux ? Selon nous, il y a encore du travail à faire si l'on souhaite réellement que les locataires s'approprient les instances qui leur sont proposées.

Pour ce qui est des employés, même si certains d'entre eux reconnaissent que leurs opinions comptent et que la direction les consulte et les informe des décisions les concernant, ils sentent tout de même qu'ils ont peu d'emprise sur les grandes orientations et décisions prises aux niveaux supérieurs. Encore une fois, la segmentation du travail et la structure hautement hiérarchique et bureaucratique expliquent probablement en partie cet état de fait.

Passons maintenant au thème de la régulation, qu'elle soit interne ou externe. Mentionnons que le secteur du logement social, et des HLM en particulier, est excessivement normé et régulé. Rien n'est laissé au hasard, et pratiquement chaque domaine de la gestion de ces immeubles est l'objet d'une politique écrite ou d'un règlement ; à titre d'exemple : le règlement d'immeubles où l'on statue sur tous les aspects de la vie interne dans ces habitations, de la collecte des ordures jusqu'à l'installation d'un climatiseur. De même, le processus de sélection des futurs locataires est lui aussi très normé et suit une procédure bien balisée. Des critères et une pondération sont prédéterminés et ils s'appliquent de la même façon pour tous les demandeurs. Si l'on compare avec le secteur marchand (Bickerstaff C., 2005), où ces processus sont très peu normés, on peut supposer qu'il y a donc beaucoup moins de place pour des décisions arbitraires. Soulignons que la régulation peut véritablement avoir des impacts très directs sur la clientèle. En témoigne l'expérience du changement de l'âge d'admission au sein des habitations pour aînés. À une certaine époque, cet âge a été abaissé à 55 ans (au lieu de 65 ans). Cette politique a eu pour effet, dans certaines tours d'habitation, de créer des conflits de générations suffisamment importants pour que l'OMHM intervienne et remonte l'âge d'admission à 60 ans (Entrevues n° 1 et n° 2, 2005). Ce cas est un exemple, parmi tant d'autres, qui illustre bien à quel point chaque politique et chaque règlement ont un impact réel sur les locataires des HLM.

En ce qui a trait à la régulation externe, le secteur des HLM doit se plier à un grand nombre de règlements et de normes, notamment lorsqu'il s'agit de construction, de réparation et de modernisation des immeubles. Cette observance a pour effet d'alourdir passablement toutes les démarches et finit par occasionner des délais parfois très longs (Entrevue n° 9, 2005). De plus, de nombreux formulaires et des demandes d'autorisation diverses et multiples s'ajoutent à cette lourdeur bureaucratique.

Finalement, il importe d'aborder les liens qu'entretient l'habitation avec l'extérieur et d'analyser son ancrage dans la communauté. À ce niveau, les Habitations Angers

semblent être un HLM bien réseauté et bien ancré dans sa communauté. Les liens avec les institutions publiques, le CRDI et le CLSC, se passent plutôt bien. Notons au passage un fait paradoxal. Alors que le CLSC est identifié comme principal partenaire lorsqu'il est question d'intervenir auprès des locataires éprouvant diverses problématiques, de santé ou d'ordre psychosocial, les liens entre les intervenants du CLSC et ceux de l'OMHM sont très ténus. En fait, ces intervenants se parlent très peu et ne travaillent pratiquement jamais en concertation, du moins dans le cas de cette habitation. Le fait que la travailleuse sociale du CLSC ne sait même pas qu'il existe une travailleuse sociale au sein de l'OMHM nous semble éloquent à cet égard.

Par ailleurs, il faut souligner que l'OMHM valorise beaucoup le partenariat avec la communauté et fait des efforts significatifs pour stimuler la vie associative et communautaire au sein de ses habitations. À ce sujet, des liens plus étroits et plus dynamiques se sont développés dans les dernières années, grâce à un partenariat développé avec ACHIM. Cet organisme joue un rôle central dans son secteur en mobilisant l'ensemble des acteurs de la communauté, tant institutionnels que communautaires, et ce, dans le but d'améliorer la vie des aînés du quartier, qu'ils habitent à domicile, dans un HLM ou dans une habitation de type OSBL. De plus, l'association des locataires fait un excellent travail afin de bien intégrer l'habitation dans son milieu et de la garder ouverte sur l'extérieur. En témoigne la participation des gens du quartier aux activités offertes au sein de l'habitation.

6 CONCLUSION

Le HLM Habitations Angers, rappelons-le, est né dans un contexte social bien particulier, à une époque où le logement social au Québec avait le vent dans les voiles. Porté par les instances gouvernementales, tant provinciale que fédérale et municipale, le HLM est érigé dans le quartier Côte St-Paul, et ouvre ses portes en 1978 pour y accueillir des ménages âgés à faible revenu. Cette ressource d'habitation offre aujourd'hui 102 logements, des trois et des quatre et demi, à des personnes âgées autonomes. Cette habitation, administrée par l'OMHM, elle-même chapeauté par la SHQ, n'offre aucun service mis à part la présence d'un locataire-surveillant et le service de conciergerie. Par ailleurs, l'OMHM valorise depuis longtemps l'établissement de projets communautaires pouvant contribuer à l'enrichissement de la vie résidentielle dans ses habitations. Dans cette lignée, les Habitations Angers bénéficient de deux partenariats très dynamiques, l'un établi avec le CRDI Lisette-Dupras et l'autre avec un organisme communautaire du secteur, ACHIM. Les locataires peuvent ainsi profiter d'un service de ménage léger, offert gratuitement par des personnes déficientes intellectuelles dans le cadre d'un stage d'intégration au travail. De plus, une intervenante de corridor, présente une journée par semaine, est disponible pour aider les locataires qui la sollicitent. De façon générale, les locataires se disent satisfaits de leur logement et apprécient son coût modique. Ils aimeraient par ailleurs avoir de meilleures relations avec l'organisme gestionnaire et son personnel. Ils déplorent un manque de sécurité au sein de leur immeuble et des délais de réparation trop longs.

La vie associative est un autre trait distinctif des HLM. Aux Habitations Angers, l'association des locataires, fondée en 1988, a toujours été très active, et, encore aujourd'hui, les quelques locataires qui s'impliquent bénévolement arrivent à mettre sur pieds de nombreuses activités. Outre le bingo hebdomadaire et les petits déjeuners offerts cinq jours par semaine dans la salle communautaire, on organise des bazars, des cliniques d'impôt, des sorties à l'extérieur et on souligne les fêtes sociales. Cette association est, aux dires de tous, très dynamique et bien administrée. L'ensemble des locataires sont régulièrement consultés et informés par leur comité et plus de la moitié des locataires se présentent aux assemblées, ce qui laisse croire qu'il existe une culture de participation démocratique assez bien implantée dans cette habitation.

La structure organisationnelle et institutionnelle du réseau des HLM est imposante, pour ne pas dire complexe et intimidante. Les paliers hiérarchiques sont nombreux, le travail y est très segmenté, les employés sont très peu présents dans les habitations. La bureaucratie y est omniprésente, avec les effets négatifs que cela comporte (sentiment d'impuissance, lenteur et lourdeur des processus décisionnels, etc.). Bien qu'il y ait, de la part de l'OMHM, un réel effort de fait pour impliquer les résidents au sein des instances de gestion, les locataires continuent à se sentir impuissants face à cette « grosse machine ».

Finalement, le HLM Habitations Angers semble bien ancré dans sa communauté et demeure ouvert sur l'extérieur, ce qui représente, selon nous, sa plus grande force. Des passerelles évidentes ont été établies au fil des ans, notamment avec le secteur communautaire. Par ailleurs, il y a encore du travail à accomplir pour faire connaître les différentes ressources du secteur, et pour contrer l'isolement vécu par un grand nombre d'aînés au sein de ce type d'habitation. Car bien que la perte d'autonomie ne soit pas une problématique majeure identifiée au sein de cette habitation, il n'en demeure pas moins que la prévention est le meilleur outil pour intervenir avant que des situations se dégradent. Une initiative telle que l'intervention de corridor va dans ce sens, et, nous le croyons, pourra servir de modèle à d'autres HLM pour personnes âgées ailleurs au Québec.

BIBLIOGRAPHIE

1. Ouvrages généraux

ASSOCIATION DES OFFICES MUNICIPAUX D'HABITATION DU QUÉBEC et OMHM (1996). *Ensemble pour agir – Le guide des associations de locataires des HLM*, Montréal.

BOUCHER, N. et J. SIROIS (2004). « Le travail de milieu : un an plus tard », Actes du colloque *Pour mieux vieillir chez nous*, ACHIM, 16 septembre 2004, pp. 52-55.

CHARPENTIER, M., MALTAIS, D. et J. BICKERSTAFF C. (2003). *Guide d'accompagnement et d'observation spécifique à l'étude des milieux de vie pour personnes âgées*, Montréal, UQÀM, Cahiers du LAREPPS, n° 03-10.

COMEAU, Y. (2000). *Guide de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale et solidaire*. Montréal, UQÀM, Cahiers du CRISES, n° 9605, 19 pages.

CONCERTATION VILLE-ÉMARD/CÔTE ST-PAUL (1999a). *Données statistiques sur la population de Ville-Émard/Côte St-Paul, Document synthèse*. Montréal, Concertation Ville-Émard/Côte St-Paul, 12 pages.

CONCERTATION VILLE-ÉMARD/CÔTE ST-PAUL (1999b). *Portrait statistique des quartiers Ville-Émard et Côte Saint-Paul*. Montréal, Concertation Ville-Émard/Côte St-Paul, 83 pages.

CORBEIL, C., DESCARRIES, F., GUAY, D. et J. LAVOIE (2000). *Éléments pour un coffre d'outils méthodologiques pour la recherche au sein des entreprises d'économie sociale*. Montréal, UQÀM, Cahiers du LAREPPS, n° 00-06, 26 pages.

DUCHARME, Marie-Noëlle (sous la direction de Paul MORIN) (2005). *Les HLM destinés aux aînés. Portrait sectoriel*, Montréal, UQÀM, Cahiers du LAREPPS (à paraître).

GOVERNEMENT DU QUÉBEC (1984). *Se loger au Québec. Une analyse de la réalité. Un appel à l'imagination*, Québec, 208 pages.

MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DE LA MÉTROPOLE (MAMM) (2003). *Les résidences privées pour personnes âgées. Guide des bonnes pratiques municipales*, Québec, 32 pages.

- MORIN, Richard, DANSEREAU, Francine et Diane NADEAU (1990). *L'habitation sociale : une synthèse de la littérature*, Montréal, INRS-Urbanisation, 109 pages.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (2003a). *L'action communautaire dans les HLM de Montréal. Le répertoire des projets communautaires*, Montréal, 141 pages.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (2003b). *Rapport annuel 2003*, Montréal, 44 pages.
- PLAMONDON, Louis, NAHMIASH, Daphné et Michèle CHOQUET (2004). *Étude descriptive des aînés vulnérables vivant en HLM. Partie 1*. Forum des citoyens aînés de Montréal, rapport préliminaire non publié.
- REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC (2004a). *Les conseils d'administration des Offices d'habitation du Québec*, Québec, 40 pages.
- REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC (2004b). *Mémoire présenté au ministre des Finances du Québec dans le cadre des consultations prébudgétaires 2004-2005*, Québec, 15 pages.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (2004a). *Guide de gestion du logement social. Règlements, normes*, Québec.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (2003). *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique*, Loi sur la Société d'habitation du Québec (LRQ, C S-8 a. 86).
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (2002). *Mémoire de la SHQ présenté à la Commission de l'aménagement et du territoire. Mandat d'initiative sur le logement social et abordable*, Québec, 28 pages.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (1993a). *La Société d'habitation du Québec : une histoire en 3 mouvements*, Québec.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (1993b). *Profil des locataires des habitations à loyer modique du secteur public en 1991*. Direction de la planification et de l'évaluation, Québec, 111 pages.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (1989). *Les programmes d'aide à l'habitation au Québec*, Québec, 54 pages.
- VINET, J. (2004). « ACHIM : un modèle de réseau de services intégrés pour aînés », Actes du colloque *Pour mieux vieillir chez nous*, ACHIM, 16 septembre 2004, pp. 23-25.

2. Document électronique consulté

<http://www.lisette-dupras.ca>, consulté le 8 mars 2005

3. Articles de journaux

La voix populaire (1978)

Interaction (2004)

4. Entrevues

Entrevue n° 1 (2005). *Entrevue avec un membre du personnel de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., février.

Entrevue n° 2 (2005). *Entrevue avec un membre du personnel de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., février.

Entrevue n° 3 (2005). *Entrevue avec un organisme partenaire de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., février.

Entrevue n° 4 (2005). *Entrevue avec un membre du personnel de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., mars.

Entrevue n° 5 (2005). *Entrevue avec un membre du comité de locataires des Habitations Angers*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., mars.

Entrevue n° 6 (2005). *Entrevue avec un organisme partenaire de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., mars.

Entrevue n° 7 (2005). *Entretien de groupe avec des locataires des Habitations Angers*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., avril.

Entrevue n° 8 (2005). *Entrevue avec un membre du personnel de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., avril.

Entrevue n° 9 (2005). *Entrevue avec un membre du personnel de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., avril.

Entrevue n° 10 (2005). *Entrevue avec un organisme partenaire de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., avril.

Entrevue n° 11 (2005). *Entrevue avec un membre du personnel de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., avril.

Entrevue n° 12 (2005). *Entrevue avec un membre du personnel de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., avril.

Entrevue n° 13 (2005). *Entrevue avec un membre du personnel de l'OMHM*, Montréal, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Julie Bickerstaff C., avril.