

INVENTAIRE DES SERVICES OFFERTS
DANS LES HLM DU QUÉBEC

RAPPORT D'ANALYSE

Société d'habitation du Québec

INVENTAIRE DES SERVICES OFFERTS DANS LES HLM DU QUEBEC

RAPPORT D'ANALYSE

Anne Roberge

Société d'habitation du Québec

Direction générale de la planification et de la recherche

Direction de l'analyse et de la recherche

8 mai 1991

TABLES DES MATIERES

	page
Table des matières	i
Liste des tableaux	iii
Introduction	1
1. Méthodologie	3
1.1 Le questionnaire	3
1.2 Procédure d'envoi	3
1.3 Taux de réponse et représentativité	4
1.4 Accueil de la démarche d'inventaire par les OMH	6
2. Les résultats généraux	9
2.1 La présence de services	9
2.2 Présence de services selon la taille des OMH, le type de logements et la région administrative	10
2.3 Importance des services offerts	12
2.4 Les services abandonnés	14
2.5 Les projets	15
3. Les services pour personnes âgées	16
3.1 Les catégories de services	16
3.2 Les services	17
3.2.1 Les services de surveillance	17
3.2.2 Les services de santé	19
3.2.3 Les services de soutien aux activités de la vie quotidienne	20
3.2.4 Les services de prévention	22
3.2.5 Les services communautaires et récréatifs	23
3.2.6 Les services indirects	25
3.3 Certaines caractéristiques des services pour personnes âgées	26
3.3.1 Les instigateurs et les responsables	26
3.3.2 Les ressources nécessaires	27
3.3.3 Nombre d'années d'existence des services	28

4.	Les services pour familles	29
4.1	Les services	29
4.2	Certaines caractéristiques des services pour familles	32
4.2.1	Les instigateurs et les responsables	33
4.2.2	Les ressources nécessaires	34
4.2.3	Nombre d'années d'existence des services	35
4.3	La clientèle du Programme de supplément au loyer	35
5.	L'accessibilité et la disponibilité des services	37
5.1	L'accessibilité des services	37
5.2	La disponibilité des services	38
	CONCLUSION	40
	ANNEXES	43
	Annexe A - Régions administratives du Québec	
	Annexe B - Répartition des OMH selon leur taille et la présence de services	
	Annexe C - Raisons justifiant l'abandon d'un service	
	Annexe D - Les services offerts aux personnes âgées	
	Annexe E - Nombre d'années d'existence des services	
	Annexe F - Disponibilité des services	
	Annexe G - Exemple des documents fournis aux OMH	

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	- Taux de réponse et répartition des OMH par région administrative	5
Tableau 2	- Répartition des OMH selon leur taille	6
Tableau 3	- Répartition des OMH selon le type de logements gérés	6
Tableau 4	- Répartition des OMH selon la présence de services	10
Tableau 5	- Proportion des OMH offrant des services selon leur taille et le type de logements gérés	11
Tableau 6	- Répartition des OMH offrant des services par région administrative	12
Tableau 7	- Répartition des services offerts par les OMH selon la clientèle	13
Tableau 8	- Répartition du nombre de services offerts aux personnes âgées et du nombre d'OMH selon la catégorie de services	17
Tableau 9	- Les services de surveillance	18
Tableau 10	- Les services de santé	20
Tableau 11	- Les services de soutien aux activités de la vie quotidienne	21
Tableau 12	- Les services de prévention	22
Tableau 13	- Les services communautaires et récréatifs	24
Tableau 14	- Les services indirects	26
Tableau 15	- Répartition des instigateurs et responsables des services pour personnes âgées.	27
Tableau 16	- Origine des ressources humaines nécessaires à l'offre de services aux personnes âgées	28

Tableau 17 - Services offerts aux familles	31
Tableau 18 - Répartition des instigateurs et des responsables des services pour familles	33
Tableau 19 - Origine des ressources humaines nécessaires à l'offre de services aux familles	34

INVENTAIRE DES SERVICES OFFERTS DANS LES HLM DU QUÉBEC

Introduction

La Société d'habitation du Québec (SHQ), avec l'appui de l'Association des offices municipaux d'habitation du Québec (AOMHQ), a réalisé au cours de l'été 1990 un inventaire des services offerts aux locataires des HLM québécois.

La nécessité d'effectuer un inventaire des services existants dans les HLM est apparue au cours des réflexions sur le vieillissement de la clientèle tenues à la Direction générale de la planification et de la recherche (DGPR) et à la Direction générale de la gestion des programmes (DGGP). Chacune de ces unités administratives avaient amorcé sa propre démarche et, après discussions, elles sont venues à la conclusion qu'il était opportun d'obtenir une connaissance plus précise des expériences de services vécues par les OMH.

Cette démarche était basée à l'origine sur le souci des conséquences du vieillissement des locataires sur la qualité de vie en HLM et sur les modifications à apporter aux interventions de la SHQ et des offices municipaux d'habitation. Mais l'occasion fournie par cet inventaire d'entrer en contact avec tous les offices a permis d'élargir le champ de préoccupation initial à cette portion non négligeable de la clientèle des logements sociaux que sont les familles. Ces ménages reçoivent-ils également des services? Quels sont-ils et comment sont-ils structurés?

Sous la responsabilité de la Direction de l'analyse et de la recherche, l'inventaire a été réalisé en collaboration avec la DGGP et l'Association des offices municipaux d'habitation du

Québec (AOMHQ) qui, depuis le congrès d'avril 1990, était mandatée pour réaliser un inventaire des initiatives des OMH relatives au maintien de l'autonomie des personnes âgées.

Deux objectifs principaux ont orientés la démarche d'inventaire. Le premier était d'accroître notre connaissance de la situation qui prévaut actuellement dans l'ensemble du parc de HLM relativement à l'offre de services. Ceci afin de soutenir les actions de la SHQ quant aux orientations à prendre concernant la réponse aux besoins des locataires et au support à fournir aux OMH dans la réalisation de leur mandat. Le second objectif était de favoriser, par la diffusion des résultats, les échanges et discussions sur la problématique des services aux locataires des HLM et ce, autant à la SHQ que dans le réseau des OMH.

Conformément au second objectif, certains résultats ont déjà été présentés lors des colloques régionaux de l'AOMHQ tenus du mois d'août au mois de novembre 1990. La préparation d'un répertoire regroupant les diverses expériences est également prévue pour diffusion dans le réseau des OMH et à la SHQ.

Le présent rapport rend compte de l'analyse des résultats de l'inventaire. La première partie décrit brièvement la méthodologie utilisée. La deuxième section expose les résultats généraux selon différentes caractéristiques des répondants. Les sections 3 et 4 présentent les services offerts aux personnes âgées et aux familles. Enfin, la dernière section est consacrée à l'accessibilité des services pour les diverses clientèles.

1. Méthodologie

L'inventaire a été réalisé au cours des mois de mai et juin 1990. Les documents acheminés à chacun des offices municipaux comprenaient une copie du questionnaire, des directives et une liste de services fournie à titre indicatif afin de faciliter la tâche des répondants¹. Il pouvait s'agir de services mis sur pied et administrés par l'office et les locataires ou fournis par les organismes du milieu et du réseau de la santé et des services sociaux.

1.1 Le questionnaire

A partir de questions ouvertes et fermées, le questionnaire permettait aux répondants de présenter en quelques points les divers services en cours, ceux qui ont été abandonnés et les projets en élaboration pour les trois clientèles résidant en HLM. On demandait de présenter les services sous différents angles: les caractéristiques de la clientèle visée, les ressources nécessaires (humaines, financières et matérielles), les instigateurs et les responsables du service, la participation des locataires, les conditions de succès et les problèmes rencontrés.

1.2 Procédure d'envoi

Les questionnaires ont été postés le 14 mai 1990. Deux rappels ont été effectués, l'un par l'AOMHQ le 29 mai, l'autre par les conseillers en gestion de la Direction de la supervision des OMH à la fin du mois de juin. La

¹ Voir Annexe G pour un exemplaire des documents fournis.

de la supervision des OMH à la fin du mois de juin. La date limite pour le retour des questionnaires était fixée au 20 juin mais suite à de nombreuses demandes de la part des offices, elle a été reportée de quelques semaines. Dans les faits, plusieurs questionnaires sont parvenus à l'adresse de retour au cours des mois de juillet et août et ont été inclus dans l'analyse.

1.3 Taux de réponse et représentativité

La participation des offices a été exceptionnelle: 504 OMH ont complété et acheminé le questionnaire à la SHQ. Le taux de réponse obtenu est très élevé pour une enquête réalisée par la poste: 80 % des 636 OMH existants au Québec au 1^{er} juillet 1990. Le répondant est principalement le ou la gestionnaire de l'OMH. Dans quelques cas le questionnaire a été complété par ou avec l'aide de la personne responsable des relations avec les locataires, du service de location ou du service à la clientèle.

Ventilé par régions administratives, le taux de réponse varie entre 66,7 % et 87,9 % (tableau 1)². La région du Bas-Saint-Laurent obtient le plus haut taux, 51 des 58 offices de cette région ont répondu au questionnaire. La région de la Gaspésie - Iles-de-la-Madeleine présente le taux de réponse le plus bas, même s'il demeure ample-

² Les extrêmes étant exclus: la région 10 (Nord-du-Québec) dont les deux offices ont répondu (taux de réponse de 100 %) et la région 13 (Laval) qui, avec un seul office, obtient un taux de réponse nul.

Le territoire québécois est découpé en 16 régions administratives. La liste de ces régions se trouve à l'annexe A du document ANNEXES.

ment suffisant, avec 22 répondants sur 33 offices existants.

Chacune des régions est bien représentée. La répartition régionale qui prévaut pour l'ensemble des offices du Québec est respectée dans l'univers des répondants, les variations étant relativement faibles entre les deux distributions.

Tableau 1 - Taux de réponse et répartition des OMH par région administrative, 90-07-01

Région	OMH du Québec	%	OMH répondants	%	Rép/Qc %
01	58	9,1	51	10,1	87,9
11	33	5,2	22	4,4	66,7
02	48	7,5	38	7,5	79,2
03	40	6,3	27	5,4	67,5
12	96	15,1	78	15,5	81,3
04	84	13,2	70	13,9	83,3
05	27	4,2	22	4,4	81,5
06	15	2,4	12	2,4	80,0
13	1	0,2	0	0,0	0,0
14	41	6,4	34	6,7	82,9
15	36	5,7	25	5,0	69,4
16	90	14,2	69	13,7	76,7
07	20	3,1	17	3,4	85,0
08	28	4,4	24	4,8	85,7
09	17	2,7	13	2,6	76,5
10	2	0,3	2	0,4	100,0
Total	636	100,0	504	100,0	79,2

La représentativité des réponses obtenues ne fait pas de doute. Le haut taux de réponse en est garant de même que la distribution des répondants selon leur taille et le type de logements gérés qui est en tout point semblable à celle notée pour l'ensemble des OMH du Québec (tableaux 2 et 3).

Tableau 2 - Répartition des OMH selon leur taille

Taille	OMH du Québec	OMH répondants	% Québec	% Répondants	% Rép/Qué
1 - 19	325	259	51,1	51,4	79,7
20 - 99	225	180	35,4	35,7	80,0
100 - 499	71	53	11,2	10,5	74,6
500 - 1499	13	10	2,0	2,0	76,9
1500 et +	2	2	0,3	0,4	100,0
Total	636	504	100,0	100,0	79,2

Tableau 3 - Répartition des OMH selon le type de logements

Type de logements	OMH du Québec	OMH répondants	% Québec	% Répondants	% Rép/Qué
Personnes âgées	425	343	66,8	68,1	80,7
Familles	24	16	3,8	3,2	66,7
Mixtes	187	145	29,4	28,8	77,5
Total	636	504	100,0	100,0	79,2

Toutefois, la quantité d'information est inégale selon les clientèles en raison du nombre de services existants pour chacune d'elles. Les services destinés aux familles sont beaucoup moins nombreux que ceux destinés aux ménages âgés. Et les réponses obtenues pour les personnes handicapées sont très peu importantes.

1.4 Accueil de la démarche d'inventaire par les OMH

Dans l'ensemble, la démarche d'inventaire a été très bien accueillie par les offices municipaux. Quelques commentaires et interrogations relevés démontrent ce-

pendant l'existence d'une certaine méfiance à l'égard de la SHQ. On craint de voir le mandat des gestionnaires augmenter ou prendre un caractère plus «social» sans obtenir les budgets suffisants. Deux tendances sont notées: le gestionnaire de logements qui se limite à sa seule fonction administrative et le gestionnaire qui accepte volontiers de répondre aux autres besoins de ses locataires.

Au niveau de la connaissance qu'ont les OMH des besoins et des services offerts à leurs locataires, les situations sont diverses. Les petits offices semblent en avoir une connaissance plus précise. Le personnel de l'office est plus près de la clientèle, il connaît les besoins parce qu'il s'est impliqué dans la recherche de solution aux problèmes identifiés. Cependant, certains directeurs à temps partiel affirment que leur disponibilité limitée les empêche de se préoccuper des besoins des locataires.

Chez les offices de taille plus importante, certains gestionnaires ont peu ou pas de contact direct avec les locataires et disent ne pas être au courant de tous les services offerts. Pour répondre au questionnaire quelques-uns ont eu recours aux associations de locataires et aux organismes du milieu pour vérifier avec eux l'existence de services. Les réponses obtenues de ces offices sont très complètes.

La présence des bureaux de l'office dans un des immeubles gérés, l'existence d'une association de locataires responsable des activités, l'année d'implantation de l'office (âge de l'OMH) et l'expérience du personnel (si le gestionnaire est nouvellement en poste) sont autant de facteurs ayant un impact sur la connaissance qu'à

l'OMH des besoins et problèmes des locataires, sur la réponse fournie à ces besoins et sur l'implication sociale du personnel. Les liens développés par le personnel de l'office avec les organismes du milieu jouent également un rôle important.

2. Les résultats généraux

La présente section porte spécifiquement sur l'analyse de la première partie du questionnaire qui détermine la présence de services. Les résultats sont présentés selon la taille des OMH, le type de logements gérés et la région administrative.

2.1 La présence de services

Les directeurs et directrices d'offices affirmant que leurs locataires reçoivent des services constituent près de la moitié des répondants, soit 48,6 % de l'ensemble des OMH (tableau 4). Ce qui représente un bassin de 32 803 ménages locataires pouvant théoriquement avoir accès à des services (10 734 familles et 22 069 ménages âgés), soit 73 % des logements couverts par l'inventaire. Sur l'ensemble des logements HLM du Québec, il s'agit d'un bassin total de 41 000 ménages.

51,4 % des offices ont répondu n'avoir aucun service à offrir à leurs locataires. Toutefois, si on dégage les offices projetant mettre sur pied des services, la proportion des OMH qui offrent ou offriront sous peu des services à leurs locataires est portée à 51,6 %.

Tableau 4. Répartition des OMH selon la présence de services

Présence de services	Part de l'ensemble des OMH (%)
OUI	39,3
OUI + projet	6,3
OUI + abandon	2,0
OUI + projet + abandon	1,0
Total OUI	48,6
NON	46,6
NON + projet	2,6
NON + abandon	1,8
NON + projet + abandon	0,4
Total NON	51,4
OMH qui offrent ou offriront des services aux locataires	51,6

2.2 Présence de services selon la taille des OMH, le type de logements et la région administrative

On retrouve des services dans les offices de toutes tailles. C'est la catégorie des offices de moins de 20 logements qui présente la plus faible proportion d'offices ayant des services (35,5 %) (tableau 5).

L'existence de services varie en fonction du type de logements administrés par les offices municipaux. Ainsi on constate qu'aucun des offices gérant exclusivement des logements «familles» n'offre de service à cette clientèle. Ceux-ci se retrouvent tous parmi les moins de 20 logements. Les OMH desservant uniquement des personnes âgées offrent majoritairement des services

lorsque leur taille est supérieure ou égale à 20 logements. Chez les OMH «mixtes», ce sont les personnes âgées qui reçoivent principalement les services sauf, encore une fois, chez les moins de 20 logements. Les familles ont accès à des services lorsque l'OMH a plus de 20 logements et dessert une clientèle «mixte». Un seul office «mixte» offre uniquement des services à ses familles locataires (20 - 99 logements).

Tableau 5 - Proportion des OMH offrant des services selon leur taille et le type de logements gérés, 1990-07-01^a

Type d'office municipal d'habitation	Taille des offices					TOTAL
	1-19	20-99	100-499	500-1499	1500 et +	
OMH «familles»						
Log. fam. avec services	0	-	-	-	-	0
OMH «pers. âgées»						
Log. p.a. avec services	38,6%	58,9%	76,9%	-	-	31,5%
OMH «mixtes»						
Services mixtes	-	5,5%	25,0%	40,0%	100,0%	4,0%
Services familles	-	1,4%	-	-	-	0,2%
Services pers. âgées	30,0%	45,2%	52,5%	50,0%	-	12,9%
TOTAL	35,5%	56,1%	77,4%	90,0%	100,0%	48,6%

^a voir Annexe B pour la répartition du nombre de répondants.

On retrouve des services dans toutes les régions administratives. Dans huit de ces régions on compte une proportion plus importante d'OMH offrant des services que la proportion notée pour l'ensemble du Québec (tableau 6). Par exemple, les régions de l'Abitibi-Témis-

camingue (08) et de Montréal (06) en ont plus de 70 %. Trois régions ont plus d'OMH n'ayant pas de service que l'ensemble du Québec (Saguenay - Lac-Saint-Jean (02), Chaudière - Appalaches (12) et Côte-Nord (10)).

Tableau 6 - Répartition des OMH offrant des services par région administrative

Région	Présence de services	
	Nombre	%
01	24	47,1
11	12	54,5
02	13	34,2
03	15	55,6
12	25	32,1
04	33	47,1
05	13	59,1
06	11	91,7
13	8	47,1
14	17	50,0
15	12	48,0
16	39	56,5
08	17	70,8
09	5	38,5
10	1	50,0
TOTAL	245	48,6

2.3 Importance des services offerts

L'inventaire a permis de dénombrer un nombre impressionnant de services dans l'ensemble du réseau des OMH. En effet, 749 initiatives ont été recensées. Ces initiatives se distribuent très inégalement entre les différents types de ménages: la très grande majorité de ces initiatives vise les personnes âgées. La moitié des offices desservant cette clientèle ont mis sur pied 49 types de services représentant un total de 679 initia-

tives (tableau 7). Ce qui représente près de trois services par OMH.

Parmi les répondants ayant des logements «familles», seulement 13 % indiquent que leurs locataires bénéficient de services. On dénombre 22 services distincts totalisant 46 initiatives.

Tableau 7 - Répartition des services offerts par les OMH selon la clientèle

CLIENTELE	Types de services	Nombre de services	% des OMH ayant logements pour cette clientèle
Personnes âgées	49	679	50 %
Familles	22	46	13 %
Pers. handicapées	14	24	16 %

Certains OMH comptent parmi leurs locataires des personnes handicapées. Seulement 16 % de ces OMH semblent offrir des services particuliers à cette clientèle. Quatorze services différents ont été identifiés parmi les 24 expériences inventoriées. Ce faible nombre s'explique partiellement par le fait que les services pour personnes handicapées ne se distinguent pas de certains services offerts aux personnes âgées, comme les services de soutien aux activités de la vie quotidienne, et que des OMH n'auraient pas fait la distinction entre les

deux clientèles en complétant le questionnaire. De plus, le nombre de logements pour personnes handicapées est relativement faible sur l'ensemble des logements HLM. Ces services ne seront pas considérés pour la suite de l'analyse.

2.4 Les services abandonnés

L'inventaire a permis d'obtenir de l'information sur les services abandonnés au cours des ans et les raisons de ces abandons.

Parmi les répondants, 5 % ont déclaré des abandons de services totalisant 40 expériences pour 21 services différents. La majorité de ces abandons concerne les services pour personnes âgées (35/40) et se retrouvent dans les OMH de moins de 100 logements (20/26). Le service abandonné le plus fréquemment est le service de repas (9/35) et la catégorie la plus touchée, celle des services communautaires et récréatifs³. Ces abandons se répartissent dans neuf (9) régions du Québec⁴.

Deux principales raisons justifient l'abandon des services⁵. La première, qui a été évoquée dans 42 % des cas, se rapporte au manque d'intérêt, d'utilisation ou de participation des locataires aux activités mises en place. La seconde raison en importance est une question

³ Les catégories et les services sont décrits dans les chapitres suivants (3 et 4).

⁴ Il s'agit des régions suivantes: Saguenay - Lac-Saint-Jean, Québec, Chaudière - Appalaches, Mauricie - Bois-Francs, Estrie, Montréal, Montérégie, Lanaudière et Outaouais.

⁵ Voir à l'annexe C la liste complète des raisons évoquées pour l'abandon d'un service.

monétaire: coupure budgétaire et absence de fonds suffisant (autant de la part de l'OMH que de l'organisme dispensateur de service). De plus, on souligne à quelques reprises le refus de la SHQ d'autoriser la dépense encourue dans le cadre du budget d'opération de l'office.

2.5 Les projets

Certains offices étaient à préparer des projets de services au moment de l'inventaire. En effet, 10 % des répondants ont dit avoir, à l'état de projet, des services s'adressant soit aux personnes âgées, aux familles, aux personnes handicapées ou à l'ensemble de leurs locataires. Il s'agit majoritairement d'offices de moins de 100 logements (33/52). On compte 48 services différents totalisant 87 projets et ce sont les personnes âgées qui en profiteront le plus (83 % des projets).

Parmi les projets de services notons les plus fréquents: animation et loisirs pour familles et personnes âgées (9), service de repas (8), transport adapté (4) et visite à domicile d'un médecin ou d'une infirmière (4). On retrouve déjà ces services dans d'autres HLM du réseau. Certains autres projets, moins nombreux ceux-là, constituent des «nouveau-tés» c'est-à-dire des services n'ayant pas encore été offerts. Il s'agit de cours d'alphabétisation pour les personnes âgées (déjà existants pour les familles), de formation en secourisme (familles et personnes âgées), d'un répertoire des besoins et de l'élaboration d'un réseau d'aidants pour les personnes âgées.

3. Les services pour personnes âgées⁶

Tel que noté précédemment, les personnes âgées constituent la clientèle la plus favorisée en terme de quantité et de diversité de services. On dénombre, en moyenne, près de 3 services par OMH pour cette clientèle.

3.1 Les catégories de services

Les services ont été regroupés en 6 catégories⁷: les services de surveillance, de santé, de soutien aux activités de la vie quotidienne, de prévention, les services communautaires et récréatifs et les services indirects⁸ (tableau 8).

Deux de ces catégories se distinguent par l'importance du nombre de services. La catégorie des services communautaires et récréatifs totalise 196 services offerts par 25 % des offices ayant des logements pour personnes âgées (121). Les services de soutien aux activités de la vie quotidienne tout en étant aussi nombreux (194 services) se retrouvent dans un plus grand nombre d'offices (139 ou 28 %). Ces deux catégories regroupent 58 % de tous les services pour personnes âgées. Les services de santé constituent la troisième catégorie en

⁶ Dans cette section, les données présentées se réfèrent à l'univers des répondants.

⁷ Pour la dénomination des services pour personnes âgées, les offices ont largement utilisée la terminologie de la liste fournie avec le questionnaire.

⁸ Les services indirects réunissent les services ou activités qui s'adressent aux membres du personnel de l'office et qui visent l'amélioration des conditions de vie des locataires.

importance avec 137 expériences (20 %) offertes dans 103 offices (21 %).

Tableau 8 - Répartition du nombre de services offerts aux personnes âgées et du nombre d'OMH selon la catégorie de services

Catégorie de services	Services (Nbre) (%)	OMH offrant services (Nbre)	OMH logements p. âgées (%)
Services de surveillance	80 12	64	13
Services de santé	137 20	103	21
Services de soutien aux AVQ	194 29	139	28
Services de prévention	69 10	66	14
Services communautaires et récréatifs	196 29	121	25
Services indirects	3 -	3	0,6
TOTAL	679 100	-	-

AVQ: services de soutien aux activités de la vie quotidienne.

3.2 Les services

3.2.1 Les services de surveillance

Les services de surveillance visent à assurer une certaine sécurité aux locataires et à leur offrir un secours rapide en cas d'urgence. Ces services sont implantés de façon permanente et leur utilisation est quotidienne.

On dénombre 6 services différents dans cette catégorie (tableau 9). Le locataire-surveillant est le plus fréquent, 35 % des services de cette catégorie. La personne désignée à ce titre a pour tâche de s'assurer de la sécurité générale dans le bâtiment: vérification des sorties, des fenêtres. Le locataire-surveillant peut également être mis à contribution dans l'application du système de contrôle quotidien. Cet autre service de surveillance est le deuxième en importance: il est implanté dans 20 OMH. Il consiste à effectuer quotidiennement une tournée des logements afin de vérifier si aucun accident n'est survenu chez les locataires. Ce service est assumé par les responsables d'étage ou par jumelage entre les locataires.

Tableau 9 - Les services de surveillance

Services	Nombre de services	Part de cette catégorie (%)
Services de surveillance	80	100
Locataire-surveillant	28	35
Contrôle quotidien	20	25
Système communication interne	9	11
Système de télé-surveillance	8	10
Concierge-résidant	5	0,6
Service téléphonique (indéterminé)	4	0,5
	6	7,5
% de l'ensemble des services		12

Les systèmes de télé-surveillance (de type ARGUS ou BIOTEL) sont encore peu répandus dans le réseau des HLM québécois¹. On les retrouve dans 8 OMH seulement.

¹ Ces systèmes sont également appelés «systèmes d'intervention d'urgence» ou «systèmes de télé-assistance».

Les locataires s'abonnent individuellement à ce service. Ces systèmes procurent dans un court laps de temps une aide aux personnes en difficulté et ne pouvant utiliser le téléphone. Il s'agit d'un petit appareil muni d'un émetteur porté par le bénéficiaire et qui le relie à un centre de réponse d'urgence qui contacte une personne susceptible de lui porter assistance rapidement.

3.2.2 Les services de santé

L'inventaire a permis de recenser 7 services de santé différents (tableau 10). Les activités physiques adaptées sont pratiquées dans 41 offices. Il s'agit de périodes de conditionnement physique, quotidiennes ou hebdomadaires, le plus souvent animées par des locataires formés pour ces activités. Dans plusieurs cas, celles-ci ont été mises sur pied à l'aide des subventions du programme fédéral «Nouveaux Horizons».

La seconde activité reliée à la santé regroupe les cliniques de soins divers offertes régulièrement dans 37 HLM. Les soins sont donnés par une infirmière ou des bénévoles. Il s'agit le plus souvent de séances de prise de pression, de soins podologiques, d'examen de routine et quelques fois de prise de sang. Ces séances reviennent une fois par semaine ou par mois.

Les visites à domicile, que l'on retrouve dans 29 OMH, sont effectuées mensuellement par un médecin du CLSC ou d'un bureau privé et évitent aux locataires âgés de fréquents déplacements.

Tableau 10 - Les services de santé

Services	Nombre de services	Part de cette catégorie (%)
Services de santé	137	100
Activités physiques adaptées	41	30
Cliniques de soins divers	37	27
Visite à domicile (méd., inf.)	29	21
Séances informations santé	13	10
Local aménagé pour les soins	4	3
Contrôle de la médication	4	3
Dépistage	1	0,7
(indéterminé)	8	6
% de l'ensemble des services		20

Les séances d'informations sur la santé traitent principalement de l'alimentation, de la consommation abusive de médicaments, des problèmes de santé et de la perte d'autonomie liés au vieillissement. Les ressources du CLSC sont mises à contribution. La fréquence de ces séances varie: chez certains offices elles se produisent mensuellement, chez d'autres, elles n'ont lieu qu'une à deux fois par année.

D'une façon générale, les services de santé sont offerts sur une base mensuelle, hebdomadaire ou à la demande.

3.2.3 Les services de soutien aux activités de la vie quotidienne

Les services de soutien aux activités de la vie quotidienne représentent la deuxième catégorie la plus importante. Elle comprend deux des services les plus courants (tableau 11). Le premier est le service de repas qui existe sous différentes formules. La popote roulant-

te, sous la responsabilité d'un organisme bénévole, fournit à un coût minime des repas entre une fois par semaine et sept jours sur sept aux locataires qui en font la demande. La fréquence est très variable d'un OMH à l'autre. Les repas communautaires, hebdomadaires ou mensuels, sont organisés par les locataires, l'OMH et parfois par le Club de l'Age d'Or de la localité. Ces repas sont habituellement préparés dans le HLM.

Tableau 11 - Services de soutien aux activités de la vie quotidienne

Services	Nombre de services	Part de cette catégorie (%)
Services de soutien aux AVQ	194	100
Repas	89	46
Entretien ménager	53	27
Maintien à domicile	37	19
Accompagnement et support	3	2
Famille d'accueil ou d'appoint	3	2
Buanderie	2	1
Adaptation du logement	1	0,5
(indéterminé)	6	3
% de l'ensemble des services		29

Le service d'entretien ménager vient en second lieu. Le plus souvent offert par le CLSC ou un organisme communautaire, il s'adresse aux personnes âgées en perte légère ou plus importante d'autonomie. Sa fréquence varie d'une à quatre fois par mois ou selon la demande. Les autres services de maintien à domicile, par exemple les soins corporels, sont également nombreux et offerts à la demande ou une à deux fois par semaine.

Généralement les offices ne s'occupent pas des services de santé ou de soutien aux activités de la vie quotidienne, l'obtention de ces services étant la responsabilité de chacun des locataires. Toutefois, chez les petits offices le gestionnaire joue souvent un rôle d'intermédiaire et oriente les locataires vers le service approprié.

3.2.4 Les services de prévention

Les services de prévention se réfèrent à la sécurité dans le bâtiment et se résument ici à trois activités: les séances d'informations, les cartes d'informations d'urgence et les responsables d'étage (tableau 12). Les séances d'informations sont en grande majorité des rencontres entre les locataires, l'OMH et le Service des incendies de la municipalité dans le but d'expliquer le plan d'évacuation et les différentes mesures de sécurité. Un exercice d'évacuation est parfois effectué. Ces activités se produisent une à deux fois par année. D'autres types d'informations relatives à la prévention sont également offertes aux locataires âgés. Des séances sur la prévention du crime et du vandalisme ont été recensées dans certains offices.

Tableau 12 - Les services de prévention

Services	Nombre de services	Part de cette catégorie (%)
Services de prévention	69	100
Informations diverses	63	91
Carte d'informations d'urgence	5	7
Responsable d'étage	1	2
% de l'ensemble des services		10

Le système de cartes d'informations d'urgence consiste à compléter pour chacun des locataires une fiche comprenant des informations sur sa santé et ses limitations fonctionnelles, et les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence.

L'identification d'un locataire responsable d'étage est prévue habituellement dans le plan d'évacuation d'un édifice. Les OMH n'échappent pas à cette règle mais les tâches des responsables d'étage peuvent parfois dépasser le cadre de l'intervention d'urgence.

Les séances d'informations sur le plan d'évacuation et l'identification d'un responsable d'étage ne s'apparentent pas vraiment aux autres services décrits depuis le début de cette section étant donné que ces activités sont rendues obligatoires par réglementation afin d'assurer la sécurité des résidents d'un édifice.

3.2.5 Les services communautaires et récréatifs

Les services communautaires et récréatifs regroupent toutes les activités de loisirs, très nombreuses dans les HLM pour personnes âgées, et les différents services reliés à la vie communautaire (tableau 13). La fréquence de ces services est très variable selon les services et les offices chez qui on les retrouvent.

Les activités récréatives et de loisirs représentent une part considérable des services de cette catégorie, soit 40 %. Ces activités sont très variées et organisées hebdomadairement ou à la demande (parties de cartes, bingo, danses, jeux de société, artisanat et bricolage...).

Tableau 13 - Les services communautaires et récréatifs

Services	Nombre de services	Part de cette catégorie (%)
Services communautaires et récréatifs	196	100
Activités de loisirs	78	40
Transport organisé	51	26
Activités vie communautaire	14	7
Séances informations diverses	13	7
Pastorale	12	6
Jardins communautaires ou act. d'embellissement	9	5
Coiffeuse	5	3
Boîtes postales, courrier	3	2
Service d'impôt	2	1
Opérations bancaires	1	0,5
Aide pour formulaires	1	0,5
Divers	7	4
% de l'ensemble des services		29

Le transport organisé est le second service le plus populaire. Ce service peut prendre différentes formes: transport organisé pour faire les courses (épicerie, centre commercial), visite à la clinique médicale, chez le médecin, au CLSC, livraison de l'épicerie et voyages en groupe. Le transport est offert soit par un organisme bénévole, par un ou des commerçants locaux ou encore par un locataire plus alerte ayant une automobile. Souvent des frais minimes sont assumés par les utilisateurs. Ce service est disponible une fois par semaine ou à la demande.

Les activités reliées à la vie communautaire sont généralement sous la responsabilité de l'OMH et constituent

une forme de soutien aux locataires et aux associations de locataires et sont offerts selon la demande¹⁰.

Les séances d'informations sont très diversifiées. Elles peuvent porter sur la gestion de budget, les différents produits offerts par les institutions financières, la curatelle publique, les formes de testament, les affaires courantes du HLM et les services de la communauté ou de la municipalité. Les fréquences sont multiples selon les OMH et la demande.

Des activités de pastorale sont présentes dans 12 OMH. Il s'agit de rencontres ou de célébrations du culte. Les activités d'embellissement correspondent généralement à des concours organisés en saison pour encourager les locataires à enjoliver leur balcon ou coin de terrain. Au printemps, certains offices aident les locataires à aménager un jardin communautaire qui demeure sous la responsabilité de ceux-ci.

3.2.6 Les services indirects

L'inventaire a permis d'identifier des services indirects définis ici comme étant des activités de formation ou d'information offertes au personnel de l'office municipal et ayant un impact sur les conditions de vie des locataires. Trois services de ce type ont été recensés. Dans la réalité il existe probablement plus d'expériences de ce genre mais les offices ne les ont pas inscrits comme des services aux locataires. Les activités identifiées: formation en gérontologie, en prévention du

¹⁰ Les activités liées à la vie communautaire et les services regroupés sous la rubrique «divers» sont listés à l'annexe E.

suicide et en intervention psycho-sociale. Ces activités sont très ponctuelles.

Tableau 14 - Les services indirects

Services	Nombre de services	Part de cette catégorie (%)
Services indirects	3	100
Formation en gérontologie	1	33
Prévention suicide	1	33
Intervention psycho-sociale	1	33
% de l'ensemble des services		0,4

3.3 Certaines caractéristiques des services

La section qui suit présente quelques caractéristiques des services recensés. On y analyse les instigateurs et les responsables des services, les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à la mise en place et au bon fonctionnement des services et le nombre d'années d'existence des services.

3.3.1 Les instigateurs et les responsables

On constate que les offices et les locataires sont à l'origine de 47 % des services offerts aux ménages âgés et que les organismes externes au réseau des offices en ont initié plus du tiers.

Après leur implantation, la responsabilité des services se partage presque également entre «l'interne» et «l'externe», 44 % et 46 %. A l'interne, les locataires prennent la responsabilité d'un plus grand nombre de services (21 %).

Tableau 15 - Répartition des instigateurs et responsables des services pour personnes âgées

Groupe ou organisme	Instigateur	Responsable
Office municipal (seul)	26 %	18 %
OMH et locataires	7 %	5 %
Locataires	14 %	21 %
Total «interne»	47 %	44 %
CLSC	18 %	19 %
Organismes bénévoles	10 %	13 %
CLSC et org. bénévoles	4 %	4 %
Autres	6 %	10 %
Total «externe»	38 %	46 %
Collaboration entre «interne» et «externe»	17 %	12 %

3.3.2 Les ressources nécessaires

On demandait dans le formulaire qu'elles étaient les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires à la mise en place et au fonctionnement des services.

Les ressources humaines sont évidemment fonction de la nature des services offerts. Ainsi, ces ressources proviennent à plus de 60 % des organismes externes au réseau des OMH (tableau 16). Il s'agit d'organismes bénévoles, des CLSC et des services publics.

Tableau 16 - Origine des ressources humaines nécessaires à l'offre de services aux personnes âgées.

ORIGINE	PROPORTION
Aucune ressource	11 %
Office municipal	6 %
Locataires	19 %
OMH et autres	2 %
Total «interne»	27 %
CLSC	19 %
Services publics	10 %
Bénévoles	24 %
Autres	8 %
Total «externe»	61 %

Au niveau des ressources matérielles et financières, les répondants n'ont considéré que celles émanant de l'office. Il semble qu'il y ait eu une certaine réticence à fournir une évaluation du coût des services. Les offices affirment que plus de la moitié des services dispensés ne requièrent aucune ressource matérielle (60 %) ni aucune ressource financière (78 %).

3.3.3 Nombre d'année d'existence des services

La majorité des services pour personnes âgées (74 %) sont en place depuis deux ans ou plus. Cette proportion varie très peu selon les catégories de services (de 66 % à 78 %). Seuls les services indirects ont été implantés depuis moins d'un an.

4. Les services pour familles

Actuellement très peu de services sont offerts aux familles et ceux déjà en place diffèrent des services pour personnes âgées tant au niveau du genre de services, de l'initiative et de la responsabilité de ceux-ci qu'au niveau des ressources nécessaires et du nombre d'années d'existence.

4.1 Les services

L'inventaire a permis de recenser 46 expériences de services s'adressant tantôt à l'ensemble de la famille tantôt à certains de ses membres. On constate que les services sont surtout orientés vers les loisirs et l'information. Ils sont peu reliés à la santé mais plutôt à l'entraide et à l'intégration des familles et des individus dans la vie communautaire. On parle aussi d'éducation, d'encadrement social et familial. Ces services apportent aux familles différentes formes de soutien en fonction des besoins et des difficultés vécues (besoin de vêtements et de meubles, aide à la préparation d'un budget familial, à la préparation de repas économiques, problèmes psychologiques, violence...).

Les services d'animation et de loisirs constituent une part importante de l'ensemble des services (tableau 17). Différentes activités sont offertes à tous les membres de la famille (soirées dansantes, activités récréatives, joutes sportives, sorties). Ces activités sont principalement sous la responsabilité des locataires à laquelle s'ajoute un soutien de l'office municipal. Certaines activités de loisirs s'adressent spécifiquement aux adolescents. On offre également une forme de sup-

port ou d'aide scolaire pour les jeunes en difficulté. Les organismes communautaires oeuvrant auprès des jeunes et le service de loisirs de la municipalité s'impliquent dans l'organisation de ces activités. Pour les plus jeunes enfants, des activités sont planifiées en fonction des groupes d'âge dans le but de favoriser la socialisation et d'améliorer la qualité de vie. Le service de loisirs de la municipalité collabore avec les locataires pour la mise sur pied de ces activités. Certains offices ont aménagé un terrain de jeux extérieur pour les enfants (aires de jeux sécuritaires et structures).

Les familles de deux offices profitent de services de garde ou de répit quelques heures par jour ou par semaine. Ce qui permet aux parents de se dégager et de vaquer à d'autres activités. Des repas ou collations sont servis aux enfants d'âge pré-scolaire ou scolaire afin de combler certaines carences alimentaires.

Les activités d'embellissement représentent habituellement des activités très ponctuelles. Il s'agit de concours d'aménagement ou d'embellissement des espaces extérieurs communs ou appartenant à chacune des familles. Ces activités visent l'implication des locataires dans l'amélioration de leur milieu de vie. Dans un des offices répondants, un espace extérieur est attribué aux locataires qui désirent réaliser un potager.

Tableau 17 - Services offerts aux familles

SERVICES	FREQUENCE TOTALE
Nombre total de services	46
Services directs	43
Animation et loisirs	7
Animation pour les adolescents	4
Animation pour les enfants	2
Activités d'embellissement	6
Séances d'informations diverses	5
Aménagement local communautaire	3
Terrain de jeux	2
Service de garde ou de répit	2
Service de repas	2
Sensibilisation vie communautaire	2
Encadrement social	2
Jardin communautaire	1
Projet d'emploi pour les jeunes	1
Cours d'alphabétisation	1
Education familiale	1
Entraide familiale	1
Surveillance de quartier	1
Services indirects	3
Formation en prévention du suicide	1
Formation psycho-sociale	1
Intervention dans les cas de violence familiale	1

Les séances d'informations traitent de divers sujets tels que les programmes gouvernementaux, l'alimentation, les affaires courantes du HLM, l'aide juridique, le budget familial, etc. Des rencontres d'informations sur la prévention et la sécurité et un comité de locataires ont été mis sur pied dans un office dans le but de favoriser la responsabilisation des locataires et de s'assurer de la surveillance du quartier. Le personnel de

l'office, les locataires et la sécurité publique de la municipalité sont impliqués dans ce service. Certains offices organisent des rencontres qui ont pour but de sensibiliser les locataires et surtout les jeunes à la vie communautaire, au respect d'autrui (vandalisme, pyromanie, propreté...).

Contrairement aux HLM pour personnes âgées, les édifices habituellement construits pour les familles ne comportent pas d'espace collectif. Trois OMH ont indiqué avoir pallié à cette situation en aménageant un local communautaire pour leurs familles locataires. Par ailleurs, le tiers des services actuellement offerts nécessitent un local (question relative aux ressources matérielles). Les réponses obtenues à ce titre ne peuvent permettre de déterminer si ce local était déjà disponible ou si l'OMH a dû l'aménager ou réaffecter un espace quelconque.

Un office utilise annuellement les projets d'emploi du gouvernement fédéral pour engager des jeunes des HLM afin de réaliser différents travaux ou activités et de développer certaines habiletés chez les jeunes.

Les services indirects reviennent également dans les HLM pour familles. Un seul diffère de ceux recensés pour les personnes âgées, il s'agit d'une session de formation en intervention dans les cas de violence familiale.

4.2 Certaines caractéristiques des services pour familles

Les services s'adressant aux familles se distinguent des services pour personnes âgées au niveau de plusieurs de leurs caractéristiques.

4.2.1 Les instigateurs et les responsables

L'initiative des services offerts aux familles appartient aux offices et aux locataires dans 75 % des cas. Cette participation interne est beaucoup plus élevée que celle constatée pour les personnes âgées. Les instigateurs externes sont quant à eux peu nombreux.

Tableau 18 - Répartition des instigateurs et responsables des services pour familles

Groupe ou organisme	Instigateur	Responsable
Office municipal (seul)	47 %	33 %
OMH et locataires	23 %	12 %
Locataires	5 %	30 %
Total «interne»	75 %	75 %
CLSC	5 %	2 %
Organismes bénévoles	2 %	5 %
CLSC et org. bénévoles	0 %	0 %
Autres	0 %	0 %
Total «externe»	7 %	7 %
Collaboration entre «interne» et «externe»	18 %	19 %

La répartition de la responsabilité entre l'interne et l'externe demeure la même après l'implantation des services. On note toutefois que les OMH réduisent quelque peu leur implication et les locataires augmentent considérablement la leur, celle-ci passant de 5 à 30 %. La contribution strictement externe est faible mais l'association des milieux interne et externe est plus importante. Le partage des responsabilités est inverse à celui constaté pour les personnes âgées.

4.2.2 Les ressources nécessaires

Contrairement, encore une fois, aux services offerts aux personnes âgées, les ressources humaines nécessaires aux services pour familles se recrutent majoritairement parmi les locataires et le personnel de l'office. Ce qui rejoint les réponses obtenues concernant la responsabilité des services après leur implantation. Toutefois les organismes externes (CLSC et organismes bénévoles) fournissent des ressources humaines dans une proportion plus importante que leur part de responsabilité.

Tableau 19 - Origine des ressources humaines nécessaires à l'offre de services aux familles

ORIGINE	PROPORTION
Aucune ressource	15 %
Office municipal	26 %
Locataires	32 %
OMH et autres	0 %
Total «interne»	58 %
CLSC	9 %
Services publics	3 %
Bénévoles	12 %
Autres	3 %
Total «externe»	27 %

Dans une proportion de 42 %, les services familles n'exigent aucune ressource matérielle. Un local est requis pour 33 % des services offerts et près du quart demande des équipements divers (équipements de loisirs, de jardinage...). Des ressources financières sont nécessaires pour 66 % des services; ce qui correspond à

plus du double des services pour personnes âgées requérants de telles ressources. Celles-ci proviennent pour 32 % des cas des recettes des activités sociales organisées, de l'Association des locataires et de subventions. Pour 20 % des services offerts, les fonds nécessaires sont tirés à même le budget des offices.

4.2.3 Nombre d'années d'existence des services

Même si la majorité des services sont en place depuis plus de deux ans (59 %), l'implantation des services pour les familles est beaucoup plus récente que chez les personnes âgées. Ainsi, 41 % des expériences recensées existent depuis moins de deux ans comparativement à seulement 26 % chez les personnes âgées.

4.3 La clientèle du Programme de supplément au loyer

Quelques questions ont été posées, au moment de l'inventaire, sur la clientèle du Programme de supplément au loyer¹¹. On demandait aux offices ayant des unités de supplément au loyer pour familles si les services offerts aux familles locataires de HLM étaient accessibles aux bénéficiaires de ce programme, si cette accessibilité était souhaitable et comment pourrait-elle être établie.

Malgré le fait que les réponses obtenues à ces questions soient peu nombreuses, il est intéressant d'en examiner les résultats. Aucun des services actuellement offerts aux locataires de HLM ne sont disponibles aux familles

¹¹ Voir le questionnaire à l'annexe A pour le libellé exact des questions concernant le Programme de supplément au loyer, page 11, questions 8, 8.1, 8.2 et 8.3.

bénéficiant du Supplément au loyer. La majorité des répondants (8/13) estiment que ces services ne devraient pas être offerts à cette clientèle. Les raisons évoquées: initiative sous la responsabilité du propriétaire, méconnaissance des besoins et éparpillement de la clientèle, il ne faut pas recréer un autre HLM.

Les autres répondants considèrent au contraire que ces familles devraient avoir accès aux mêmes services; recrutées à partir de la même liste d'attente, elles ont les mêmes besoins. Cela nécessiterait cependant une entente avec le propriétaire et des locaux disponibles (dans le HLM ou ailleurs).

L'ensemble de cette question vaudrait la peine d'être approfondie.

5. L'accessibilité et la disponibilité des services

5.1 L'accessibilité des services

L'accessibilité des services offerts est analysée ici à partir de trois indices: la population visée par les services, la population utilisatrice et le taux de participation de la clientèle visée. La population visée et les utilisateurs sont comparés au nombre de logements gérés par l'office selon la clientèle¹¹. Le taux de participation est constitué du rapport entre les utilisateurs et la population visée.

La majorité des services pour les aînés (72 %) visent l'ensemble (95 % et plus) de la population âgée de l'office; mais seulement 27 % des services sont effectivement utilisés par l'ensemble¹¹. Le taux de participation, comparant population visée et utilisateurs, est relativement élevé puisqu'il est de 45 % ou plus pour la majorité des services (57 %); il est de 100 % pour 38 % des services.

Les services offerts aux familles sont moins accessibles que les précédents. Ainsi seulement 48 % des services visent l'ensemble de la population des familles et 68 % n'ont pas plus de 25 % d'utilisateurs. Le quart des services présente un taux de participation supérieur à

¹¹ La comparaison, tout en étant imparfaite puisque l'on compare personnes et ménages, permet quand même de saisir le degré d'atteinte des ménages.

¹² Données sur la population visée, utilisatrice et le taux de participation à l'annexe F, tableau F.1.

95 % et près de la moitié (49 %) accuse un taux inférieur à 35 %.

5.2 La disponibilité des services dans tous les immeubles

La disponibilité des services se réfère à la question relative à la présence des services dans tous les immeubles de l'office¹⁴. La réponse est positive pour une majorité de services: 86 % des services pour personnes âgées et 62 % des services pour familles.

Il semble que la disponibilité des services soit moins répandue pour les familles. Toutefois comme un bon nombre d'offices desservant la clientèle âgée n'ont qu'un seul immeuble, il est intéressant d'analyser cette question en fonction de la taille des offices¹⁵. On constate que 73 % des services disponibles dans tous les immeubles se retrouvent dans les offices de 20 logements ou plus. Ce qui représente 63 % de l'ensemble des services offerts à cette clientèle. Par ailleurs, les offices offrant des services aux familles sont principalement de taille supérieure à 20 logements. Plus de 88 % des services disponibles dans tous les immeubles proviennent des offices de 100 logements et plus et représentent 54 % des services familles. Ce pourcentage n'est que de 29 % pour les services pour personnes âgées des offices de cette taille.

Les principales explications évoquées pour la non-disponibilité des services dans certains immeubles sont l'absence de local, l'inadéquation des locaux et des

¹⁴ Pages 4 et 8 du questionnaire, Annexe G.

¹⁵ voir à l'annexe F, le tableau F.2 sur la disponibilité des services en fonction de la taille des offices.

terrains existants pour l'offre de services et l'absence de demande ou d'intérêt provenant des ménages des autres immeubles¹⁶. Notons également que la présence des bureaux de l'office dans un immeuble semble avoir un impact positif sur l'offre de services dans cet immeuble et sur leur absence dans les autres.

¹⁶ Liste des raisons évoquées lors d'une réponse négative concernant la disponibilité des services dans tous les immeubles des offices à l'annexe F.

CONCLUSION

L'inventaire des services offerts dans les HLM québécois a permis de constater qu'il existe actuellement à travers le réseau des HLM un nombre considérable de services mis à la disposition des clientèles locataires. Cependant, les ménages âgés constituent la clientèle la plus favorisée tant au niveau de la variété des services et de la quantité des expériences qu'au niveau du nombre d'OMH chez qui l'on retrouve ces services. Ceux-ci sont répandus à travers toutes les régions du Québec peu importe la taille de l'OMH. Il semble également que ces services soient mieux implantés. La majorité des services pour personnes âgées sont présents depuis plus de deux ans, sont accessibles à l'ensemble de la clientèle visée et mettent à contribution plusieurs intervenants du réseau des HLM (locataires et personnel des offices) et de l'extérieur (organismes communautaires, municipalités et organismes du réseau de la santé et des services sociaux).

Les OMH ont donc privilégié les interventions auprès des ménages âgés et ce, malgré le fait que la population totale de ces ménages soit beaucoup moins importante que celle des familles (36,3 % de la population en HLM)¹⁷. Cet état de fait peut être expliqué d'une part, par le nombre de logements réservés aux aînés et par leur répartition. En effet, le nombre d'unités pour personnes âgées est supérieur à la moitié du stock de logements HLM et ces

¹⁷ nbre de logements familles: 41 % pers. âgées: 58,5 %
 ménages familles: 22 820 (44 %) pers. âgées: 28 544 (55 %)

 nbre de pers. de moins de 65 ans: 59 191 ou 63,7 %
 nbre de pers. de 65 ans et plus: 33 731 ou 36,3 %

Source: Teufel, Dominique (1990) Les logements publics au Québec et leurs locataires (1987).

logements sont répartis dans un plus grand nombre d'OMH que ne le sont les unités pour familles. Ce qui favorise probablement l'émergence d'un plus grand nombre d'expériences.

D'autre part, le type même de la clientèle et les ressources disponibles y jouent également un rôle. Si les services sont actuellement peu développés pour les familles, il est compréhensible que les OMH n'aient pas encore l'habitude de répondre aux besoins particuliers de cette clientèle. L'absence des organismes externes, tels que le CLSC et les organismes bénévoles, comme instigateurs ou responsables des services familles traduit en partie ce manque de ressources pour cette clientèle. Certains faits soulignés dans le rapport de la Commission Rochon confirment que les familles constituent effectivement un groupe bien peu desservi par le réseau de la santé et des services sociaux¹¹. De plus, l'identification des besoins de ces ménages n'est peut-être pas aussi évidente que chez les personnes âgées. Chez ceux-ci le besoin d'un maintien d'une certaine autonomie et d'activités de loisirs sont plus facilement identifiables par le personnel des OMH.

Un aspect important que l'inventaire n'a pu abordé est l'adéquation entre les services offerts et les besoins réels des ménages visés. Le nombre d'expériences, leur diffusion dans un grand nombre d'OMH et leur durée démontrent que les services pour personnes âgées répondent dans une certaine mesure à des besoins. Toutefois, aucune investigation n'a été faite à ce sujet tant pour les personnes âgées que pour les familles.

Une suite importante à ce travail d'inventaire serait de réaliser une analyse des services offerts en fonction des besoins des

¹¹ Gouvernement du Québec (1988) Rapport de la Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux. Québec. Les publications du Québec. page 313.

personnes âgées. Etant donné qu'encore peu de services sont offerts aux familles, une étude de leurs besoins serait aussi nécessaire afin de voir s'il est possible d'orienter les interventions de la SHQ et des offices municipaux dans le but d'établir un certain équilibre entre la situation qui prévaut pour les personnes âgées et pour les familles.

ANNEXES

SOMMAIRE

ANNEXE A - Régions administratives du Québec

ANNEXE B - Répartition des OMH selon leur taille et la présence de services

ANNEXE C - Raisons justifiant l'abandon d'un service

ANNEXE D - Les services offerts aux personnes âgées

ANNEXE E - Nombre d'années d'existence des services

ANNEXE F - Disponibilité des services

ANNEXE G - Exemple des documents fournis aux OMH

ANNEXE A

REGIONS ADMINISTRATIVES DU QUEBEC

- 01 Bas-Saint-Laurent
- 11 Gaspésie - Iles-de-la-Madeleine
- 02 Saguenay - Lac-Saint-Jean
- 03 Québec
- 12 Chaudière - Appalaches
- 04 Mauricie - Bois-Francs
- 05 Estrie
- 06 Montréal
- 13 Laval
- 14 Lanaudière
- 15 Laurentides
- 16 Montérégie
- 07 Outaouais
- 08 Abitibi - Témiscamingue
- 09 Côte-Nord
- 10 Nord-du-Québec

ANNEXE B

Tableau B.1 - Répartition des OMH selon leur taille et la présence de services

Offices municipaux d'habitation	Taille des offices (nombre de logements)					TOTAL
	1 à 19	20 à 99	100 à 499	500 à 1499	1500 et plus	
OMH «familles»	16	0	0	0	0	16
avec service	0	0	0	0	0	0
sans service	16	0	0	0	0	16
OMH «pers. âgées»	223	107	13	0	0	343
avec service	86	63	10	0	0	159
sans service	137	44	3	0	0	184
OMH «mixtes»	20	73	40	10	2	145
service mixte	0	4	10	4	2	20
service familles	0	1	0	0	0	1
service p. âgées	6	33	21	5	0	65
sans service	14	35	9	1	0	59
TOTAL	259	180	53	10	2	504

ANNEXE C

RAISONS JUSTIFIANT L'ABANDON D'UN SERVICE

1. Manque d'intérêt, d'utilisation ou de participation.
2. Refus du service par les locataires avant l'implantation définitive.
3. Coupure de budget ou absence de fonds.
4. Refus de poursuivre de la part de l'organisme de service ou manque de ressource bénévole.
5. Fin normale des activités.
6. Conflit avec d'autres services de la municipalité (duplication).
7. Difficultés diverses d'implantation.
8. Problèmes ou conflits (entre locataires ou autres...).
9. Refus de la SHQ d'autoriser la dépense encourue dans le cadre du budget.

ANNEXE D

Les services offerts aux personnes âgées

SERVICES	Fréquence totale
Services de surveillance	80
Locataire-surveillant	28
Contrôle quotidien	20
Système communication interne	9
Système de télé-surveillance	8
Concierge-résidant	5
Service téléphonique	4
(indéterminé)	6
Services de santé	137
Activités physiques adaptées	41
Clinique de soins divers	37
Visite à domicile (méd., inf.)	29
Séances informations santé	13
Local aménagé pour les soins	4
Contrôle de la médication	4
Dépistage	1
(indéterminé)	8
Services de soutien aux activités de la vie quotidienne	194
Repas	89
Entretien ménager	53
Maintien à domicile	37
Accompagnement et support	3
Famille d'accueil ou d'appoint	3
Buanderie	2
Adaptation du logement	1
(indéterminé)	6

Services de prévention	69
Informations diverses	63
Carte d'informations d'urgence	5
Responsable d'étage	1
Services communautaires et récréatifs	196
Activités récréatives	78
Transport organisé	51
Séances informations diverses	13
Pastorale	12
Jardins communautaires ou embel.	9
Coiffeuse	5
Boîtes postales, courrier	3
Opérations bancaires	1
Service d'impôt	2
Aide pour formulaires	1
Act. vie communautaire'	14
Divers'	7
Services indirects	3
Formation en gérontologie	1
Prévention suicide	1
Intervention psycho-sociale	1
NOMBRE TOTAL DE SERVICES	679

a Activités liées à la vie communautaire:

- animation à la salle communautaire (5)
- soutien aux associations de locataires (4)
- services à la communauté (renseignements...)(2)
- prêts d'équipements (tourne-disques, magnétophone, projecteur, chaise roulante,...) (1)
- comité d'accueil (nouveaux locataires, retour d'une hospitalisation...) (1)
- sensibilisation à la vie communautaire (1)

b Divers:

- journal (3)
- dépanneur (1)
- service d'écoute (1)
- billets d'autobus gratuits (1)
- activités du centre de jour (1)

ANNEXE E

NOMBRE D'ANNEES D'EXISTENCE DES SERVICES

Ce service est en opération depuis combien de temps?

Nbre de réponses: 536/679 pour les services pour personnes âgées
39/46 pour les services pour familles

Durée	Services personnes âgées		Services familles	
	Nbre de répondants	%	Nbre de répondants	%
Moins d'un an	58	11 %	5	13 %
Moins de deux ans	83	15 %	11	28 %
Deux ans et plus	395	74 %	23	59 %
Total	536	100 %	39	100 %

ANNEXE F

Tableau F.1 - Répartition des services selon la proportion de la population visée et utilisatrice et le taux de participation

PERSONNES AGEES	Proportion des ménages touchés (%)										
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
(en nombre)											
Population visée	8	27	21	12	7	15	6	8	24	18	377
Population utilisatrice	18	83	49	41	36	44	22	22	26	17	134
Taux de participation	8	46	34	37	38	40	22	22	33	19	180
(en pourcentage)											
Population visée	2%	5%	4%	2%	1%	3%	1%	2%	5%	3%	72%
Population utilisatrice	4%	17%	10%	8%	7%	9%	4%	4%	5%	3%	27%
Taux de participation	2%	10%	7%	8%	8%	8%	5%	5%	7%	4%	38%
SERVICES FAMILLES											
(en nombre)											
Population visée	3	2	1	0	1	2	0	3	3	2	16
Population utilisatrice	8	5	8	1	0	0	2	0	1	1	5
Taux de participation	0	4	4	6	1	1	2	1	1	1	7
(en pourcentage)											
Population visée	9%	6%	3%	0%	3%	6%	0%	9%	9%	6%	48%
Population utilisatrice	26%	16%	26%	3%	0%	0%	6%	0%	3%	3%	16%
Taux de participation	0%	14%	14%	21%	4%	4%	7%	4%	4%	4%	25%

Tableau F.2 - Disponibilité des services dans tous les immeubles selon la taille des OMH

Taille des OMH (nombre de logements)	Services «personnes âgées»		Services «familles»	
	Répartition des services disponibles (%)	Part de l'ensemble des services offerts (%)	Répartition des services disponibles (%)	Part de l'ensemble des services offerts (%)
1 à 19	27	99	0	0
20 à 99	38	95	13	100
100 à 499	28	74	38	69
500 à 1499	5	65	42	67
1500 et plus	2	58	8	25
TOTAL	100	86	100	62

Raisons évoquées par les offices lors d'une réponse négative à la question: Ce service est-il offert dans tous les immeubles de l'OMH?

- service non implanté dans nouvel édifice;
- locaux et terrains non adéquats pour cette activité (espace insuffisant);
- localisation de l'immeuble;
- manque d'intérêt dans les autres immeubles;
- difficulté à trouver un animateur parmi les locataires de cet immeuble (act. physiques adaptées);
- ressources humaines non disponibles (OMH, CLSC ou organismes bénévoles);
- absence de local communautaire dans les autres immeubles;
- autres immeubles ne permettent pas l'installation d'un système de communication;
- pas de demande (absence ou insuffisance).

ANNEXE G

EXEMPLAIRE DES DOCUMENTS FOURNIS AUX OMH

INVENTAIRE DES EXPERIENCES DE SERVICES

DANS LES HLM DU QUEBEC

DIRECTIVES

S'IL-VOUS-PLAIT, LISEZ ATTENTIVEMENT CETTE PAGE AVANT DE COM-
PLETER LE QUESTIONNAIRE. MERCI!

Chacun des offices municipaux d'habitation du Québec a reçu les mêmes documents: une lettre de présentation, une feuille de directives, une liste de services, un questionnaire et une enveloppe de retour pré-adressée.

Liste de services: La liste de services a été constituée dans le but de vous donner un exemple des services que nous voulons voir décrire. Elle représente également un aide-mémoire vous permettant d'identifier les services que vous offrez à vos locataires.

Le questionnaire: Il est essentiel de répondre au questionnaire et de nous le faire parvenir avant la date limite (20 juin 1990). Lors d'un inventaire les réponses négatives sont aussi importantes que les réponses positives. Alors même si vous n'avez pas de projet d'intervention ou d'expérience en cours nous tenons à recevoir votre réponse.

Vous devez compléter le questionnaire par type d'intervention et non par immeuble. Par exemple, si un service de repas est offert aux personnes âgées de trois immeubles différents vous offrez un service. Si un service de repas et un service de transport sont offerts aux personnes âgées de un ou plusieurs immeubles vous offrez deux services. C'est la même chose pour les familles et les personnes handicapées.

Si vous offrez plus de deux services par type de clientèle, nous vous demandons de reproduire la page 6 pour les personnes âgées, la page 10 pour les familles et la page 14 pour les personnes handicapées.

Retour du questionnaire: Nous avons inclus dans l'envoi une enveloppe pré-adressée pour le retour de votre questionnaire. Afin de laisser suffisamment de temps pour la compilation et l'analyse des résultats de l'inventaire avant les colloques régionaux, nous avons fixé la date limite de retour du questionnaire au 20 juin 1990. Les réponses reçues après cette date ne pourront être considérées pour la sélection des expériences à présenter aux colloques régionaux.

Renseignements supplémentaires: Pour des renseignements supplémentaires vous pouvez communiquer avec Madame Anne Roberge de la Direction de l'analyse et de la recherche au numéro suivant: (514) 873-9605.

LISTE DE SERVICES

Voici une liste de services offerts aux ménages âgés et aux familles et qui sont susceptibles de se retrouver dans les HLM. Cette liste n'est pas exhaustive et doit être utilisée comme aide-mémoire.

PERSONNES AGEES

Les services offerts aux personnes âgées peuvent se regrouper en cinq catégories:

- . les services de surveillance
- . les services de santé
- . les services de soutien aux activités de la vie quotidienne
- . les services de prévention
- . les services communautaires et récréatifs

Les services de surveillance:

- . Présence d'un locataire-surveillant
- . Service de surveillance ou de contrôle quotidien (carte à la porte et tournée d'un responsable ou voisin...)
- . Système d'appel d'urgence (type ARGUS...)
- . Service téléphonique
- . Système de communication interne

Les services de santé:

- . Cliniques de soins divers (pieds, vue, soins dentaires, prise de pression...)
- . Local disponible pour soins médicaux et infirmiers
- . Sessions d'information sur l'alimentation, la consommation abusive de médicaments, la santé, la condition physique...
- . Service de contrôle de la médication
- . Activités physiques adaptées

Les services de soutien aux activités de la vie quotidienne:

- . Famille d'accueil ou d'appoint
- . Service de maintien à domicile
- . Service de repas (popote roulante, repas communautaire, traiteur, autres...)
- . Service d'aide à l'entretien ménager
- . Service de buanderie

Les services de prévention:

- . Séances d'information sur la prévention d'incendie, du crime, sur la sécurité, les techniques de défense adaptées aux personnes âgées...
- . Carte d'information d'urgence

Les services communautaires et récréatifs:

- . Animation à la salle communautaire
- . Transport organisé (collectif ou privé pour se rendre à l'épicerie, au centre commercial)
- . Activités de loisirs et récréatives
- . Séances d'information ou d'éducation sur différents sujets

FAMILLES

Les services offerts aux familles dans les HLM sont actuellement peu nombreux et relèvent habituellement des organismes de la communauté mais certains OMH ont commencé à développer certaines interventions auprès de cette clientèle. En voici quelques-uns:

- . Aide familiale
- . Service de garde
- . Service de répit
- . Service de repas pour enfants d'âge scolaire
- . Animation pour les enfants
 - pour les adolescents
 - pour les parents
- . Séances d'information sur divers sujets (programmes d'aide gouvernementaux, vandalisme, violence, santé, alimentation, budget...)
- . Organisation de loisirs, d'activités récréatives
 - pour les enfants
 - pour les adolescents
 - pour les parents
- . Organisation de concours ou d'activités visant l'implication des jeunes adolescents
- . Identification de responsables d'étage ou d'immeuble

SERVICES INDIRECTS

Certaines activités visant les membres du personnel de l'OMH peuvent avoir un impact sur la clientèle. Par exemple, des programmes de formation ou de sensibilisation sur la problématique du vieillissement de la clientèle ou sur les problèmes vécus par les familles permettent au personnel d'ajuster ses interventions quotidiennes et peuvent ainsi avoir un effet positif sur la clientèle.

SOCIETE D'HABITATION DU QUEBEC
DIRECTION GENERALE DE LA PLANIFICATION ET DE LA RECHERCHE

INVENTAIRE DES EXPERIENCES DE SERVICES

DANS LES HLM DU QUEBEC

1. Identification:

Nom de l'OMH: _____

Nombre de logements HLM: ___ personnes âgées

___ familles

___ personnes handicapées

Nombre d'unités de supplément au loyer: ___ familles

___ autres

Répondant-e: ___ directeur/trice

___ autre, précisez votre fonction _____

2. Existe-t-il actuellement une ou des interventions permettant d'offrir aux locataires de vos logements des services particuliers tels que nous les avons définis plus haut?

___ OUI, et l'implantation d'une nouvelle intervention est également prévue pour bientôt. S.V.P. passez à la question 4.

___ OUI, mais aucune autre intervention n'est prévue. S.V.P. passez à la question 5 et suivantes.

___ NON, mais une telle intervention a déjà existé. S.V.P. passez à la question 3.

___ NON, mais l'implantation d'une telle intervention est prévue pour bientôt. S.V.P. passez à la question 4.

___ NON, veuillez déposer le formulaire dans l'enveloppe pré-adressée ci-jointe et mettre le tout à la poste, MERCI!

3. Donnez une brève description de cette expérience et les raisons qui ont provoqué son abandon.

Expérience I

Clientèle visée: ___ personnes âgées
 ___ familles
 ___ personnes handicapées

Nature du service: _____

Raison(s): _____

Expérience II

Clientèle visée: ___ personnes âgées
 ___ familles
 ___ personnes handicapées

Nature du service: _____

Raison(s): _____

Expérience III

Clientèle visée: ___ personnes âgées
 ___ familles
 ___ personnes handicapées

Nature du service: _____

Raison(s): _____

**S.V.P. VEUILLEZ MAINTENANT DEPOSER LE FORMULAIRE DANS L'ENVELOPPE PRE-ADRESSEE
CI-JOINTE ET METTRE LE TOUT A LA POSTE, MERCI.**

4. Donnez une brève description de ce projet d'intervention (objectifs visés, caractéristiques du service...).

S.V.P. REPRODUISEZ ET COMPLETEZ CETTE PAGE AUTANT DE FOIS QUE VOUS AVEZ DE PROJETS D'INTERVENTION

Clientèle visée: ___ personnes âgées
 ___ familles
 ___ personnes handicapées

Objectifs visés par ce service: _____

Nature du service: _____

Ce projet a été initié par:

___ l'OMH
___ les locataires
___ le CLSC
___ un organisme bénévole de la communauté,
 lequel? _____
___ autre, précisez _____

Ce projet sera sous la responsabilité de:

___ l'OMH
___ les locataires
___ le CLSC
___ un organisme bénévole de la communauté,
 lequel? _____
___ autre, précisez _____

Quelle est la date prévue pour le début des activités de ce projet?

Quelles sont les étapes qui restent à réaliser avant cette date? _____

SI VOUS N'AVEZ PAS D'AUTRES PROJETS A DECRIRE ET VOUS N'AVEZ PAS NON PLUS D'INTERVENTION ACTUELLEMENT EN COURS, VEUILLEZ MAINTENANT METTRE LE FORMULAIRE DANS L'ENVELOPPE PRE-ADRESSEE CI-JOINTE ET DEPOSER LE TOUT A LA POSTE, MERCI DE VOTRE COLLABORATION!

DESCRIPTION DES INTERVENTIONS

SI VOUS N'AVEZ PAS D'INTERVENTION VISANT LES PERSONNES AGEES PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA QUESTION 7 DE LA PAGE 8.

5. DESCRIPTION DES INTERVENTIONS POUR PERSONNES AGEES

5.1 Nous aimerions avoir une brève description des services offerts aux locataires âgés de vos logements. Veuillez répondre aux questions suivantes pour chacun des services offerts (UTILISEZ des copies de la page 6 si vous offrez plus de deux services).

Service: _____

Objectifs visés par ce service: _____

Caractéristiques de la clientèle visée: état de santé, degré d'autonomie, type de ménages (personnes seules, couples...), moyenne d'âge, besoins ou problèmes particuliers: _____

Fréquence du service: _____

Ressources humaines nécessaires: _____

Ressources matérielles nécessaires: _____

Ressources financières nécessaires: _____

Combien de personnes âgées sont visées par ce service? _____

Combien de personnes âgées utilisent régulièrement ce service? _____

Ce service est-il offert dans tous les immeubles réservés aux personnes âgées? oui

non, pourquoi? _____

Ce service est en opération depuis combien de temps?

- moins d'un an
- moins de deux ans
- deux ans et plus

Cette intervention a été initiée par:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

Elle est maintenant sous la responsabilité de:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

SI VOUS AVEZ PLUS DE 2 INTERVENTIONS VISANT LES PERSONNES AGEES UTILISEZ S.V.P. PLUSIEURS COPIES DE LA PAGE SUIVANTE, SINON PASSEZ A LA QUESTION 5.2

Service: _____

Objectifs visés par ce service: _____

Caractéristiques de la clientèle visée: état de santé, degré d'autonomie, type de ménages (personnes seules, couples...), moyenne d'âge, besoins ou problèmes particuliers: _____

Fréquence du service: _____

Ressources humaines nécessaires: _____

Ressources matérielles nécessaires: _____

Ressources financières nécessaires: _____

Combien de personnes âgées sont visées par ce service? _____

Combien de personnes âgées utilisent régulièrement ce service? _____

Ce service est-il offert dans tous les immeubles réservés aux personnes âgées? oui

non, pourquoi? _____

Ce service est en opération depuis combien de temps?

- moins d'un an
- moins de deux ans
- deux ans et plus

Cette intervention a été initiée par:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

Elle est maintenant sous la responsabilité de:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

APPRECIATION DES INTERVENTIONS AUPRES DES PERSONNES AGEES

5.2 Quels sont les principaux facteurs qui ont facilité l'implantation ou la réalisation de vos interventions?

5.3 Quelles sont les principales difficultés rencontrées au cours de l'implantation ou de la réalisation de vos interventions?

5.4 A la lumière de votre expérience, pouvez-vous dégager les conditions de succès ou d'insuccès des interventions auprès des personnes âgées?

5.5 A votre avis, vos initiatives auprès des personnes âgées peuvent-elles être reproduites par d'autres OMH?

6. COMMENTAIRES

6.1 Si vous désirez apporter d'autres précisions sur votre expérience, vous pouvez utiliser l'espace suivant:

6.2 Avez-vous des commentaires à ajouter concernant la question des services pour les personnes âgées?

SI VOUS N'AVEZ PAS D'INTERVENTION VISANT LES FAMILLES OU LES PERSONNES HANDI-CAPEES VOUS POUVEZ METTRE LE QUESTIONNAIRE DANS L'ENVELOPPE PRE-ADRESSEE ET DEPOSER LE TOUT A LA POSTE. MERCI DE VOTRE COLLABORATION!

SI VOUS N'AVEZ PAS D'INTERVENTION VISANT LES FAMILLES PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA QUESTION 10 DE LA PAGE 11.

7. DESCRIPTION DES INTERVENTIONS POUR FAMILLES

7.1 Nous aimerions avoir une brève description des services offerts aux familles locataires de vos logements. Veuillez répondre aux questions suivantes pour chacun des services offerts (faire des copies de la page 10 si vous offrez plus de deux services).

Service: _____

Objectifs visés par ce service: _____

Caractéristiques de la clientèle visée: type de familles (familles monoparentales ou biparentales), présence d'enfants (d'âge pré-scolaire, scolaire ou adolescents), besoins et problèmes particuliers: _____

Fréquence du service: _____

Ressources humaines nécessaires: _____

Ressources matérielles nécessaires: _____

Ressources financières nécessaires: _____

Combien de familles sont visées par ce service? _____

Combien de familles utilisent régulièrement ce service? _____

Ce service est-il offert dans tous les immeubles où l'on retrouve des familles?

___ oui

___ non, pourquoi? _____

Ce service est en opération depuis combien de temps?

- moins d'un an
- moins de deux ans
- deux ans et plus

Cette intervention a été initiée par:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

Elle est maintenant sous la responsabilité de:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

SI VOUS AVEZ PLUS DE 2 INTERVENTIONS VISANT LES FAMILLES UTILISEZ S.V.P.
PLUSIEURS COPIES DE LA PAGE SUIVANTE, SINON PASSEZ A LA QUESTION 7.2

Service: _____

Objectifs visés par ce service: _____

Caractéristiques de la clientèle visée: type de familles (familles monoparentales ou biparentales), présence d'enfants (d'âge pré-scolaire, scolaire ou adolescents), besoins et problèmes particuliers: _____

Fréquence du service: _____

Ressources humaines nécessaires: _____

Ressources matérielles nécessaires: _____

Ressources financières nécessaires: _____

Combien de familles sont visées par ce service? _____

Combien de familles utilisent régulièrement ce service? _____

Ce service est-il offert dans tous les immeubles où l'on retrouve des familles? oui
 non, pourquoi? _____

Ce service est en opération depuis combien de temps?

- moins d'un an
- moins de deux ans
- deux ans et plus

Cette intervention a été initiée par:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

Elle est maintenant sous la responsabilité de:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

APPRECIATION DES INTERVENTIONS AUPRES DES FAMILLES

7.2 Quels sont les principaux facteurs qui ont facilité l'implantation ou la réalisation de vos interventions?

7.3 Quelles sont les principales difficultés rencontrées au cours de l'implantation ou de la réalisation de vos interventions?

7.4 A la lumière de votre expérience, pouvez-vous dégager les conditions de succès ou d'insuccès des interventions auprès des familles?

7.5 A votre avis, vos initiatives auprès des familles peuvent-elles être reproduites par d'autres OMH?

8. Avez-vous des unités de supplément au loyer pour familles?

NON, S.V.P. passez à la question 9.

OUI, S.V.P. passez à la question 8.1.

8.1 Les services actuellement offerts aux familles de vos logements HLM sont-ils offerts également aux familles bénéficiant du programme de supplément au loyer?

OUI, S.V.P. passez à la question 9.

NON, S.V.P. passez à la question 8.2.

8.2 Comment pourraient-ils devenir accessibles aux familles bénéficiant du programme de supplément au loyer?

8.3 Selon vous, ces services devraient-ils être offerts aux familles bénéficiant du supplément au loyer comme aux familles habitant un HLM? Pourquoi?

9. COMMENTAIRES

9.1 Si vous désirez apporter d'autres précisions sur votre expérience, vous pouvez utiliser l'espace suivant:

9.2 Avez-vous des commentaires à ajouter concernant la question des services pour les familles?

SI VOUS N'AVEZ PAS D'INTERVENTION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES ET VOUS AVEZ COMPLÉTÉ LES SECTIONS PRÉCÉDENTES, VEUILLEZ POSTER LE QUESTIONNAIRE À L'AIDE DE L'ENVELOPPE PRÉ-ADRESSÉE CI-JOINTE. MERCI DE VOTRE COLLABORATION!

10. DESCRIPTION DES INTERVENTIONS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

10.1 Nous aimerions avoir une brève description des services offerts aux personnes handicapées locataires de vos logements. Veuillez répondre aux questions suivantes pour chacun des services offerts (faire des copies de la page 14 si vous offrez plus de deux services).

Service: _____

Objectifs visés par ce service: _____

Caractéristiques de la clientèle visée: moyenne d'âge, type de handicap, besoins particuliers: _____

Fréquence du service: _____

Ressources humaines nécessaires: _____

Ressources matérielles nécessaires: _____

Ressources financières nécessaires: _____

Combien de personnes handicapées sont visées par ce service? _____

Combien de personnes handicapées utilisent régulièrement ce service?

Ce service est-il offert dans tous les immeubles où l'on retrouve des personnes handicapées?

___ oui

___ non, pourquoi? _____

Ce service est en opération depuis combien de temps?

___ moins d'un an

___ moins de deux ans

___ deux ans et plus

Cette intervention a été initiée par:

___ l'OMH

___ les locataires

___ le CLSC

___ un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____

___ autre, précisez _____

Elle est maintenant sous la responsabilité de:

___ l'OMH

___ les locataires

___ le CLSC

___ un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____

___ autre, précisez _____

SI VOUS AVEZ PLUS DE 2 INTERVENTIONS VISANT LES PERSONNES HANDICAPÉES UTILISEZ
S.V.P. PLUSIEURS COPIES DE LA PAGE SUIVANTE, SINON PASSEZ A LA QUESTION 10.2

Service: _____

Objectifs visés par ce service: _____

Caractéristiques de la clientèle visée: moyenne d'âge, type de handicap, besoins particuliers: _____

Fréquence du service: _____

Ressources humaines nécessaires: _____

Ressources matérielles nécessaires: _____

Ressources financières nécessaires: _____

Combien de personnes handicapées sont visées par ce service? _____

Combien de personnes handicapées utilisent régulièrement ce service?

Ce service est-il offert dans tous les immeubles où l'on retrouve des personnes handicapées? oui
 non, pourquoi? _____

Ce service est en opération depuis combien de temps?

- moins d'un an
- moins de deux ans
- deux ans et plus

Cette intervention a été initiée par:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

Elle est maintenant sous la responsabilité de:

- l'OMH
- les locataires
- le CLSC
- un organisme bénévole de la communauté, lequel? _____
- autre, précisez _____

APPRECIATION DES INTERVENTIONS AUPRES DES PERSONNES HANDICAPEES

10.2 Quels sont les principaux facteurs qui ont facilité l'implantation ou la réalisation de vos interventions?

10.3 Quelles sont les principales difficultés rencontrées au cours de l'implantation ou de la réalisation de vos interventions?

10.4 A la lumière de votre expérience, pouvez-vous dégager les conditions de succès ou d'insuccès des interventions auprès des personnes handicapées?

10.5 A votre avis, vos initiatives auprès des personnes handicapées peuvent-elles être reproduites par d'autres OMH?

11. COMMENTAIRES

11.1 Si vous désirez apporter d'autres précisions sur votre expérience, vous pouvez utiliser l'espace suivant:

11.2 Avez-vous des commentaires à ajouter concernant la question des services pour les personnes handicapées?

MERCI D'AVOIR COMPLETER LE QUESTIONNAIRE. VEUILLEZ MAINTENANT LE DEPOSER A LA POSTE DANS L'ENVELOPPE PRE-ADRESSEE CI-JOINTE. MERCI ENCORE!

