

QUADRILATÈRE

La revue du Regroupement des offices d'habitation du Québec

Mars 2017 • volume 16 numéro 1 • Poste publications 40031485



NOS AÎNÉS

- Les aînés dans les logements HLM
- Disposition de biens/meubles à la suite d'un décès
- Congrès 2017
- Santé mentale chez les aînés en logement social



REGROUPEMENT DES OFFICES
D'HABITATION DU QUÉBEC

rohq.qc.ca

Sommaire

Directrice générale : [Martine Lévesque](#)
Responsable des communications : [Alexandra Lenoir](#)

ADMINISTRATEURS

Monique St-Laurent 01-11 – 418 722-8285
Yves Larouche 02 – 418 276-4287
France Morneau Boivin 03-12 – 418 833-1490
Robert De Nobile 04-17 – 819 372-9773
Robert Y. Pouliot 05 – 819 563-1848
Monique Brisson 13-14-16 – 450 670-2733
Dominique Godbout 07-15 – 819 568-5223
Rita B. Barrette 08 – 819 333-9266
Guy Berthe 09 – 418 962-9848
Hélène Bohémier 06 – 514 868-3735
Sylvie Lafontaine – 450 372-1300
Isabelle Pépin – 450 434-1149
Monique Collin – 418 782-1303

COLLABORATION AUX TEXTES

Robert De Nobile, Alexandra Lenoir, Martine Lévesque,
Jacques Laliberté, Francis Gagnon, Chantal Pellerin,
Marie-Ève Masson, Sylvie Lafontaine, Johanne Bouchard,
Chantal Desfossés, Gina Franco Mauricci, Stéphanie Sénéac,
Éric Gauthier, Stéphanie Moreau, Sébastien Olivier,
Yvon Riendeau, René Babin, Kevin Hughes, OMH Lévis,
Martine Rodrigue, André Fortin

Impression : [Imprimerie BourgRoyal](#)
Conception graphique et infographie : [Élan création](#)

Tirage : 4 500 exemplaires
Version électronique : www.rohq.qc.ca
Fréquence : 4 numéros / an
Dépôt légal : [Bibliothèque nationale](#)
ISSN 1703-7190 (imprimé)
ISSN 1703-7204 (en ligne)

Les opinions publiées dans le bulletin Quadrilatère ne sont pas nécessairement celles du ROHQ. Dans cette publication, le masculin est employé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.



REGROUPEMENT DES OFFICES
D'HABITATION DU QUÉBEC

1135, Grande Allée Ouest, bureau 170
Québec, Québec G1S 1E7
Tél. : 418 527-6228 • 1 800 463-6257
Télé. : 418 527-6382
rohq@rohq.qc.ca
www.rohq.qc.ca



Le point de vue du président



Propos de la directrice générale



Les aînés dans les logements HLM



Projet novateur à Granby



Chronique juridique



SCHL



Caisse d'économie solidaire



OMH Québec



Congrès ROHQ 2017



Santé mentale chez les aînés en logement social



S'entraîner à vieillir



Avantages Sociaux d'Éta



Sociocommunautaire



Réorganisation du réseau



Régions

Date de tombée du prochain Quadrilatère
31 mai 2017



PAR ROBERT DE NOBILE, PRÉSIDENT, ROHQ

À la veille de notre 45^e congrès annuel, qui se tiendra les 8 et 9 juin prochain à l'hôtel Le Concorde de Québec, il m'apparaît important de mettre l'emphase sur son thème : « Au cœur de nos valeurs ». Les valeurs sont en effet au cœur de notre travail et elles témoignent de l'engagement du ROHQ envers ses membres et ses partenaires.

Le ROHQ se définit autour de six valeurs : la qualité des services, l'équité, la solidarité, l'innovation, la concertation et le partenariat. Pour chacune de ces valeurs, il y a des attentes de résultats qui doivent démontrer l'engagement dans l'action.

La qualité des services

Notre travail, au ROHQ, consiste à vous représenter et à vous offrir des services soutenus dans l'accomplissement d'une mission de plus en plus complexe. Nous visons à offrir des services de qualité au moindre coût et dans le meilleur délai pour nous assurer de répondre aux besoins des membres.

L'équité

Le ROHQ se fait aussi un devoir d'appliquer des critères objectifs dans le traitement de ses dossiers et de ses prises de position afin que chaque membre soit traité de façon équitable. Les offices d'habitation sont différents de par leur taille et de leur région d'appartenance et le ROHQ doit tenir compte de cette diversité dans ses actions.

La solidarité

Le ROHQ favorise la solidarité, une valeur fondamentale au fonctionnement de toute association. Être solidaire c'est faire preuve d'engagement et de dépendance réciproque. Le ROHQ encourage ses membres à faire preuve de solidarité et, pour ce faire, favorise une communication franche et ouverte au sein de son réseau.

L'innovation

Nous encourageons également l'innovation en nous appuyant sur notre personnel, nos administrateurs, nos membres et nos partenaires. Le ROHQ met de l'avant l'innovation de ses membres en mettant en lumière leur projet.

La concertation

Le ROHQ soutient la concertation avec ses membres dans son fonctionnement administratif et dans la mise en œuvre de ses plans d'action.

Le partenariat

Le ROHQ favorise le partenariat en s'appuyant sur la créativité de son personnel, de ses administrateurs et de ses membres. Il encourage et publicise les idées novatrices de ses membres et de ses partenaires.

Le congrès 2017 : un rendez-vous

Les valeurs correspondent à ce en quoi les individus ou les sociétés attribuent de l'importance. Elles guident nos actions et déterminent ce qui est jugé acceptable et souhaitable. Elles sont subjectives et peuvent varier en fonction d'une personne ou d'un groupe. Les valeurs du ROHQ sont partagées et intégrées par son personnel, ses administrateurs et ses membres. Ensemble, elles définissent le ROHQ dans la réalisation de sa mission.

On comprend donc que les valeurs sont très importantes, à la fois d'un point de vue individuel et organisationnel. Ceci est particulièrement vrai pour les acteurs du logement social compte tenu de la nature et de la mission des offices. Plusieurs valeurs sont d'ailleurs partagées et animent tout notre réseau. Nous profiterons du congrès pour approfondir le partage de nos valeurs communes et renforcer nos organisations.

Je vous rappelle l'importance de participer au congrès, combien cet événement est rassembleur et qu'il est porteur d'échanges et de discussions entre nous tous. Je vous y attends en grand nombre. ■





Tour d'horizon de la situation des personnes âgées en HLM

PAR MARTINE LÉVESQUE, DIRECTRICE GÉNÉRALE DU ROHQ

Plus de la moitié des logements HLM, soit un peu plus de 30 000¹, sont destinés à des personnes âgées. L'état de santé, l'autonomie fonctionnelle et les différents besoins en adaptation et services des personnes vieillissantes en HLM sont peu documentés et il est actuellement difficile d'en dresser un portrait fiable.

Toutefois, le vieillissement et la perte d'autonomie de la clientèle âgée en HLM sont un phénomène palpable et représentent un défi considérable pour le réseau des OH.

Les données de la liste d'attente pour une place en centre d'hébergement de soins longue durée (CHSLD)² indiquent que plus de 3 000 personnes sont en attente d'un hébergement. La capacité pour un OH de maintenir à domicile des personnes en perte d'autonomie est liée, d'une part, à des limitations fonctionnelles découlant de l'architecture des immeubles et, d'autre part, aux limites fonctionnelles du programme HLM. De plus, il est entendu que les OH ne peuvent se substituer au réseau de la santé et des services sociaux.

Il est reconnu que le soutien communautaire contribue à améliorer les conditions de vie des résidents en HLM. La politique gouvernementale sur le vieillissement *Viellir et vivre ensemble : Chez soi, dans sa communauté, au Québec* (2012) fixe comme objectifs l'accroissement de l'offre de services, l'accès aux services ainsi que l'amélioration de la concertation des acteurs pour mieux soutenir les personnes âgées et dans la communauté. Pour ce faire, la Politique identifie la bonification de l'appui au soutien communautaire en logement social comme moyen d'action. Le MSSS est identifié comme responsable de la réussite de cette mesure dont l'indicateur de réussite est le pourcentage d'unités additionnelles occupées par des personnes âgées recevant du soutien communautaire en logement social.

Pour répondre aux besoins en émergence des personnes âgées, les OMH mettent de l'avant diverses initiatives. Plusieurs d'entre elles sont rendues possibles grâce au financement provenant du *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*. Le Cadre de référence constitue un important levier dans le développement de l'approche intersectorielle du soutien communautaire en logement social et s'inscrit dans une démarche de concertation entre les partenaires des réseaux de l'habitation et de la santé et des services sociaux. Rappelons que la mise en œuvre du Cadre s'appuie sur une enveloppe spécifique à l'intérieur des budgets de développement attribués à toutes les régions du Québec. Le MSSS rend disponible, par les centres intégrés de santé et services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et services sociaux (CIUSSS), la somme d'environ 6 M\$ par année et soutient une variété d'ententes impliquant plusieurs organismes de logement social et communautaire. Cette somme est importante et a permis d'affecter des intervenants communautaires auprès, entre autres, du réseau des offices d'habitation et d'intervenir auprès d'une clientèle ciblée. Toutefois, bien que le financement découlant du Cadre de référence offre des opportunités, les critères d'attribution sont loin de favoriser toute la clientèle des OH. Aussi, l'arrimage et les priorités du réseau de la santé et des services sociaux varient d'une région à l'autre. Enfin, à ce jour, ni le MSSS ni la SHQ n'ont publié un état de situation détaillé sur l'utilisation des sommes rattachées au cadre de référence.

En 2014³, le ROHQ a produit une étude qui montre que le financement rendu disponible aux OH pour le développement social et communautaire est insuffisant pour répondre aux besoins de leurs résidents. Cette étude indique, entre autres, que le financement du développement social et communautaire en HLM, tel qu'il est administré présentement, pose plusieurs problèmes pour le réseau des offices d'habitation. La norme budgétaire consentie par la SHQ pour les activités communautaires et sociales (15 \$ /logement) et celle pour le soutien à clientèle (22 \$/logement) représente un montant total de 37 \$/logement qui est alloué pour le développement social et communautaire. Notons ici que ce montant n'a jamais été indexé. En outre, ce mode de financement ne permet pas aux offices de moins de 500 logements de disposer d'une ressource dédiée, ce seuil constituant un dénominateur de masse critique. Les regroupements d'OH sur une base territoriale constituent ainsi une opportunité pour obtenir plus de financement en soutien communautaire. En 2011⁴, le ROHQ a produit un rapport présentant les atouts que pourrait constituer une mutualisation des enveloppes budgétaires en soutien communautaire pour les petits OH afin de permettre aux CS d'allouer des ressources de soutien communautaire à ces OH de leur territoire. La coordination des ressources sur une base territoriale serait avantageuse pour les offices qui sont présentement à la merci d'un financement insuffisant et non récurrent.

Le développement social et communautaire permet une réponse à plusieurs besoins de la clientèle HLM, notamment celle des aînés. Malheureusement, malgré la reconnaissance de la richesse de cette approche et de la promotion qui en est faite tant dans la politique gouvernementale sur le vieillissement *Viellir et vivre ensemble : Chez soi, dans sa communauté, au Québec* que dans *Le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*, les ressources financières déployées pour le développement social et communautaire en HLM demeurent insuffisantes. Afin de répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, le financement du développement social et communautaire en HLM devrait être revu afin que soient prises en compte, en plus du nombre de logement, les conditions liées au milieu et au type de clientèle. En outre, le ROHQ soumettra de nouveau à son assemblée générale de juin prochain une proposition pour que le réseau des OH puisse disposer d'un budget adéquat, récurrent et permettant d'assurer un panier de services de base, spécifiquement dédié aux priorités d'intervention en développement social et communautaire.

Le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social reconnaît une responsabilité partagée entre le réseau de la santé et des services sociaux et celui de l'habitation à l'égard de leur clientèle commune habitant un logement

social et communautaire. Un comité national de suivi a été mis en place lors du lancement du Cadre pour accompagner son implantation et faire des ajustements au besoin. Après plusieurs années inactif, le comité a repris ses travaux au printemps 2016. Lors de cette rencontre, une demande de bilan a été adressée au MSSS afin de connaître le processus d'attribution, les sommes allouées et les organismes qui en ont bénéficié, et ce, pour toutes les régions du Québec. Nous sommes toujours, un an plus tard, en attente de ce bilan et d'une convocation pour une autre rencontre. Sur ce plan, force est de constater que le MSSS, partenaire essentiel pour le réseau des OH et la clientèle des personnes âgées, ne joue pas pleinement son rôle.

Au cours des quinze dernières années, le développement social et communautaire a pris un essor au sein du réseau des OH. Le financement des activités de soutien communautaire par la SHQ a contribué au renforcement des interventions auprès de la clientèle en HLM. Le contexte du vieillissement de la population, de la multiethnicité et l'accroissement de problématiques de santé mentale ont été les principaux facteurs identifiés à cette époque pour déployer davantage la pratique du soutien communautaire. Aujourd'hui, la vulnérabilité accrue de la clientèle, l'augmentation des personnes âgées en perte d'autonomie et la complexité des relations intersectorielles font en sorte que le soutien communautaire est pratiquement devenu un élément incontournable à intégrer au panier de services des OH.

Enfin, de la même façon que les regroupements municipaux en 2001 ont conduit à la mise en place d'organisations de plus grande taille ayant un rayonnement régional accru et plus de ressources pour répondre à leur mission, les regroupements d'OH sur une base régionale pourraient représenter un contexte favorable pour optimiser la réponse aux besoins des résidents et particulièrement des aînés qui sont, faut-il le rappeler, majoritairement concernés par la restructuration de notre réseau. ■

1 Source : Regroupement des offices d'habitation du Québec (2007) *Pour améliorer les conditions de vie des aînés en HLM*, Québec, ROHQ, P. 4.

2 Source : MSSSS-mai 2016 Données sur les clientèles ayant fait l'objet d'une demande d'hébergement

3 Source : Le développement communautaire en HLM *Pour un financement adéquat ROHQ-2014*

4 Source : Les centres de services (CS) et le soutien communautaire en HLM *Regard sur la situation actuelle et les opportunités de partenariat*, par Jacques Laliberté, conseiller en intervention sociocommunautaire, ROHQ 2011



Les aînés dans les logements HLM

Enjeux et questions démographiques

PAR FRANCIS GAGNON, CONSEILLER AUX PROJETS STRATÉGIQUES

Le vieillissement de la population québécoise s'accroît progressivement, et ce, au détriment des autres tranches générationnelles. Ce phénomène démographique touche directement la société, autant au niveau local que national, et le Québec devra concrètement en tenir compte au cours des prochaines années. Ce phénomène se fait également sentir au sein même des offices d'habitation. Il génère des questionnements en plus de poser des enjeux qui deviendront de plus en plus importants dans les deux prochaines décennies. Cet article s'attardera sur ce phénomène démographique, sur certaines de ses implications pour la société et pour les OH.

Le vieillissement de la population du Québec

Le vieillissement de la population n'est pas propre au Québec. La plupart des pays occidentaux font en effet face à cette réalité. La province est, par contre, un des endroits dans le monde où les conséquences seront les plus senties.¹ Cet enjeu est attribuable à la conjonction de deux phénomènes démographiques², soit le taux de natalité qui a drastiquement diminué depuis les années 1960³, qui annoncent une baisse de la proportion des cohortes plus jeunes ainsi qu'une longévité accrue et une meilleure santé de la population⁴. Notons également que l'arrivée des baby-boomers à un âge avancé, seuil considéré à 65 ans, accélère progressivement le phénomène de vieillissement de la population au Québec.⁵

Le vieillissement de la population au Québec est déjà tangible. En 2011, la cohorte de 65 ans et plus est devenue plus importante que celle des moins de 15 ans.⁶ Elle représente aujourd'hui 18,1 %⁷ et, selon les projections, elle devrait dépasser les 25 %

en 2031⁸. Les groupes d'âge parmi les aînés évoluent également. Par exemple, la proportion de personnes de plus de 75 ans et plus aura passé de 7 % en 2011 à 13 % en 2031⁹.

Ces changements auront des conséquences économiques et sociales sur la société québécoise, mais peut-être pas aussi catastrophiques que ce qui nous était présenté il y a à peine 20 ans. En effet, si la démographie évolue dans le temps, c'est également le cas de la santé des personnes âgées, du taux de participation des femmes au marché du travail, des modes de prestation des services de santé, de la technologie des soins de santé et des coûts inhérents en découlant des politiques fiscales et ainsi de suite¹⁰ : la population québécoise vieillissante passera la plus grande partie du restant de sa vie sans limitation dans ses activités. Il n'y aura donc pas de « choc démographique ». Il y aura certes un vieillissement accéléré qui devrait s'effectuer sur environ 20 ans, mais le processus devrait graduellement s'inverser à partir de 2030.¹¹ Cela ne signifie pas qu'il ne devra pas y avoir des ajustements dans les politiques publiques. C'est tout le contraire. Ce ne sera toutefois pas unique dans l'histoire du Québec puisque cela a été le cas dans le passé lorsque, par exemple, il a fallu construire des écoles pour accueillir les enfants du baby-boom.¹²

Une population vieillissant en logement HLM

Par la vocation et la mission des offices d'habitation, le vieillissement de la population devrait se faire davantage sentir que dans la société au sens large. Peu de recherches documentent toutefois avec précision les effets qu'aura le phénomène

démographique sur le logement social. Il est tout de même possible de mettre le doigt sur certains enjeux face auxquels le logement social devra probablement faire face au cours des prochaines années. On peut, d'une part, anticiper qu'avec le vieillissement de la cohorte des baby-boomers il y aura une demande accrue de logements sociaux dans les années à venir. Par exemple, malgré le fait que cette génération soit généralement mieux préparée à la retraite que celles précédentes, il n'en demeure pas moins qu'elle est aussi plus nombreuse et que ce ne sont pas toutes les personnes qui sont bien outillées pour la retraite. Une étude menée par les chercheurs Alexandre Gaudreault et Luc Cloutier-Villeneuve¹³ montre d'ailleurs qu'il y a une disparité dans les perspectives de retraite chez les travailleurs québécois âgés de 50 ans et plus. Les femmes, les travailleurs moins scolarisés et les travailleurs du secteur privé sont en effet plus susceptibles de se trouver dans les tranches de faibles revenus¹⁴, se répercutant dans les revenus de retraite estimés. Ce sont quatre travailleuses sur dix âgées de 55 ans et environ trois travailleurs sur dix qui prévoient un revenu de retraite de moins de 25 000 \$, étant donc susceptibles d'avoir recours à un logement social.

Au-delà des pressions liées à une nouvelle concentration de demandes, les offices d'habitation devront, d'autre part, composer avec une population vieillissant en logement social. Les ménages canadiens de 55 ans et plus ont une forte tendance à la sédentarité puisqu'ils choisissent un endroit adapté à leurs capacités ou à leurs besoins présents ou futurs.¹⁵ Cela se reflète dans les ménages en logement HLM où 41 % de ceux-ci occupant un logement pour personnes âgées resteront plus de dix ans.¹⁶ Le vieillissement en HLM d'une clientèle fragilisée au plan psychosocial ou socioéconomique est un phénomène qui posera plusieurs défis pour les OH. On peut, entre autres, mentionner un besoin accru de soutien à la vie communautaire ou encore la nécessité d'adapter, dans une certaine mesure, le bâti afin de répondre aux besoins de cette catégorie de résidents et de les maintenir à domicile. Mentionnons qu'à ce titre la très grande majorité des immeubles HLM dans les villes et villages des régions du Québec sont constitués de deux étages et ne disposent pas d'ascenseurs.¹⁷

Des changements à venir pour les offices d'habitation

Le vieillissement de la population est un phénomène nuancé qui imposera certains défis à la société québécoise. De nouvelles politiques publiques devront être mises en place pour bien faire la transition au cours des prochaines années. L'un des secteurs où une attention particulière devra être portée est évidemment celui du logement social. Une pression accrue devrait se faire sentir dans la demande de logements pour

personnes âgées, ce qui remet en question la présente disponibilité de logements, surtout en considérant les actuelles listes d'attente. Une autre préoccupation concerne à la fois les locataires vieillissant en logement HLM, mais aussi ceux qui sont déjà en âge avancé. Afin de pouvoir les garder le plus longtemps possible, les offices d'habitation devront pouvoir compter sur un personnel en développement social et communautaire et sur un bâti adapté. Dans les deux cas, des ressources financières devront être présentes pour accompagner les offices tout en respectant leurs responsabilités pour ne pas que celles-ci se substituent à celles du réseau de la santé et des services sociaux. ■

- 1 Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2005) *Un défi de solidarité. Les services aux aînés en perte d'autonomie. Plan d'action 2005-2010*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, Direction des communications, p. 13.
- 2 Ministère de la Famille et des Aînés, ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2012) *Viellir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Québec, ministère de la Famille et des Aînés, Direction des communications, p. 19.
- 3 Institut de la statistique du Québec (2016) *Le bilan démographique du Québec. Édition 2016*. Québec, ISQ, p. 32.
- 4 Institut de la statistique du Québec (2016) *Espérance de vie à la naissance et à 65 ans selon le sexe, Québec, 1975-1977 à 2015*. Repéré à <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/deces-mortalite/4p1.htm>
- 5 Cette cohorte est née entre 1946 et 1966.
- 6 Ministère de la Famille et des Aînés, ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2012) *Viellir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Québec, ministère de la Famille et des Aînés, Direction des communications, p. 20.
- 7 Statistique Canada, Division de la démographie (2016) *Estimations de la population. Adapté par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ)*. Site Web de l'ISQ, 28 septembre 2016.
- 8 Institut de la statistique du Québec (2016) « Population par groupe d'âge et sexe, scénario A - Référence, Québec, 2011-2061 », *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061*. Site Web de l'ISQ, 9 septembre 2014.
- 9 Institut de la statistique du Québec (2014) z. Québec, ISQ, p. 29.
- 10 Boivin, Micheline (2010) *Le vieillissement de la population, une calamité?* Repéré à <http://www.ledevoir.com/societe/actualites-en-societe/284183/le-vieillissement-de-la-population-une-calamite>
- 11 Fortier, Francis et Hébert, Guillaume (2015) *Quels seront les impacts sur le vieillissement de la population?* Montréal, IRIS, P. 3.
- 12 Ibid. P. 3.
- 13 Gaudreault, Alexandre et Cloutier-Villeneuve, Luc (2012) *Conditions économiques et perspectives de retraite des travailleurs âgés au Québec*, dans : Rheault, Sylvie et Poirier, Jean (2012) *Le vieillissement démographique : de nombreux enjeux à déchiffrer*, Québec, ISQ, PP. 69-82.
- 14 Le revenu constituant moins de 25 000 \$ par année.
- 15 Société d'habitation du Québec (2010) *Habitation Québec*, Volume 5, Numéro 1, automne 2010, Québec, SHQ, P. 5.
- 16 Société d'habitation du Québec (2010) *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social*, Québec, SHQ, PP. 23-24.
- 17 Groupement des offices d'habitation du Québec (2007) *Pour améliorer les conditions de vie des aînés en HLM*. Québec, ROHQ, P. 4.



Projet novateur à Granby

PAR SYLVIE LAFONTAINE, DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OMH DE GRANBY/BROMONT ET ADMINISTRATRICE ET REPRÉSENTANTE DES 100 LOGEMENTS ET PLUS AU C. A. DU ROHQ

2017 Les premières familles locataires du projet Logement-études, bénéficieront d'un loyer à prix modique ou abordable, situé dans un environnement facilitant le retour aux études pour des parents.

2007 Une planification stratégique du Groupe actions solutions pauvreté (GASP), réunissant des gestionnaires, des intervenants d'organismes communautaires et d'institutions publiques ainsi que des élus, avaient identifié deux besoins comme hautement prioritaires en Haute-Yamaska : soit : **l'éducation et le logement.**

Dès lors, le comité Logement-étude voyait le jour. Initialement formé de l'Office municipal d'habitation de Granby, de la Ville de Granby et du bureau du député provincial, le comité se donnait rapidement le mandat de dresser un portrait plus détaillé de la situation. Ce comité avait pour objectif de développer des mesures afin de faciliter le retour aux études des ménages à faibles revenus. Ces mesures étant d'offrir :

- un logement en fonction du revenu du ménage;
- un service de garde pour les enfants résidents;
- un encadrement dans le processus de réussite de retour aux études.

Pour ce faire, le comité s'est adjoint les partenaires nécessaires à la réalisation de ce projet, soient :

- le Centre intégré de formation (CRIF) de la Commission scolaire Val-des-cerfs;
- le Cégep de Granby - Haute-Yamaska;
- le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie;
- le Centre local d'emploi (CLE) Haute-Yamaska et Brome-Missisquoi;
- Réussir avec PEP;
- le Groupe de ressources techniques (GRT) de Saint-Hyacinthe;
- le Centre de la petite enfance Nez-à-Nez;
- le Groupe action solution pauvreté (GASP).

Le comité a aussi voulu connaître davantage les besoins concrets liés au retour aux études de ces familles.

Pour ce faire, des groupes de discussions (« focus groups ») ont été réalisés, en 2010, auprès de la clientèle ciblée. Les difficultés suivantes sont ressorties en priorité :

- Coût élevé du logement;
- Coût élevé des études;
- Difficulté d'accès à un logement social;
- Transport dispendieux;
- Organisation familiale: manque de temps pour porter les enfants à la garderie et se rendre aux cours en transport en commun;
- Difficulté d'accès à une garderie;
- Manque de soutien pour garder sa motivation, mieux s'organiser et passer à travers toutes les étapes administratives.

Le projet a donc été planifié afin qu'il soit à proximité du CRIF et d'y intégrer un CPE à même l'immeuble pour faciliter l'organisation familiale.

Sachant que 22,9 % de la population du Québec ayant 25 ans et plus ne disposent d'aucun diplôme, grade ou qualification; le retour aux études des personnes en situation financière précaire constitue définitivement un facteur déterminant pour favoriser de meilleures conditions de vie. Avec le Cégep de Granby et le Centre régional intégré de formation (CRIF), Granby dispose de leviers importants au niveau de l'éducation pour favoriser l'insertion à la vie active et professionnelle.

Enfin, n'oublions pas que cet audacieux projet est réalisé grâce à d'importants partenariats financiers constitués du ministère de la Famille et des Aînés, du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, de la Société d'habitation du Québec et de la ville de Granby. ■



Disposition de biens meubles à la suite d'un décès

PAR CHANTAL PELLERIN, CONSEILLÈRE JURIDIQUE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE, ROHQ

Il n'est pas rare que des locataires de vos immeubles décèdent sans avoir de famille ou de proches. Très souvent, ces clients décèdent sans testament et leur succession n'est pas réclamée. À titre de propriétaire ou de gestionnaire d'immeubles locatifs, vous n'avez pas le droit de disposer des biens qui se trouvent dans le logement comme bon vous semble. Vous devez respecter certaines formalités prévues par la loi.

Le principe juridique à la base de cette responsabilité est assez simple. La loi confie à Revenu Québec un rôle d'administration provisoire des biens appartenant au défunt. Les successibles ont six mois pour dresser l'inventaire des biens et un délai de soixante jours pour de l'inventaire pour accepter ou pour refuser une succession. Revenu Québec ne peut pas assumer la charge de liquidateur d'une succession avant l'expiration de ce délai sauf si les successibles connus renoncent conformément aux règles du Code civil du Québec. Pour ce faire, ils doivent signer une déclaration judiciaire ou renoncer devant notaire. Lorsqu'une succession est non réclamée ou qu'il y a renonciation, c'est à Revenu Québec qu'incombe la responsabilité de régler la succession.

Le rôle de vos organisations est donc très important lorsqu'une telle situation se présente. S'il vous est impossible de retracer des membres de la famille de la personne décédée ou des proches et que rien ne vous permet d'établir l'existence d'un liquidateur de la succession et qu'il n'y a pas de testament, vous devrez respecter les étapes suivantes :

- Remplir le formulaire BD-82.1 – Ouverture d'une succession non réclamée;
- Procéder à la confection d'un inventaire des biens de la personne décédée. Nous vous conseillons de dresser l'inventaire en présence de deux témoins. Ainsi, vous devez, nommer les biens, décrire sommairement les biens, quantifier les biens, indiquer leur état général et photographier les biens;
- Transmettre le tout à la Direction principale des biens non réclamés;
- Conserver une copie pour vos dossiers.

Puisque le mandat de vos organisations est d'offrir des logements à des personnes en besoin, une fois l'inventaire complété, vous pourrez libérer le logement et entreposer les biens dans un lieu sécuritaire, le temps que Revenu Québec fasse connaître sa décision à l'égard de la succession. Vous n'êtes donc pas tenu de conserver les biens dans le logement jusqu'à l'obtention des directives de Revenu Québec. Vous devez toutefois attendre la décision transmise par Revenu Québec avant d'en disposer. Vous pourrez réclamer à Revenu Québec les frais légitimement engagés pour la conservation des biens. Votre créance sera considérée comme une créance ordinaire et payée selon votre rang si la succession dispose de fonds permettant le remboursement de votre créance. ■

Pour toute information supplémentaire ou précision, vous pouvez communiquer avec le service juridique du ROHQ.





Planification de travaux ce printemps : moyens pratiques d'améliorer l'efficacité énergétique de vos immeubles

PAR RENÉ BABIN, CONSEILLER, TRANSFERT DE CONNAISSANCES ET ACTIVITÉS DE LIAISON (RÉGION DU QUÉBEC), SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

Saviez-vous que le chauffage des locaux et de l'eau représente habituellement 80 % de l'énergie totale consommée dans un immeuble d'habitation?

Des installations mécaniques bien entretenues participent au confort des occupants et à la qualité de l'air intérieur dans toutes les parties d'un immeuble à logements. Les possibilités d'entretien, de rénovation et de modernisation des installations de chauffage et de ventilation sont nombreuses. Chacune peut optimiser l'efficacité des installations, accroître le confort des occupants et réduire la consommation d'énergie.

Voici cinq mesures de rénovation éconergétique touchant le chauffage, qui vont de la plus simple à appliquer à la plus complexe. Elles font partie d'une série de mesures proposées par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) pour l'efficacité énergétique et la conservation de l'eau dans les logements collectifs existants.

Ces mesures peuvent être appliquées par le gestionnaire de l'immeuble ou le préposé à l'entretien, ou encore, selon la complexité du projet, par un installateur qualifié ou un entrepreneur ou un ingénieur spécialisé.



1. Placer des panneaux réfléchissants derrière les convecteurs et les radiateurs à eau chaude adossés aux murs extérieurs

Mesure

Placer des panneaux qui réfléchissent la chaleur derrière les convecteurs et les radiateurs à eau chaude adossés aux murs extérieurs.

Application

Logements collectifs dotés d'un système de chauffage à eau chaude ou à vapeur avec des convecteurs ou des radiateurs.

Avantages

- Récupération de plus de 90 % de la chaleur rayonnante, qui est autrement perdue à travers le mur extérieur.
- Possibilité de réduire la température de l'eau d'alimentation et le temps de fonctionnement de la chaudière.
- Accroissement du confort des occupants.
- Économies d'énergie.

Récupération de l'investissement

Délai de récupération : de six mois à trois ans.

2. Étalonner le régulateur de température de l'eau

Mesure

Étalonner le régulateur de température de l'eau chaude des chaudières servant à chauffer les locaux afin que la température du système soit suffisamment élevée, mais pas trop, pour combler les besoins en chauffage de l'immeuble.

Application

Logements collectifs pourvus d'une installation de chauffage à eau chaude dotée d'un régulateur qui rajuste la température de l'eau en fonction des variations de la température extérieure.

Avantages

- Réduction des coûts de chauffage des locaux pour le bâtiment.
- Confort accru et diminution des plaintes des occupants au sujet de la température des appartements.
- Utilisation réduite des fenêtres par les occupants afin de régler la température. Il en résulte des économies d'énergie additionnelles.

Récupération de l'investissement

Délai de récupération : immédiat.



3. Isoler les chaudières et les canalisations de chauffage

Mesure

Réparer l'isolant des chaudières et des canalisations du système de chauffage, ou en ajouter s'il n'y en a pas.

Application

Logements collectifs dotés d'une installation centrale de chauffage de l'eau pour le chauffage des locaux et/ou pour le chauffage de l'eau domestique.

Avantages

- Diminution des déperditions thermiques dans l'air ambiant par les canalisations.
- Réduction des coûts énergétiques.
- Réduction des risques de gel des canalisations.
- Acheminement plus efficace de l'eau chaude pour chauffer les locaux ou fournir de l'eau chaude domestique.
- Accroissement du confort des occupants.
- Diminution des plaintes relatives à l'insuffisance d'eau chaude.

Récupération de l'investissement

Délai de récupération : de cinq à dix ans.



4. Installer des thermostats intelligents dans les appartements

Mesure

Remplacer les thermostats dans les appartements par des appareils dotés d'un capteur d'occupation assorti d'une capacité d'« apprentissage » et d'une fonction de réglage de la température de consigne par l'occupant, ainsi que d'une fonction de conservation de l'énergie qui consiste à abaisser (dans le cas de l'installation de chauffage) ou à hausser (dans le cas de l'installation de climatisation) la température de consigne.

Application

Installations de chauffage ou de chauffage et climatisation dans les appartements dotés de thermostats muraux.

Avantages

- Le réglage automatique de la température est plus commode pour les occupants et accroît leur confort, car le thermostat « apprend » leur horaire et leurs préférences.
- La fonction de rétablissement intelligent ramène les locaux à une température confortable juste avant le retour des occupants.

- Ce genre de thermostat peut être commandé depuis un téléphone intelligent par l'intermédiaire d'un réseau Wi-Fi local.
- La régulation de la température de l'air intérieur accroît le confort des occupants.

Récupération de l'investissement

Délai de récupération : de deux ans et demi à sept ans.

5. Remplacer les chaudières au gaz ou au mazout par des modèles à haute efficacité

Mesure

Remplacer les chaudières pour le chauffage des locaux ou de l'eau chaude par des modèles à haute efficacité. Cette mesure est le plus souvent mise en œuvre lorsque l'équipement existant arrive au terme de sa durée utile.

Application

Logements collectifs dotés de chaudières au gaz ou au mazout pour le chauffage des locaux ou pour l'eau chaude domestique.

Avantages

- Gain d'espace dans le local technique (la plupart des appareils modernes sont de plus petite taille).
- Combustion plus propre.
- Réduction des besoins de remplacement et d'entretien.
- Fiabilité accrue.

Récupération de l'investissement

Délai de récupération : de trois à neuf ans.

La récupération de l'investissement variera selon l'activité choisie et dépendra de plusieurs éléments. Par exemple, la température de l'air ambiant ou de l'eau dans les canalisations, la qualité, l'état et la facilité d'accès des éléments déjà en place, ou encore le nombre d'heures d'occupation journalière de chaque appartement peuvent influencer sur le rendement des nouvelles mesures prises.

Dans tous les cas, il est recommandé de faire examiner toute mesure d'efficacité énergétique ou de conservation de l'eau par un professionnel qualifié en gestion énergétique avant sa mise en œuvre. Tous les travaux doivent être réalisés conformément aux codes et aux normes applicables. ■

Pour de plus amples renseignements, consulter le site web de la SCHL à www.cmhc-schl.gc.ca/fr/prin/dedu et cliquer sur Entretien et efficacité des ressources des immeubles.



Rapport SCHL 2016

sur les résidences pour personnes âgées (province du Québec)

PAR KEVIN HUGHES, SCHL

Faits saillants

- le taux d'inoccupation des places standards se chiffrait à 6,8 % comparativement à 7,3 % à la même période l'an dernier;
- le taux d'inoccupation demeure plus faible pour les unités de type « appartement »;
- le loyer moyen des places standards était de 1 626 \$ par mois;
- le taux d'attraction (18,4 %) est demeuré stable en regard au taux estimé l'an dernier;
- le taux d'inoccupation des places recevant des soins assidus est demeuré stable (5,7 %);
- le loyer moyen des places recevant des soins assidus a atteint le cap des 3 000 \$, une hausse de 4 % en regard de 2015;
- cinq des six grands centres urbains, ainsi que la majorité des autres agglomérations urbaines ont enregistré des baisses du taux d'inoccupation;

Une autre faible baisse du taux d'inoccupation en 2015

Selon la dernière Enquête sur les résidences pour personnes âgées réalisée au Québec par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), le taux d'inoccupation des places standards a enregistré une autre faible baisse depuis l'an dernier; il se chiffrait à 6,8 % en février, comparativement à 7,3 % à la même période en 2015. Deux points de pourcentage séparent le taux actuel de celui enregistré en 2013 (8,7 %).

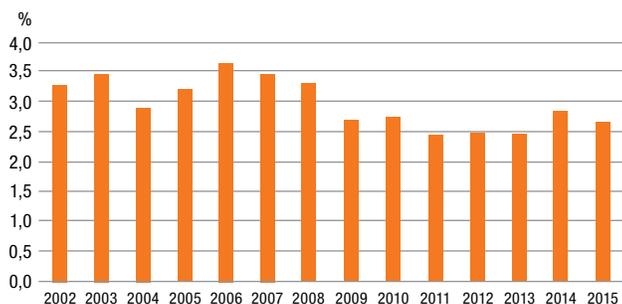
La tendance baissière du taux d'inoccupation au cours des dernières années découle d'une accélération graduelle de la demande qui n'a pas été rattrapée par l'offre. Du côté de la demande, la croissance de la population âgée de 75 ans et plus, qui constitue la principale clientèle des résidences pour aînés, s'est légèrement accélérée durant les dernières années. Comme l'illustre la figure 1, celui-ci est passé d'un creux de 2,5 % à environ 2,8 % récemment. Bien qu'une telle variation semble modeste, il s'agit toutefois d'un ajout de quelques milliers de personnes à la croissance annuelle de la période précédente. En d'autres termes, au lieu que le groupe d'âge des 75 ans et plus croisse de 13 000 personnes, elle progresse de 15 000. Selon les projections de l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ), cette accélération s'intensifiera au cours des prochaines années. Durant cette même période, la popularité des résidences auprès des personnes de 75 ans et plus était demeurée relativement stable. En effet, si l'on compare la population de 75 ans et plus vivant en résidence à la population totale de ce même groupe d'âge (rapport que nous appelons taux d'attraction) nous constatons que ce ratio s'était maintenu à environ 18 % durant cette même période.

Dans l'absence de signes de demande plus robuste, l'offre de places en résidence a enregistré une hausse proportionnellement plus faible pendant ce temps. Bien qu'il soit vrai que le rythme des mises en chantier a repris du tonus l'an dernier, l'impact ne s'est pas encore fait ressentir dans les résultats de l'enquête. Finalement, ces mouvements de l'offre et de la demande se sont traduits par une succession de reculs marginaux du taux d'inoccupation, comme c'est encore le cas cette année.

Ce que nous réservent les prochaines années

Compte tenu de l'accélération prochaine de la croissance de la population âgée de 75 ans et plus et compte tenu d'une accélération actuelle et future de l'offre, nous pourrions nous attendre à ce que le taux d'inoccupation demeure stable au cours des prochaines années. Bien que sur un horizon de moyen et de long terme, l'offre devrait correspondre à la demande (toutes choses étant égales par ailleurs), les dynamiques et inerties du marché qui influencent le marché seront telles qu'à court terme l'appariement ne sera pas parfaitement proportionnel ni concomitant.

CROISSANCE DE LA POPULATION ÂGÉE DE 75 ANS ET PLUS (PROVINCE DU QUÉBEC)



Source: Institut de la statistique du Québec.

Une considération fondamentale pour l'avenir du marché est celle de la popularité future de la formule « résidence » auprès de la prochaine génération d'aînés, notamment les baby-boomers. Dans une perspective agrégée, il y a peu de doutes que la demande de résidences sera à la hausse. Même en supposant que le taux d'attraction recule, l'ampleur de la vague du vieillissement est telle qu'une hausse notable de la demande d'appartements en résidences est à prévoir. Cela dit, l'ampleur exacte de cette hausse n'est pas claire, car la trajectoire résidentielle des baby-boomers n'est à ce jour pas connue, ni des experts ni des boomers eux-mêmes. Certes, cette trajectoire sera tributaire notamment de leurs préférences du moment, de leur situation physique et financière ainsi que des choix qui leur seront offerts en matière d'habitation, cependant l'allure exacte de ces facteurs pourrait prendre plusieurs formes. Pour ce qui est des trois premiers facteurs (préférences, condition physique et financière), il serait hasardeux de retenir une hypothèse particulière. Cela étant dit, il est attendu que le contexte futur des boomers sera différent de celui auquel ont fait face leurs parents.

En ce qui a trait aux choix futurs, la formule « résidence » pourrait être concurrencée par certains produits substitués, notamment les appartements en copropriété (offerts en vente ou en location) et les appartements locatifs traditionnels. Bien que ces autres possibilités n'offrent pas la même gamme de services que ceux proposés dans les résidences, ils pourraient répondre aux préférences d'une certaine partie du marché, notamment chez la clientèle autonome.

Sous peu, le marché de l'habitation pour personnes âgées empruntera une voie de plus haute vitesse. Sur le fond, le régime sera plus important, mais dans une perspective de court terme, des variations quantitatives et qualitatives sont à prévoir.

Le taux d'inoccupation demeure plus faible pour les unités de type appartement

Les statistiques relatives à l'univers d'enquête montrent que le marché est également divisé entre les logements de plus faible taille (les chambres et les studios), qui composent environ 52 % de l'univers, et les appartements, qui en composent environ 48 %. Encore une fois cette année, le taux d'inoccupation est demeuré plus faible pour les appartements d'une et de deux chambres (5,2 et 4,0 % respectivement) que pour les chambres et studios (10,2 et 8,8 % respectivement). Par ailleurs, le taux d'inoccupation a légèrement reculé du côté des chambres individuelles et du côté des appartements d'une chambre (voir tableau 1,1). Compte tenu de la meilleure performance locative des appartements, notamment des appartements de deux chambres, il n'est pas étonnant de constater que le taux d'inoccupation est également plus faible dans les gammes de loyers plus élevés (voir tableau 1,2).

Les loyers

Le loyer moyen d'une place standard est passé de 1 601 \$ en 2015 à 1 626 \$ cette année. Le loyer moyen d'une chambre individuelle était estimé à 1 518 \$. Avec un loyer moyen de 1 342 \$ par mois, le segment des studios était encore le moins cher des segments de marché. Pour ce qui est du segment des appartements d'une chambre à coucher, le loyer moyen a atteint 1 630\$. Et pour les appartements de deux chambres, le loyer moyen se chiffrait à 2 132\$. Les statistiques portant sur les loyers doivent être analysées avec davantage de soin en raison de la gamme importante de services offerts dans les diverses résidences.



Le taux d'attraction demeure stable

Encore cette année, le taux d'attraction (le pourcentage de la population âgée de 75 ans et plus vivant dans une résidence) était stable à 18,4 %. Cependant, selon les principaux marchés, ce taux varie de 17 à 28 %. La section dressant le portrait régional illustrera cette variation.

Les places avec soins assidus

Dans le cas des places avec soins dits assidus (c'est-à-dire celles pour lesquelles les résidents paient un supplément afin de recevoir 1,5 heure de soins et plus par jour), les conditions de marché n'ont pas changé pour ce qui est du taux d'inoccupation. Ce dernier était estimé à 5,5 % cette année comparativement à 5,7 % l'an dernier. Pour ce qui est du loyer moyen, celui-ci a progressé d'environ 4 %. Selon l'enquête, le loyer moyen pour les places de ce type était de 3 004 \$ (comparativement à 1 626 \$ pour l'ensemble des places standards).

Sur le plan régional : resserrement dans cinq des six grands marchés

RMR de Montréal

Dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal, le taux d'inoccupation des places standards a légèrement diminué pour se chiffrer à 6,2 % en 2016 (6,7 % en 2015), un niveau en deçà de la moyenne des cinq dernières années (7,8 %). Le resserrement s'est manifesté dans tous les types de logements, à l'exception des studios où le taux d'inoccupation est resté stable à 10,3 % - le niveau le plus élevé parmi tous. À l'instar des années passées, la proportion de logements vacants a été la plus faible dans les appartements d'une (4,6 %) et deux chambres (3,4 %). À travers les grands secteurs de la métropole, des divergences ont été observées. Les résidences situées en banlieue ont affiché, en moyenne, une meilleure performance locative (taux d'inoccupation oscillant entre 2,6 % et 5,1 %) que celles situées sur l'île de Montréal (8 %). Pour ce qui est du loyer moyen des places standards, il a atteint 1 692 \$. Il a été plus faible en banlieue nord, du côté de Laval/ Rive-Nord (1 622 \$), qu'en banlieue sud, du côté de Vaudreuil-Soulanges (1 848 \$) et de la Rive-Sud (1 738 \$). Pour sa part, le marché de l'île de Montréal s'est situé à mi-chemin entre les deux (1 708 \$). Par ailleurs, le taux d'attraction est demeuré inchangé à 17,3 %, ce qui est légèrement inférieur à la moyenne provinciale de 18,4 %.

RMR de Québec

C'est toujours la RMR de Québec qui présente les conditions de marché les plus serrées parmi les RMR québécoises. Le taux d'inoccupation y a reculé également pour s'établir à 4,4 % cette année, comparativement à 4,9 % en 2015. Un resserrement des conditions de marché a été observé pour tous les types d'unités, à l'exception des studios. Un resserrement du marché a également été observé dans la majorité des secteurs de l'agglomération de Québec. Le taux d'inoccupation est demeuré stable dans le secteur de la Rive Sud. Dans le secteur de la périphérie nord, les données ne nous permettent pas d'effectuer une comparaison Rapport sur les résidences pour personnes âgées - Québec - Date de diffusion - 2016 Société canadienne d'hypothèques et de logement 5 statistiquement fiable. Le loyer moyen des places standards dans la RMR est estimé à 1 686 \$, un niveau toujours comparable à celui observé dans la RMR de Montréal. Il a atteint son maximum dans le secteur de Saint-Foy-Sillery (1 933 \$) et était à son minimum dans les secteurs Basse-Ville (1 514 \$) et Rive-Sud Centre (1 517 \$). Pour sa part, le taux d'attraction de la RMR a légèrement baissé, s'établissant à 22,3 %, un niveau supérieur à la moyenne provinciale de 18,4 %.

RMR de Gatineau

En 2016, pour une septième année d'affilée, les conditions de marché des résidences pour personnes âgées de la région de Gatineau se sont resserrées. À l'heure actuelle, la région figure parmi les régions métropolitaines affichant les marchés plus tendus de la province. Effectivement, le taux d'inoccupation des places standards s'est chiffré à 6,6 % cette année, une diminution par rapport à celui de 8,1 % enregistré en 2015. C'est sous l'effet d'une croissance soutenue de la population des personnes âgées de 75 ans et plus et d'une stabilité de l'offre que cette baisse s'est manifestée. Cette diminution s'est observée dans les studios (de 7,3 à 3,0 %) et les appartements à une chambre (de 9,7 à 6,4 %). Inversement, le taux d'inoccupation a plutôt augmenté dans les chambres individuelles (de 7,4 à 7,9 %) et dans les appartements de deux chambres (4,8 à 5,8 %).

D'un point de vue géographique, le resserrement s'est observé dans tous les secteurs pour lesquels une comparaison était possible. C'est dans le secteur de Gatineau Est que le taux d'inoccupation a connu la plus forte baisse, passant de 8,1 % en 2015 à 6,1 % cette année. Pour ce qui est du loyer moyen mensuel des places standards, il s'est chiffré à 2 013 \$, soit le plus élevé des régions métropolitaines du Québec. Enfin, le taux d'attraction dans la région a légèrement reculé pour s'établir à 19,4 %, un niveau se situant tout de même au-dessus de la moyenne provinciale de 18,4 %.

RMR de Sherbrooke

Le marché des résidences pour aînés de la région de Sherbrooke était le seul à se desserrer cette année parmi les grands centres. Le taux d'occupation des places standards était à la hausse et est passé de 7,7 % en 2015 à 10,2 % cette année. La croissance de l'offre était proportionnellement plus importante que la demande, et ce surtout à Magog et dans la zone périphérique de la RMR. Si le marché s'est détendu dans ces secteurs, il s'est légèrement resserré (7,4 % contre 8,9 % en 2015) dans la ville de Sherbrooke (avant fusion), où l'offre y est demeurée plutôt stable. Au niveau de la RMR, le segment des appartements a connu une hausse importante de son taux d'occupation (de 5,2 % à 10,3 %), tandis que celui des chambres a reculé de 11,4 % à 9,9 %. Caractéristique toujours digne de mention, la région sherbrookoise détient le deuxième taux d'attraction le plus élevé parmi les RMR québécoises : il se situait à 22,4 % en 2016. Pour ce qui est du loyer mensuel moyen des places standards, il se chiffrait à 1 525 \$.

RMR de Trois-Rivières

Le taux d'occupation des places standards s'est chiffré à 8,3 % dans la RMR de Trois-Rivières en 2016. À l'instar des résultats provinciaux, on note un marché plus serré pour les appartements (7,8%), alors qu'il est plus détendu dans le segment des chambres (10,6 %). L'enquête révèle également certaines disparités au niveau des secteurs. Le taux d'occupation est relativement plus faible dans la zone de Cap-de-la-Madeleine (3,3 %), alors qu'il est nettement plus élevé en

périphérie (15,3 %). Par ailleurs, la région trifluvienne détient toujours le taux d'attraction le plus élevé parmi les RMR du Québec : il est resté stable en 2016 à 27,9 %. Pour ce qui est du loyer mensuel moyen des places standards, il se chiffrait à 1 533 \$ au moment de l'enquête. Ce dernier varie légèrement selon les secteurs passant de 1 316 \$ dans la périphérie à 1 676 \$ dans le secteur de Trois-Rivières.

RMR de Saguenay

Le taux d'occupation des places standards dans la RMR de Saguenay est demeuré plutôt stable, passant de 8,6 % en 2015 à 8,3 % cette année. Ce résultat cache toutefois d'importantes variations sectorielles. D'une part, le marché dans le secteur de Jonquière s'est nettement resserré (de 9,0 % en 2015 à 5,6 % en 2016). D'autre part, la détente du marché amorcée en 2014 dans le secteur de Chicoutimi s'est poursuivie (de 9,3 % en 2015 à 11,4 % en 2016). Quant au taux d'occupation selon les types d'unités, un resserrement a été observé dans tous les segments de marché à l'exception du segment des appartements d'une chambre, pour lequel le taux a grimpé de 6,1 à 10,8 %. Pour ce qui est du loyer moyen mensuel des places standards, c'est dans le secteur de La Baie qu'il est le plus faible (1 198 \$) et dans le secteur de Chicoutimi qu'il est le plus élevé (1 639 \$). Le loyer moyen pour l'ensemble de la région est estimé à 1 442 \$ en 2016, soit le plus faible des six RMR québécoises. Par ailleurs, le taux d'attraction a légèrement augmenté et s'est établi à 20,8 % cette année, alors que la moyenne provinciale. ■

TAUX D'OCCUPATION (%) DES PLACES STANDARDS SELON LE TYPE D'UNITÉ - QUÉBEC

CENTRE	CHAMBRES				APPARTEMENTS						Total	
	Chambres individuelles		Chambres semi-privées		Studios		1 chambre		2 chambres			
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
RMR de Gatineau	7,4	7,9	-	-	7,3	3,0	9,7	6,4	4,8	5,8	8,1	6,6
RMR de Montréal	10,3	9,5	25,4	-	10,1	10,3	5,2	4,6	3,9	3,4	6,7	6,2
RMR de Québec	8,4	7,2	-	-	4,2	4,5	4,1	3,9	2,9	2,5	4,9	4,4
RMR de Saguenay	10,6	4,4	-	-	10,5	8,9	6,1	10,8	7,6	5,9	8,6	8,3
RMR de Sherbrooke	11,0	10,0	-	-	10,6	17,5	2,6	6,9	5,0	11,2	7,7	10,2
RMR de Trois-Rivières	15,5	10,6	-	-	12,3	8,4	13,8	8,0	7,5	5,9	13,2	8,3



Une caisse au service de l'habitation sociale et communautaire

PAR ANDRÉ FORTIN, CONSEILLER STRATÉGIQUE EN HABITATION, CAISSE D'ÉCONOMIE SOLIDAIRE DES JARDINS

Le droit à un logement adéquat - en qualité et en coût - constitue un enjeu social d'une grande importance. Il est de notre devoir comme société de s'assurer que toutes et tous y aient accès.

Offrir des solutions

Nous retrouvons plusieurs options pour les ménages qui ne trouvent pas de réponse adéquate sur le marché privé. Pensons aux habitations à loyer modique (HLM) ainsi qu'aux coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif (OSBL) d'habitation. Développées au fil des décennies avec le recours à différents programmes publics, toutes sont concernées, de façons différentes certes, par la fin de ces ententes publiques.

Nous sommes une caisse d'économie.

Contrairement aux caisses populaires, ce ne sont pas des limites géographiques qui définissent notre champ d'activité, mais plutôt l'appartenance à une économie différente, l'économie sociale.

Choisir la Caisse

- Nos entreprises membres choisissent un partenaire financier, engagé socialement;
- Elles se caractérisent par un statut juridique d'OSBL ou de coopératives;
- Nos interventions couvrent tout le territoire québécois;
- Nos membres individuels et épargnants sont sensibles aux enjeux sociaux, dont la lutte à la pauvreté, la protection de l'environnement et de l'habitation communautaire.

Plus précisément dans le secteur de l'habitation sociale et communautaire nous desservons plus de 500 organisations dont il s'agit de la principale activité économique, incluant trois offices municipaux d'habitation (Montréal, Québec et le Nunavik). Une équipe de dix conseillères et conseillers concentrent leurs interventions auprès de ces organisations. Les membres de cette équipe connaissent tous les programmes de financement de ces ensembles. Ils ont développé au fil des ans des relations partenariales avec tous les intervenants aptes à résoudre les enjeux de financement - incluant les organisa-

tions gouvernementales avec lesquelles nous entretenons des collaborations régulières.

Cette expertise, composée à la fois de savoir-faire et de savoir-être nous qualifie donc à titre de principale institution financière du secteur de l'habitation sociale et communautaire.

Votre réseau et vos organisations administrent d'importants ensembles immobiliers qui sont, pour plusieurs, soutenus dans le cadre du programme de logement sans but lucratif public. Pour d'autres, il s'agit de projets réalisés avec d'autres soutiens publics; nous pensons ici aux projets AccesLogis ou encore aux différentes interventions menées au fil des ans directement par le gouvernement fédéral en collaboration avec la Société d'habitation du Québec. Les besoins de rénovations de ces ensembles sont importants. Souvent, il s'avère nécessaire de travailler de concert avec une institution financière. C'est donc à ce besoin que nous souhaitons répondre. Cette réponse elle sera d'une grande qualité, du fait de notre expérience, de nos collaborations avec les organismes publics et surtout de nos savoirs dans ce domaine.

Cet engagement que nous avons avec plus de 500 organisations, nous pouvons donc l'avoir avec tous vos membres. ■

Contactez-nous. C'est avec plaisir que nous irons vous rencontrer pour en parler plus amplement et voir comment nos organisations peuvent collaborer.

André Fortin

Conseiller stratégique en habitation
Services aux entreprises collectives
Centre de services Québec
155, boulevard Charest Est, Bureau 500
Québec (Québec) G1K 3G6
418 647-9677, poste 153
1 866 247-9677, poste 153
www.caissesolidaire.coop

Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec

UN PROJET DE L'OMHQ, EN PARTENARIAT AVEC L'ORGANISME CLÉS EN MAIN



Nous le savons, le logement social constitue pour de nombreuses personnes l'ultime option résidentielle. Pour la plupart d'entre elles, il s'agit de la garantie d'un minimum de sécurité et de stabilité. Qu'en est-il lorsque cette opportunité ne suffit plus, que les services offerts par les réseaux (santé et services sociaux, communautaires, habitation) ne parviennent plus à maintenir la personne en logement? Quelles sont les caractéristiques de cette «zone grise» où se retrouve cette clientèle et comment, collectivement, pouvons-nous en sortir?

Alors que beaucoup d'énergie est consacrée à la lutte à l'itinérance, l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) a cherché, dans une logique plus préventive et complémentaire, à documenter les situations où, malgré les interventions des professionnels de tous les réseaux, les seuils de tolérance des propriétaires d'habitation subventionnée arrivent à leurs limites, exposant les locataires les plus marginalisés à des risques importants d'expulsion, les contraignant trop souvent vers la rue. À l'OMHQ, la charge est grandissante sur notre équipe de soutien aux milieux de vie. Bien entendu, nous voulons maintenir nos locataires en logement, mais pour ces cas de plus en plus lourds où il y a absence d'option à l'éviction, nous devons désormais voir autrement.

Ce projet de recherche action a été mené d'octobre 2015 à octobre 2016 en collaboration avec Clés en main, programme intersectoriel dont la mission est la réadaptation des clientèles marginalisées par l'accès et le maintien en logement social autonome à Québec. Le principal objectif de cette étude était donc de comprendre les besoins psychosociaux des locataires vulnérables et désaffiliés, exposés à des risques importants d'expulsion, puis de mieux s'outiller pour y répondre. **Grâce à cette recherche-action, 20 locataires ont été maintenus en logement social.**

La démarche d'étude comprenait trois axes distincts : le travail de terrain d'un accompagnateur au maintien en logement, un comité de pratiques regroupant l'ensemble des acteurs du milieu ainsi qu'un «focus groupe» de locataires experts, désormais stables mais ayant vécus dans le passé des périodes

d'instabilité résidentielle. Le travail complémentaire de ces trois axes a permis d'obtenir des résultats hyper concrets. Des recommandations pragmatiques dans le but d'agir de façon pratique sur la désaffiliation des personnes marginalisées ont aussi été émises. Sur la base des résultats obtenus, il est également plus facile d'envisager aujourd'hui la mise en place de services concertés entre le secteur de l'habitation subventionnée, celui de la santé et des services sociaux ainsi que celui des ressources communautaires de Québec.

À Québec, on estime que 1 300 personnes¹ sont à risque d'être en situation d'instabilité résidentielle à court ou moyen terme au sein des logements subventionnés. Au bas mot, la société débourse en dispositifs d'urgence (refuges, soins d'urgence, interventions policières, etc.), en moyenne entre 30 000 et 40 000 \$² par année pour «maintenir» un itinérant dans la rue. Il a été démontré dans ce projet qu'il en coûte seulement entre 8 000 et 10 000 \$, subvention au loyer incluse, pour accompagner un locataire en instabilité résidentielle et garantir son maintien en logement. La rentabilité et le caractère incontournable de tels investissements s'imposent donc de soi. Il en va de notre responsabilité sociale, pour l'autonomie et le bien-être de nos concitoyens. ■

Pour en savoir davantage sur la démarche, les résultats, les recommandations et les suites du projet «Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec», le rapport synthèse ainsi que le rapport complet de l'étude sont disponibles sur le site Web de l'OMHQ au www.omhq.qc.ca.

¹ Estimation tirée de la base de données des intervenants sociocommunautaires de l'OMHQ par rapport au nombre de logements subventionnés, combiné au nombre de requérants, à Québec.

² Stephen Gaetz (2012): Le coût réel de l'itinérance: peut-on économiser en faisant les bons choix? Toronto : Canadian Homelessness Research Network Press.



PROGRAMME PRÉLIMINAIRE

MERCREDI 7 JUIN

AGA DES PARTENAIRES, salle Suzor-Côté, 1^{er} étage

9 h 30 – 10 h 30

Assemblée générale annuelle du RCREOMHQ

10 h 30 – 11 h 30

Assemblée générale annuelle de la COGIWEB

14 h à 17 h

Période d'inscription congrès ROHQ, hall d'entrée

JEUDI 8 JUIN Le congrès

Salle Suzor-Côté/ Krieghoff/Borduas, 1^{er} étage



Animation, M^{me} Françoise Guénette, journaliste

**SALON DE L'HABITATION SOCIALE
DE 8 H À 16 H, foyer, 1^{er} étage**

8 h – 12 h

Période d'inscription congrès ROHQ, hall d'entrée

12 h

Dîner d'ouverture

CONGRÈS 2017

8-9 JUIN

Hôtel Le Concorde, Québec

Les valeurs correspondent à ce en quoi les individus ou les sociétés attribuent de l'importance. Elles guident nos actions et déterminent ce qui est jugé acceptable et souhaitable. Elles sont subjectives et peuvent varier en fonction d'une personne ou d'un groupe. Le ROHQ, en tant qu'organisation, possède également des valeurs qui sont partagées et intégrées par son personnel et ses membres. Ces valeurs sont l'équité, la qualité des services, la solidarité, l'innovation, la concertation et le partenariat. Ensemble, elles définissent le ROHQ dans la réalisation de sa mission.

On comprend donc que les valeurs sont très importantes, à la fois d'un point de vue individuel et organisationnel. Ceci est particulièrement vrai pour les acteurs du logement social compte tenu de la nature et de la mission des offices. Plusieurs valeurs sont d'ailleurs partagées et animent tout notre réseau. Nous profiterons du congrès pour approfondir le partage de nos valeurs communes et renforcer nos organisations.

12 h 15

Allocution d'ouverture du président du ROHQ,
M. Robert De Nobile

13 h

Allocution du ministre des Affaires municipales et
de l'Occupation du territoire

14 h

**RÉORGANISATION DU RÉSEAU DES OFFICES
D'HABITATION**

Où en sommes-nous ?



Par M^{me} Martine Lévesque,
directrice générale et
M. Jacques Régnier, consultant,
ROHQ

**ATELIER D'ÉCHANGE, DE TRAVAIL ET DE RÉFLEXION :
« ÊTRE MAÎTRE DE NOTRE AVENIR »**

Léguer pour mieux préparer. La reconnaissance et la transmission
du savoir et du savoir-faire.



Par En mode solutions,
M^{me} Marie-Jules Bergeron et
M. Jean-Sébastien Bouchard,
associés

16 h 30 à 17 h 30**CONFÉRENCE « AU CŒUR DE NOS VALEURS »***Par M^{me} Rose-Marie Charest*

Madame Charest est psychologue, auteure et conférencière. Elle a présidé l'Ordre des psychologues de 1998 à 2015, poste qu'elle a quitté pour se consacrer à sa carrière de communicatrice. En plus d'avoir publié plusieurs livres, elle est connue du grand public pour sa participation régulière à différentes émissions de radio et de télévision. Dans ses conférences, elle prend appui sur ses connaissances en psychologie et partage son expertise acquise tout au long d'une carrière qui l'a menée de la clinique à la gestion, à la gouvernance d'organisations et aux communications publiques et politiques.

17 h 30**Cocktail****VENDREDI 9 JUIN**Salle Suzor-Côté/ Krieghoff/Borduas, 1^{er} étage**7 h 30****Petit déjeuner sur place****8 h 30****Assemblée générale annuelle du ROHQ****10 h à 11 h****CONFÉRENCE « LA VOIX DU LEADER »***Par M. Nabil Doss, expert en communication d'influence*

Monsieur Doss est connu comme étant « La voix française de Paramount Pictures au Canada ». C'est un expert en communication d'influence passionné, au parcours unique, ayant touché à une multitude de disciplines englobant toutes les facettes de la communication autant orale, écrite que visuelle.

Président de la Global Speakers Federation et président national de CAPS (Canadian Association of Professional Speakers) en 2013, Nabil est un conférencier et formateur d'expérience. Il intervient auprès de dirigeants de sociétés, d'experts-conférenciers ainsi qu'auprès d'étudiants en communication pour les aider à exploiter leur plein potentiel dans le but de communiquer sur un plan plus subtil pour vraiment inspirer leur auditoire et augmenter leur influence.

Sa remarquable approche de la communication multidimensionnelle (Informer-Influencer-Inspire) fait appel à la puissance narrative et au pouvoir immersif des bandes-annonces qu'il crée et produit pour des clients internationaux depuis près d'une trentaine d'années.

Avec une solide expérience en publicité et en communication à son actif, de nombreux experts et organisations à travers le monde ont retenu ses services de consultation et de production afin d'optimiser leur message. Il est, entre autres, formateur DISC certifié par Insights Institute ; intervient dans le cadre du programme de certification de l'Institut de Leadership en gestion du Québec, affilié au John Molson School of Business de l'Université Concordia ainsi qu'au sein du groupe Germe dont la vocation est de développer les dirigeants de sociétés en France. Il intervient régulièrement dans le cadre de congrès internationaux.

EXPRIMER L'EXTRAORDINAIRE À TRAVERS SES IDÉES, SES VALEURS, SA VISION.

Les limites de notre influence sont déterminées par notre capacité à communiquer nos idées! L'Ère de l'autorité est révolue ; place à l'Ère de l'influence! Cette nouvelle réalité, inspirée par les jeunes générations, les réseaux sociaux et la réalité virtuelle, impose au leader de nouvelles façons de communiquer ses idées, ses projets et sa vision. En cette époque en perpétuelle mouvance, pour être porteur de résonance, il nous faut exprimer l'Extraordinaire, avec simplicité, authenticité et rigueur.

Pour être entendu et surtout pour être compris, tant la voix du leader, que le message qu'il communique, doivent être amplifiés pour s'élever au-dessus de l'interférence ambiante. Les dirigeants qui arrivent à communiquer à un niveau plus subtil réussissent vraiment à changer les comportements et la perception de ce qui est possible.

Au cours d'une expérience audiovisuelle fascinante, inspirée du monde du cinéma, Nabil vous propose de tirer parti de la puissance évocatrice des images, des mots et de l'imaginaire pour décupler la portée de votre influence.

Elle offre un cadre simple et convaincant pour déployer votre message avec toute la résonance du récit narratif et donner libre cours à votre génie chaque fois que vous prenez la parole! Déployez votre pouvoir d'influence avec authenticité, intégrité et passion pour mobiliser vos équipes et concrétiser votre vision de Leader!

11 h 30**Fin du congrès et départ, boîtes à lunch offertes sur place**REGROUPEMENT DES OFFICES
D'HABITATION DU QUÉBEC



Santé mentale chez les aînés en logement social

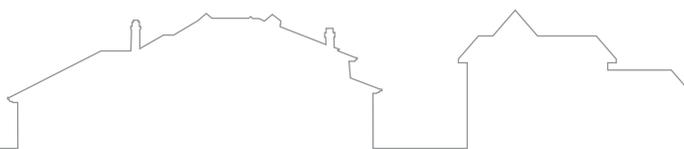
PAR YVON RIEDEAU M.A.B.ÉD, GÉRONTOLOGUE SOCIAL

Il faut garder en tête que la santé mentale est le « grand chapeau » incluant tous les états d'âme sains et altérés chez l'être humain, les mécanismes de défense opérationnels et, évidemment, les maladies mentales et les troubles de la personnalité. L'atteinte possible de la santé mentale optimale des locataires permet de nourrir leur bien-être subjectif et permet des relations harmonieuses, significatives et satisfaisantes avec autrui de même que la réalisation et l'actualisation de soi. Bien sûr, l'anxiété, l'angoisse, la déprime, la détresse, les formes de dépressions multiples sont également des réalités en santé mentale auxquelles nous ne sommes pas à l'abri. Tous les groupes d'âge peuvent expérimenter un ou des épisodes plus ou moins longs et plus ou moins aigus d'anxiété, de dérèglement de la biochimie ou de trouble de l'humeur affectant la santé mentale optimale. Selon les études en lien avec les troubles de l'humeur, de 15 à 20 % des personnes de 65 ans et plus expérimenteront ou ont expérimenter une altération de leur santé mentale (principalement l'anxiété et la dépression). Selon Marcoux, Lapierre et Dubé (2015), avec une prévalence annuelle variant de 10 à 25 % (Blazer, 2011), la dépression ressort comme le problème de santé mentale le plus fréquent chez les personnes âgées de 65 ans et plus (Chen et Copeland, 2011). De plus, un nombre relatif d'aînés consomment des benzodiazépines afin d'atténuer les symptômes dépressifs et anxieux. Finalement, la maladie mentale classique (bipolarité, schizophrénie, psychose associée, dépression majeure) peut également affecter les locataires adolescents, adultes et aînés en logement social.

On associe la détresse et la dépression à des « troubles de l'humeur » dépressifs et cycliques, car l'humeur de ces personnes est souvent instable. La tristesse et la fatigue excessives sont souvent au rendez-vous en plus du manque d'intérêt aux activités de la vie domestique et de la vie quotidienne. Certaines personnes aux prises avec une dysthymie (dépression à basse intensité) s'en sortent sans prise d'antidépresseurs, mais la majorité utilise ces médicaments qui remettent à niveau les neurotransmetteurs (sérotonine, dopamine, noradrénaline). La dépression majeure nécessite presque toujours une médication antidépressive et souvent anxiolytique tout comme la rencontre avec un psychologue ou un psychiatre pour trouver les causes réelles de l'état dépressif et/ou suicidaire. Parfois, le vieillissement et les difficultés relatives d'adaptation aux crises de l'avance en âge (autonomie,

identité, appartenance, statut, sentiment d'inutilité, perte de revenus) et/ou à l'arrivée et la cohabitation en logement social introduisent des désordres temporaires ou permanents de l'humeur et un changement du mode de pensée pouvant faire basculer la santé mentale. Selon leurs ressources psychiques et leurs structures cognitives, des locataires décodent leur environnement physique et humain de façon adaptative avec plus ou moins d'efficacité. Signalons que la qualité des ressources et des dynamiques familiales, du voisinage, de la bien-traitance et de la maltraitance multiforme (incluant l'âgisme et l'intimidation) possible sont également à considérer dans les altérations de la santé mentale des locataires vieillissants. Le trouble d'anxiété généralisé (TAG) est un des troubles anxieux les plus répandus chez les personnes âgées et ses retombées négatives sont importantes (Landreville, Gosselin et Grenier, 2015). Selon l'American Psychiatric Association (2013), l'anxiété (anticipation d'une catastrophe) situationnelle ou chronique et l'inquiétude multiforme introduisent des symptômes tels l'agitation, la sensation d'être survolté et une tension musculaire omniprésente. Certains locataires anxieux scénarisent au quotidien des situations réelles ou fictives qui augmentent les palpitations cardiaques, l'oppression dans la poitrine et la possible paralysie d'impuissance observable par le personnel.

La cohabitation dans les espaces communs peut également être anxiogène et génératrice de tensions, de conflits, de prises de bec et de désorganisation ponctuelle. De plus, certains locataires expérimenteront des illusions et des hallucinations auditives et même des délires (de personnification, religieux ou de persécution). Ces gens quittent le monde réel (psychose) pour le confondre avec le monde irréel. La majorité de ces personnes est sous médication, mais certains font l'inobservance de leur prescription qui amène à observer une lenteur dans les mouvements et un ton de voix monocorde et autres symptômes associés. Les symptômes mentionnés plus haut sont soit associés au trouble bipolaire, à la schizophrénie ou encore à la psychose résiduelle (trouble psychotique) en lien avec ces maladies mentales ou non. Des comportements apathiques, agressifs, agités ou encore inhibés (sans filtres) peuvent être observables chez ces locataires au grand damne des autres. Parmi la clientèle adulte et aînée schizophrène, certains vivent le filet social québécois, le « syndrome de la porte tournante » avec des hospitalisations et des retours au domicile. Les conséquences de cette maladie mentale sont autant pour le malade



(préjugés sociaux tenaces et rejet des autres, car ignorance et peur plus ou moins légitime) que pour sa famille surtout si la personne habite chez des locataires/parents souvent âgés. Plusieurs schizophrènes manquent d'intérêt pour leur hygiène personnelle et pour la propreté du logis. Avec la clientèle bipolaire, il faut savoir que certains quittent le réel et vivent des épisodes de psychose (même sous médication) les rendant agités et crieurs ou craintifs et en défensive. Vous n'entrez pas dans leur psychose ni ne confirmez leurs hallucinations... comme personnel, direction ou ISC, il faut plutôt encourager la ventilation des émotions, à parler tout en le sécurisant et en sécurisant leur environnement immédiat à savoir leur logement. Des projets mobilisateurs (autorisés par les directions d'OH) actualisés par les ISC peuvent permettre cette ventilation constructive... et la meilleure cohabitation possible.

À l'heure actuelle, environ 100 000 nouveaux cas de personnes âgées ayant des troubles cognitifs associés à une perte d'autonomie ou, en d'autres mots, atteintes de démence, sont diagnostiqués chaque année au Canada (Vézina et Leblond, 2015). Certains locataires vivent donc avec une démence (trouble neurocognitif majeur) légère à moyenne à sévère réversible ou non. Certains refusent de vous ouvrir la porte, ont peur de vous ou crient des injures. Chose certaine, selon votre rôle, titre d'emploi ou mandat (dans le logement, au bureau ou ailleurs), vous devez tenter doucement de diminuer l'escalade et faire preuve d'une grande patience et de beaucoup d'imagination pour créer et maintenir le lien de confiance. Vous devez toujours utiliser certains outils de base une fois dans le logement de la personne (paroles rassurantes, approche semi-directive, toucher adapté, sourire, chaleur humaine, etc.) tout en indiquant le pourquoi de votre présence. Pour les personnes ayant une démence vasculaire dégénérative (vaisseaux sanguins qui se détériorent), les déficits cognitifs peuvent devenir des troubles cognitifs sévères. Ces personnes (comme la majorité des autres personnes démentes) ont des difficultés à s'orienter dans le temps, dans l'espace et face aux gens. Ces personnes ont tendance à formuler des phrases répétitives et incohérentes attribuables à leur démence. La majorité est aphasique et incapable de compléter leurs phrases. Il vous faut (selon votre contact avec eux) de l'imagination, de la créativité et un ton de voix claire, chaleureux et rassurant, de la patience et de la tolérance sans toutefois infantiliser et materner ou prendre en pitié. L'aplomb et le non-jugement du personnel sont les atouts de base. Chez les locataires ayant une démence de type Alzheimer (DTA), la majorité vit les 7 stades de l'échelle de Reisberg. Des propos décousus et incohérents viennent accompagner ces comportements difficiles pour la famille, les proches et le personnel. Cela peut devenir irritant pour l'entourage et les voisins. Chez les gens atteints d'Alzheimer, les visages se mêlent et le plongeon rétrograde fait que

plusieurs se voient à un autre moment de leur vie. Vous devez recadrer calmement ces personnes délicatement en vous présentant à plusieurs reprises pour les rassurer.

Vous vous intéressez à leurs dires ou leurs pensées décousues ou fausses sans toutefois alimenter leurs dires ou « embarquer » dans leur univers. Vous essayez un peu de les orienter à la réalité selon leurs capacités à l'être. De par leurs possibles observations, les intervenantes de milieu et les intervenantes sociocommunautaires (ISC) peuvent être une aide précieuse et aider à procéder à une relocalisation de certains locataires dans une résidence de type familiale, une ressource intermédiaire spécialisée ou un centre d'hébergement public ou privé conventionné. Somme toute, le logement n'est pas l'hébergement spécialisé (CH, RTF, RI, etc.), toutefois, un certain nombre de locataires présentent une santé mentale altérée qui affecte les paramètres de la cohabitation qualitative, la civilité, les règles de bienséance et, par ricochet, la quiétude d'esprit de certains locataires.

En conclusion, le réseau sociosanitaire (CLSC, ressources communautaires, etc.) a ses restrictions, ses critères, ses protocoles qui rend le partenariat complexe avec les OH. Le réseautage souhaité est trop souvent boiteux obligeant des directeurs d'OH à revoir leurs possibilités d'accès à du support social et communautaire. Le logement social devient hypothétiquement un « fourre-tout » où l'on ne peut espérer que la cohabitation des locataires avec et sans profil de santé mentale puisse s'effectuer de façon harmonieuse, sans heurt, sans conflits émergents et sans drames.

Pour développer des outils d'intervention face aux locataires ayant un profil de santé mentale et des comportements perturbateurs et/ou agressifs, il nous fera plaisir de rencontrer vos équipes de personnel en formation sur mesure permettant la discussion sur les interventions à effectuer. Contactez le ROHQ afin de planifier la formation sur mesure adaptée à vos besoins. ■

Références :

- Dubé, M. Lapiere, S. et Marcoux, L., La dépression chez les aînés : Effet d'un programme d'intervention, dans *Vie et vieillissement*, V12.No4-2015.p.15-20.
- Landreville, P, Gosselin, P. et Grenier, S. Autotraitement guidé du trouble d'anxiété généralisée chez les aînés : Une voie prometteuse, dans *Vie et vieillissement*, V12, No4-2015.p.33-38
- Riendeau, Y. (2016). Recueil de notes : SHM 1111 Introduction à la gérontologie sociale. UQAM
- Riendeau, Y (2016). Recueil de notes : SHM 222E: Intervention à domicile et en milieu communautaire. UQAM
- Vézina, J; Leblond, M-H. Accompagner une personne âgée présentant un trouble neurocognitif : Du constat à l'action, dans *Vie et vieillissement*, V12, No4-20015. p. 45-53
- Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance, (2009), Santé mentale et personnes âgées; S'outiller pour mieux intervenir.



S'entraîner à vieillir

PAR JOHANNE BOUCHARD, CONFÉRENCIÈRE ET FORMATRICE EN SANTÉ ORGANISATIONNELLE ET MIEUX-ÊTRE, WWW.JOHANNE-BOUCHARD.COM

Le temps passe à coups de tictac d'horloge qu'on le veuille ou non. Il est inévitable de grandir en âge, plus simplement de vieillir. Tout comme on se prépare avant un examen à l'école ou pour une grande compétition, ou pour un marathon, on se prépare aussi à grandir en âge.

« Que vas-tu faire lorsque tu seras grande? » incite les enfants à réfléchir sur de futurs intérêts de carrière. « Que vas-tu faire lorsque tu auras 65 ans? » inciterait peut-être à réfléchir sur la façon d'envisager cette période de la vie. Tout comme la carrière, nous préparons notre maturité en misant sur des titres qui rapportent des intérêts. En d'autres termes cela revient à investir dans son développement personnel dans une meilleure connaissance de soi, l'optimisme dans les activités qui rechargent le moral, nourrir ses passions, privilégier des rencontres qui nous font du bien comme avec la famille et les amis. Bref, saisir les opportunités qui nous permettent de panser nos blessures, de régler nos deuils et vivre pleinement cette portion de vie. Vieillir est un privilège qui n'est pas accordé à tous, alors profitons-en, au moins quand c'est possible, pour grandir en âge en beauté et heureux!!

Voici 5 stratégies qui pourront vous amener à savourer les années qui passent :

1. La connaissance de soi

Se détourner de qui nous sommes peut amener à faire de mauvais choix, à commettre des erreurs, à fuir son identité et à délaisser ses propres valeurs. Il est souvent coûteux de se fuir de la sorte.

Quel outil fantastique pour reconnaître ses forces qui mènent aux accomplissements et ses failles qui nous dérangent parfois. À cet égard, pouvons-nous changer vraiment? Il serait utopique de penser ainsi, nous pouvons cependant apprendre à bien vivre avec soi. Questionner ou analyser ses émotions et ses sentiments nous relie assurément à nos valeurs. Cette connaissance de soi devient le terreau fertile pour créer les conditions idéales à la définition de nos objectifs de vie et à leur réalisation parce que oui c'est encore possible même à un âge avancé. En fait, la connaissance de soi c'est le chemin le plus sûr vers cette forme d'acceptation. C'est un peu comme se réconcilier avec soi.

Un peu d'introspection demeure la meilleure stratégie. Le voyage à travers le vécu, les expériences autant bonnes que moins bonnes sont le meilleur GPS (système de Gestion Personnelle Stratégique) qui soit. En effet, réfléchir sur sa vie vient éclairer les valeurs qui se défilent derrière chacune de nos actions.

2. La persévérance

Il est certain que tous nos rêves ne sont pas nécessairement atteignables dans la facilité, mais ils doivent rester dans le domaine du « faisable et raisonnable ». Contrairement à l'obstination et l'acharnement, la persévérance nous permet de franchir les paliers de notre évolution pour enjamber les obstacles et les défaits.

Il y a parfois des rêves que nous devons oublier nécessitant de faire ses deuil. Toutefois, la persévérance revêt une dimension d'apprentissage et demande de transiger avec l'échec sans pour autant y rester coincé. Faire preuve de persévérance c'est se permettre et s'autoriser des erreurs tout en ayant de l'indulgence par rapport à soi.

Ainsi, plus l'effort aura été important, plus le degré de satisfaction sera fort. Pour certains, la peur de l'échec, la résignation apprise sera plus importante que la probable réussite.

Sortir de sa zone de confort et réaliser ce qui nous semblait presque impossible, un pas à la fois vers sa fierté, voilà l'importance de reconnaître et mettre l'accent sur ses forces et ses talents. Considérant parfois les pertes liées au vieillissement, cet élément devient primordial.

3. L'estime personnelle

Le regretté Guy Corneau disait, lors d'une entrevue, que l'estime de soi ça ne court pas les rues! L'estime de soi c'est de regarder le chemin parcouru, les connaissances acquises, la solidité devant les épreuves. C'est de se regarder en face et se dire ses 4 vérités, eh oui! Ses 4 vérités sur ses succès, ses réussites, ses résiliences, ses qualités, ses forces, ses talents, ses aptitudes.

Il est si facile de passer sous les rayons du détecteur de « fautes », détecteur du « je ne suis pas assez », détecteur du « regarde s'ils ont une belle vie, eux! ». Les comparaisons, le dénigrement, le regard qu'ont les autres sur nous viendront ébranler l'estime personnelle. Ainsi, que choisirez-vous? Mettre le focus sur vos failles et faiblesses ou bien sur ce qu'il y a de meilleur en vous, ce qui vous démarque et ce qui fait de vous cet être unique?

On blâme souvent autrui de ne pas nous aimer comme on mérite de l'être. Tout part de nous. Aimez-vous à votre juste valeur! Vous en verrez que des bénéfiques à tous les niveaux.

4. La joie de nourrir ses passions

Ne dit-on pas que : « La vie sans passion c'est comme un plat mal assaisonné. Chaque bouchée sera un supplice! »

À l'été dernier, j'ai découvert la passion d'un homme de 90 ans qui rêvait de faire le tour du lac St-Jean à vélo soit 250 kilomètres en quatre jours. « Nelson Bonneau a peut-être franchi le cap des 90 ans, mais ce n'est rien pour freiner son amour du vélo. » lisait-on sur le site de TVA nouvelles.

Se fixer des objectifs, vouloir relever des défis propres à sa condition physique, ses talents et ses forces sont visiblement une voie à emprunter pour se sentir vivant. Que ce soit la pratique d'un sport comme M. Bonneau ou d'une activité artistique comme la couture, la danse, l'ébénisterie, la peinture ou la photographie, se trame derrière toute passion une réalisation personnelle, l'atteinte d'un but, la fierté derrière la réussite.

5. La quête du bonheur

Les recherches sont unanimes, les bonnes relations nous rendent plus heureux et en meilleure santé. Les relations significatives et signifiantes avec la communauté, la famille, les amis sont plus que préconisées pour une vieillesse heureuse. Ne restez pas isolé!

S'approcher des autres, aller vers les autres, raviver une vieille relation en s'organisant quelque chose de nouveau. Prendre le temps pour téléphoner à ce membre de votre famille à qui vous n'avez pas parlé depuis une longue période de temps. Cessez vos querelles, elles laissent des empreintes terribles sur les personnes qui nourrissent du ressentiment.

Le bonheur n'est pas exempt de malheurs ou d'efforts. À cet égard, il semble que le malheur soit plus facile à intégrer que le bonheur qui, lui, demande davantage d'exercices rigoureux et réguliers. En effet, développer le positivisme, choisir ses émotions positives, cesser de ressasser le passé, tenter de vivre le moment présent et prendre le temps de remercier pour les cadeaux, les beaux moments seraient générateurs de bonheur.

S'inspirer

Vieillir est inévitable certes, mais bien vieillir est un choix. Nous avons tous des exemples de personnes qui, à travers le temps, retiennent notre attention, des exemples de sagesse, de mieux-être et de beauté.

Et s'en inspirer serait peut-être un espoir que le passage des années n'est pas toujours négatif. ■



Transparence des prix en pharmacie, un premier pas vers plus d'équité?

PAR : STÉFANIE MOREAU, FSA, FICA, DIRECTRICE DE L'ACTUARIAT, ASSURANCES COLLECTIVES
AVANTAGES SOCIAUX DELTA

Saviez-vous que le prix d'un médicament varie d'une pharmacie à l'autre? Selon un sondage réalisé par l'Association canadienne des compagnies d'assurance (ACCAP), seulement 20 % des Québécois savent que le prix d'un médicament varie d'une pharmacie à l'autre.

Saviez-vous que les assurés des régimes privés paient plus cher pour le même médicament que ceux du régime public? En effet, une étude chapeautée par l'ACCAP a démontré que les assurés des régimes privés paient en moyenne 17 % plus cher que ceux du régime public pour le même médicament.

Saviez-vous que le gouvernement du Québec détermine les honoraires maximums que le pharmacien peut facturer aux assurés du régime public, mais qu'aucune réglementation ne protège les assurés des régimes privés?

Avec l'arrivée sur le marché de médicaments biologiques et de spécialité très coûteux, il est devenu de plus en plus difficile pour les employeurs et leurs employés de soutenir l'augmentation des coûts de leur couverture d'assurance maladie.

Afin d'aider à assurer la viabilité des régimes privés d'assurance collective et suite à des revendications de l'ACCAP et d'un regroupement d'employeurs représentant plus de 400 000 assurés des régimes privés, le gouvernement du Québec a décidé d'agir.

Une Loi qui pourrait aider à contrôler les prix des médicaments

Le 6 décembre dernier, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi 92 : *Loi visant à accroître les pouvoirs de la Régie de l'assurance maladie du Québec, à encadrer les pratiques commerciales en matière de médicaments ainsi qu'à protéger l'accès aux services d'interruption volontaire de grossesse.*

Cette Loi comporte plusieurs dispositions qui pourraient aider à faire diminuer les prix des médicaments en augmentant la concurrence non seulement entre les pharmacies, mais également entre les différents fournisseurs de médicaments (grossistes ou distributeurs), auprès desquels les pharmacies s'approvisionnent.

Une facture plus détaillée dès le 15 septembre 2017!

L'une des dispositions de la Loi oblige le pharmacien à divulguer les honoraires chargés pour exécuter une ordonnance. En ce moment, la facture du pharmacien indique un montant global qui regroupe les différentes composantes du prix.

La facture du pharmacien pour un médicament ou un service pharmaceutique devra dorénavant comporter les informations suivantes :

- le prix assumé par le régime général d'assurance médicaments;
- les honoraires professionnels du pharmacien;
- la marge bénéficiaire du grossiste, le cas échéant.

Actuellement, peu de gens « magasinent » pour l'achat de leurs médicaments. Avec des informations plus détaillées en main, les consommateurs seront en mesure d'effectuer des choix plus éclairés lors de l'achat de leurs médicaments.



Une plus grande transparence pourrait également contribuer à faire réduire l'écart entre les prix chargés aux assurés des régimes collectifs privés et à ceux couverts par le régime public.

C'est la fin des ententes particulières entre les pharmacies et leurs fournisseurs

La nouvelle Loi rend illégal pour un fabricant, un grossiste ou un distributeur de médicaments :

- d'exiger qu'un pharmacien s'approvisionne exclusivement auprès de lui;
- d'obliger un pharmacien à vendre une marque spécifique de façon préférentielle;
- de donner ou recevoir quelconque avantage en lien avec la vente ou l'achat d'un médicament.

Des amendes substantielles et des infractions pénales pourraient être imposées aux intervenants qui contreviennent à la Loi.

Des économies à prévoir pour les consommateurs

L'ensemble de ces mesures vise à assurer plus de concurrence entre les différents joueurs et pourrait se solder par des économies pour les consommateurs.

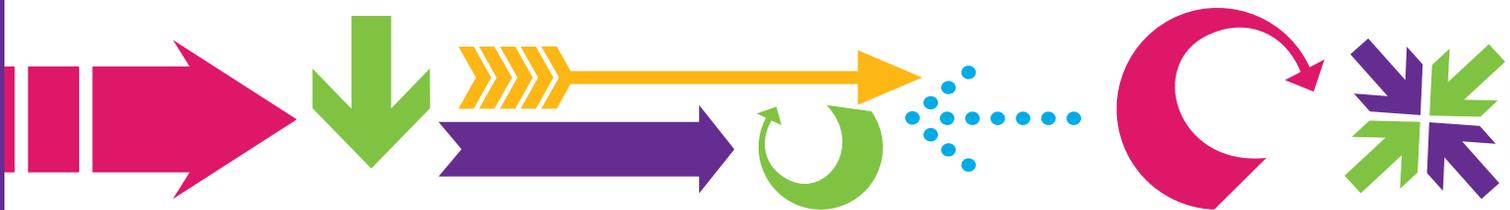
En magasinant dès maintenant votre pharmacie, vous pourriez bénéficier d'économies et, par conséquent, contribuer au contrôle des coûts de votre régime d'assurance collective!

Saviez-vous que...

- Le Québec était la seule province sans facture détaillée à la pharmacie.
- Il est interdit de faire du « dirigisme », c'est-à-dire d'inciter quelqu'un à acheter ses médicaments à une pharmacie plutôt qu'à une autre.
- Un assureur ou un administrateur de régime d'assurance collective est passible d'une amende variant entre 10 000 \$ et 1M \$ s'il est reconnu coupable d'avoir restreint la liberté d'un assuré à opter pour la pharmacie de son choix. ■

* Sources : Projet de loi 92 et ACCAP





LA RIS 2017 : le rendez-vous des acteurs du soutien communautaire en HLM

PAR JACQUES LALIBERTÉ, CONSEILLER EN INTERVENTION SOCIOCOMMUNAUTAIRE, ROHQ

C'est sous le thème *D'où l'on vient, où l'on va... – enjeux d'identité et de reconnaissance* – que les intervenants sociocommunautaires en HLM sont conviés à leur rendez-vous annuel qui en sera cette année à sa quatorzième édition.

Un quatorzième rendez-vous qui se tiendra à L'Hôtel Québec (Québec) les 10 et 11 mai prochain et qui espère accueillir un grand nombre de participants des diverses régions du Québec provenant des réseaux de l'habitation sociale et communautaire, de la santé et des services sociaux, et de celui des organismes communautaires.

Rappelons que cet événement a pris son envol en 2004 et a réussi à rassembler au fil des ans des centaines de participants ayant en commun d'œuvrer dans le milieu sociocommunautaire en HLM. Année après année, ce colloque se veut un moment privilégié de réflexion et d'échange sur la pratique; une occasion d'apprentissage et de partage de savoir et de savoir-faire; un lieu de réseautage pour les acteurs du soutien communautaire en HLM.

Pour l'édition 2017, la *Rencontre des intervenants sociocommunautaires en HLM (RIS)* propose un programme à la fois riche et varié dont le fil conducteur se rattache à des enjeux d'identité et de reconnaissance. Au menu, des conférences et des ateliers qui toucheront à l'histoire du logement social au Québec, à la persévérance scolaire, à l'intimidation entre aînés, à la méditation consciente, à l'intervention en contexte multiculturel, aux troubles de personnalité limite. Seront aussi offerts aux participants des ateliers de discussion sur les acquis et les défis du réseau des intervenants sociocommunautaires en HLM, la présentation de projets réalisés en milieu HLM, la présentation d'un nouveau livre sur le milieu HLM et, en conférence de clôture, la conférence de Dan Bigras, un artiste engagé dans plusieurs causes sociales.

La RIS 2017, c'est une occasion privilégiée pour les intervenants en HLM des quatre coins du Québec de se retrouver pour réfléchir ensemble, pour échanger, pour interagir, pour s'outiller davantage, pour apprendre à se connaître et à se reconnaître dans leur pratique. Cette pratique qui renvoie à la fois à la spécificité du milieu HLM et à la pluralité des interventions, qui conjugue action aux personnes et action collective en passant par le partenariat intersectoriel. Cette pratique qui, somme toute, renvoie aux fondements du développement social et communautaire en milieu HLM, mais qui, en même temps, renvoie à une identité professionnelle multiple et à une communauté d'appartenance (encore) mal définie.

Enfin, à l'heure où cette pratique peut être affectée par les changements majeurs s'opérant dans les réseaux de la santé et des offices d'habitation, pour continuer d'avancer, pour espérer aller de l'avant en conservant ses acquis tout en affirmant son identité, un retour sur les origines de la pratique du soutien communautaire en HLM peut être éclairant à bien des égards... Comme le rappelle l'adage : *Il faut savoir d'où l'on vient pour savoir où l'on va.*

Le programme préliminaire ainsi que la fiche d'inscription sont disponibles sur le site Internet du ROHQ à l'adresse : www.rohq.qc.ca. À noter que seules les inscriptions reçues **d'ici le 14 avril** pourront bénéficier du tarif réduit.

D'où l'on vient,
où l'on va ...

enjeux d'identité et de reconnaissance

LE COMITÉ ORGANISATEUR DE LA RIS 2017

Johanne Doré, responsable Développement communautaire et habitation sociale, OMH Laval

Andréa Quezada, agente de liaison, OMH Montréal

Marie-Ève Villeneuve, intervenante milieu de vie, OMH Shawinigan

Mireille Pelletier, technicienne en soutien communautaire, OMH Sherbrooke

Lu Ni, responsable aux plaintes et du développement sociocommunautaire, OMH Terrebonne

Jacques Laliberté, conseiller en intervention sociocommunautaire, ROHQ



Devant : Johanne et Andréa – Derrière : Marie-Ève, Mireille, Lu et Jacques



RENCONTRE DES INTERVENANTS
SOCIOCOMMUNAUTAIRES EN HLM

Des pratiques « bienveillantes » en évolution !



PAR CHANTAL DESFOSSÉS –
DIRECTRICE DU DÉVELOPPEMENT
COMMUNAUTAIRE &
SOCIAL

GINA FRANCO MAURICCI &
STÉPHANIE SÉNÉSAC –
INTERVENANTES DE MILIEU

Le développement communautaire et social agit au cœur de la dimension humaine de la mission de l'Office municipal d'habitation de Longueuil. En ce sens, nous offrons plus qu'un toit à nos locataires et nous sommes portés par le désir constant de faire la différence auprès des personnes qui comptent malheureusement trop souvent parmi les plus vulnérables de nos communautés.

Des données qui parlent - À titre indicatif, au 31 mars 2016, pas moins de 5516 personnes résidaient dans nos 2280 unités HLM, et 630 dans nos logements de type abordable, de même, 500 personnes bénéficiaient d'une des subventions du programme de supplément au loyer. De ce nombre, 1 720 locataires étaient âgés de plus de 65 ans, et près de 80% vivaient seules; de surcroît, il s'agit de personnes à faible revenu. Au quotidien, nous constatons que les besoins des locataires sont importants de par leur condition socioéconomique et clinique, de même qu'à cause de l'isolement qui les accable, dépisté par nos équipes sur le terrain, dont entre autres nos préposés et nos agents de location. Ajoutons que différentes études pancanadiennes révèlent qu'entre 4 et 7% de la population aînée vivant à domicile serait victime de maltraitance et que ces taux de prévalence ne seraient que la pointe de l'iceberg à cause des obstacles liés au dépistage, la réticence des personnes aînées et des professionnels à dénoncer¹. En somme, nous pouvons estimer qu'au moins 120 de nos locataires seraient potentiellement victimes de maltraitance...

Suite à la page 28



La mission de la direction du développement communautaire & social - Notre équipe, de par sa mission et ses actions, est un agent facilitateur contribuant à enrichir la qualité de vie des locataires, leur maintien en logement social de même que leur sécurité individuelle et collective, par la création d'environnements favorables au plein développement de leur potentiel pour un réel tremplin de vie; par le développement de programmes d'activités et de services pertinents en regard des déterminants sociaux et par son rôle de vigie et de protection sociale. Tout en privilégiant une approche globale et systémique, nous misons sur le modèle d'intervention auquel réfère le *Guide de gestion du logement social* élaboré par la SHQ qui définit 3 pôles d'intervention, dont l'action auprès des personnes.

Un nouveau « Protocole en matière de bienveillance » voit le jour! - C'est en unissant nos forces et nos expertises qu'ensemble et de façon concertée, nous nous sommes mobilisés afin de répondre le mieux possible aux besoins de nos locataires qui ont une réalité parfois accablante du point de vue humain, vous vous en doutez bien... C'est avec plaisir que nous vous partageons le fruit d'expériences inspirantes.

L'expérience de Gina Franco Mauricci – Intervenante de milieu

« En tant qu'intervenante de milieu, je réalise certaines visites et fais du porte-à-porte quand on veut mobiliser nos locataires à participer à une activité spéciale. J'ai constaté que plusieurs de nos locataires étaient non seulement seuls, mais isolés, et avaient besoin de parler, de partager leur vécu. Ce constat, partagé par l'équipe, nous a amenés à penser qu'on devait faire quelque chose pour ces personnes. Afin de formaliser notre intention, nos approches et nos collaborations, nous avons élaboré un *Protocole en matière de bienveillance*.

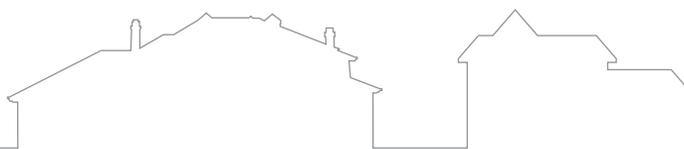
La définition de la bienveillance est « la volonté qui vise le bien et le bonheur d'autrui ». Cela explique notre intérêt à réaliser les visites de bienveillance. Ce projet, dans une optique de repérage et de prévention, vise à favoriser l'amélioration de la qualité de vie des aînés, en facilitant leur accès à l'information sur les services et programmes communautaires et en les encourageant à les utiliser pour faciliter leur autonomie. Le projet cherche aussi à permettre aux aînés les plus vulnérables de sortir de leur isolement en les reconnectant avec les ressources de leur milieu et en les aidant à créer un réseau social avec leurs pairs. Ultimement, ces actions favorisent également le maintien à domicile des locataires. Pour ce faire, nous faisons du porte-à-porte afin de faire connaissance et de leur remettre des références utiles, dont les nôtres. De plus, nous tenons compte des préoccupations et des observations de nos collègues préposés et du service à la clientèle dans notre analyse de la réalité et des besoins des locataires.

Au terme de notre première tournée au sein d'un immeuble, on peut dire que ce fut une expérience fort enrichissante du point de vue humain. Nous avons tissé des liens de confiance avec plusieurs locataires et leur avons fait savoir que nous avons un réel intérêt pour leur bien-être en tant que personne, et non seulement en tant que locataire ou numéro d'appartement. La preuve de cela? Des commentaires positifs et touchants de plusieurs d'entre eux :

« Je me sens touchée, rassurée de savoir que je peux compter sur vous... »

« C'est bien de nous visiter, entendre ce qu'on a à dire, surtout avec certains d'entre nous qui avons besoin d'aide et n'osons pas parler ou ne savons pas à qui s'adresser... »

« Avoir de la visite, ça fait plaisir. Surtout que je ne suis pas une personne qui va vers les gens. Donc si on ne vient pas me voir, je peux rester une semaine complète sans parler à personne. Cela me rappelle un peu quand j'ai travaillé pour l'organisme les Petits Frères qui a pour mission de briser l'isolement des aînés. Sauf que maintenant, on dirait que les rôles sont inversés! »



Certaines personnes pourraient penser que notre démarche a le potentiel d'être intrusive, mais avec les commentaires positifs reçus de plusieurs locataires, je me dis que si on peut être utile pour une personne, si on peut l'aider à sortir de son isolement et à surmonter des difficultés, alors je veux assurément faire partie du projet! »

L'expérience de Stéphanie Sénézac – Intervenante de milieu

« Au fil des ans, nous avons constaté que plusieurs locataires âgés sont isolés. Effectivement, nombre d'entre eux n'ont pas de famille ou ont peu de liens avec celle-ci. De plus, certains ont aussi peu ou pas de liens d'amitié avec autrui et ne participent pas non plus aux activités de leur comité. Ainsi, les intervenants pourraient ne pas entrer en contact avec des personnes qui auraient pourtant besoin d'aide.

L'avantage des visites de bienveillance, c'est que cela nous permet de rencontrer chacun des locataires et qu'ils soient au courant que des intervenants peuvent leur venir en aide et les guider vers des ressources. Cela permet à plusieurs de réaliser qu'ils peuvent être soutenus.

Malheureusement, plusieurs personnes âgées font parfois face à des situations pénibles, mais ne vont pas chercher d'aide. Soit parce qu'elles ne savent pas où aller la chercher, soit parce qu'elles sont découragées et croient qu'il n'y a pas de solution à leur problème. Plusieurs sont aussi anxieuses à l'idée d'entamer de nouvelles démarches, car elles ne savent pas à quoi s'attendre. C'est pourquoi lorsque nous faisons des visites de bienveillance, nous expliquons aux personnes âgées qu'elles peuvent faire appel à nous en cas de besoin. Car des fois, les personnes ne réalisent pas qu'il y a des ressources pouvant leur venir en aide dans leur problématique. Cette ouverture facilite les confidences ainsi que l'émergence d'un lien de confiance. Ce lien est d'autant plus important pour les personnes victimes de maltraitance. Celles-ci vont parfois tenter de garder la situation secrète parce qu'elles ressentent de la honte ou parce qu'elles ont peur des conséquences possibles. En prenant le temps de discuter, ceci nous permet de recueillir plus d'information sur la vie du locataire et parfois d'identifier des indices de maltraitance. Ensuite, nous abordons la question avec la personne et nous suivons son rythme : si la personne ne se sent pas prête à dénoncer ou à poser certaines actions, nous ne l'obligeons pas, mais nous l'ajoutons à notre registre de personnes en situation de vulnérabilité et nous gardons un contact avec elle. Ainsi, la personne sait que quand elle sera prête à passer à l'action, nous serons disponibles pour l'accompagner et lui offrir du soutien dans ses démarches.

Bref, le but premier des visites de bienveillance est de garder un œil vigilant sur les personnes âgées afin qu'elles puissent recevoir de l'aide si elles vivent une situation ardue. »

Un mot de nos collègues du Service à la clientèle et du Service aux immeubles

Nicole Brosseau – Technicienne à location HLM - « *Mon contact quotidien avec les locataires m'expose aux difficultés qu'ils vivent. Je me sens parfois même démolie devant tant de misère. Aujourd'hui, je suis soulagée de pouvoir compter sur l'intervenante de milieu qui se déplace rapidement à domicile, lorsque le locataire accepte qu'on lui vienne en aide. J'entends encore le « OH OUI » exprimé par un locataire qui répondait positivement à l'effet que je le réfère à une intervenante pour lui venir en aide, ça m'a rassurée au plus haut point!* »

Normand Chénier - préposé – « *J'ai constaté un changement dans l'approche de l'équipe communautaire. Auparavant elle n'effectuait pas de visites à domicile, privilégiant l'intervention collective dans nos salles. Maintenant, c'est autre chose, c'est le « fun » de savoir que nous pouvons aider les locataires, qui sont de plus en plus démunis à bien des égards. Je me rappelle une visite réalisée conjointement avec l'intervenante. Pendant que je faisais mon inspection des lieux, l'intervenante s'occupait du volet humain auprès de la locataire; nous avons constaté que sa situation se dégradait et notre équipe a été en mesure de lui parler des ressources pouvant lui être utiles. En tant que préposés nous sommes impuissants par rapport à ces situations, mais maintenant je sais que je peux faire appel au service communautaire si je suis préoccupé par une problématique qu'une personne pourrait vivre, par exemple la retrouver perdue au milieu du corridor, tenant des propos incohérents. Ce fut d'ailleurs le cas la semaine dernière, j'ai signalé une dame à l'intervenante dédiée au milieu... ».*

En conclusion, nous avons la conviction que nos démarches bienveillantes s'avèrent un moyen clé afin de dépister nos locataires en situation de difficultés voire même de maltraitance. Chaque jour, nos équipes sont appelées à poser de petits gestes qui font toute la différence et qui donnent un sens encore plus grand à notre mission sociale; ensemble nous formons un tout qui est plus grand que nous, orienté vers le bien-être de personnes qui comptent parmi les plus vulnérables de nos communautés. ■



AQDR
Lévis-Rive-SudASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES
ET PRÉRETRAITÉES

La trousse d'animation

« une grande différence »

UNE GRANDE DIFFÉRENCE

À Lévis, le 3 février 2016, était annoncé le lancement de la trousse d'animation « UNE GRANDE DIFFÉRENCE » réalisée dans le cadre du projet : LA COMMUNAUTÉ DES ÂÎNÉS EN ACTION CONTRE L'INTIMIDATION. Cette trousse d'animation s'adresse aux différents intervenants des organisations qui travaillent ou qui offrent des services aux personnes âgées et a pour but de faciliter l'animation d'une activité de sensibilisation à l'intention des personnes âgées. L'activité désire promouvoir la tolérance et le civisme en luttant contre l'intimidation et l'exclusion sociale entre les personnes âgées.

Souvent associé aux enfants dans le milieu scolaire, le phénomène de l'intimidation est bien présent entre les personnes âgées, tout comme dans le reste de la population. Il peut prendre plusieurs formes. Ce sont parfois des paroles blessantes, des gestes méchants, des comportements ou des attitudes qui peuvent rendre les autres mal à l'aise. Par exemple, un commentaire désobligeant sur le contenu des paquets d'un homme qui entre dans une résidence, une bousculade envers une dame qui utilise une marchette dans l'ascenseur à l'heure du repas, un groupe de personnes qui empêche une dame de trouver une place libre pour participer à une nouvelle activité collective, etc.

L'intimidation a des conséquences néfastes chez les personnes âgées. Pour n'en nommer que quelques-unes, les personnes âgées peuvent : éprouver un sentiment croissant d'insécurité, de déprime, se replier sur elles-mêmes, perdre du poids, devenir malades ou anxieuses et s'isoler. L'intimidation a des effets négatifs sur la qualité de vie de ceux et celles qui la subissent (Gouvernement du Québec, 2010).

Initié par l'AQDR Lévis-Rive-Sud et ses partenaires de Nouvelle-Beauce, de Lotbinière et de Bellechasse, cette trousse d'animation inclut une vidéo réalisée avec l'apport de bénévoles âgés de la région Chaudière-Appalaches ainsi qu'un guide d'animation. L'activité de sensibilisation s'adresse aux personnes âgées qui vivent en résidences privées pour aînés, HLM, OBNL ou coopératives pour aînés ou qui participent à des activités collectives dans des milieux organisés, tels des clubs

ou des associations. « Le projet UNE GRANDE DIFFÉRENCE se démarque par son désir de traiter d'un phénomène vécu au quotidien par les personnes âgées, mais peu reconnu et parfois banalisé par la population. » a déclaré madame Martine Rodrigue, directrice de la section Lévis-Rive-Sud de l'AQDR lors de la conférence de presse.

Depuis le mois de septembre 2015, l'activité de sensibilisation a été présentée à plus de 2000 personnes âgées de différents milieux sur le territoire de Chaudière-Appalaches. Selon monsieur Michel Dagenais, bénévole aîné, acteur ainsi que co-animateur lors des activités de sensibilisation sur le territoire de Lévis, « les personnes âgées reconnaissent la présence de situations d'intimidation autour d'eux. Celles-ci m'ont témoigné plusieurs histoires durant les présentations. »

Ce projet a été réalisé grâce à la contribution financière de la Conférence régionale des élu(e)s de la Chaudière-Appalaches dans le cadre de l'entente spécifique sur l'adaptation régionale pour l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées dans la région de Chaudière-Appalaches en collaboration avec le ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés. De plus, il est important de noter que notre projet s'insère dans les objectifs du nouveau plan d'action gouvernemental de la lutte à l'intimidation.

Le 4 octobre 2016, le Gouvernement du Québec remettait le Prix Ensemble contre l'intimidation 2016 à l'AQDR Lévis-Rive-Sud, dans la catégorie Organisation.

(<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/prix/Pages/prix-2016.aspx>)

En février 2017, plus de 160 trousse ont été distribuées jusqu'à présent auprès de diverses organisations, et ce, à travers toute la province. ■

Pour plus de renseignements sur le projet ou pour obtenir la trousse d'animation pour votre organisation, veuillez communiquer avec l'AQDR Lévis-Rive-Sud par courriel à l'adresse aqdrlevis@videotron.ca ou par téléphone 418 835-9061.

Pour visionner la bande-annonce de la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=96HkYuXpyxs>

Martine Rodrigue, directrice générale AQDR Lévis-Rive-Sud

Référence : Gouvernement du Québec (2010). Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015. Repéré à : https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/documents/plan_action_maltraitance.pdf, (consulté le 5 mai 2015)



Dorénavant cinquième en importance du Québec

L'Office d'habitation Saguenay-Le Fjord réalise une première québécoise!

PAR ÉRIC GAUTHIER, ADM,A. M.SC, DIRECTEUR GÉNÉRAL

Avec tout près de 3 500 logements regroupés au sein d'un parc immobilier comptant pas moins de 400 édifices locatifs et s'étendant sur un territoire d'une superficie de 45 000 kilomètres carrés (aussi grand que la Suisse!), l'Office d'habitation Saguenay-Le Fjord est devenu, le 13 février dernier, l'un des plus importants du genre au Québec. En fait, avec cette intégration, il occupera le cinquième rang.

Le directeur général, monsieur Éric Gauthier, entré en fonction il y a un peu plus d'un an seulement, a d'autant plus raison de se réjouir que la nouvelle entité née sous son impulsion, en collaboration étroite avec les maires et dirigeants des OMH de la MRC du Fjord-du-Saguenay, ainsi que du préfet, monsieur Gérald Savard, représente une grande première sur l'ensemble du territoire québécois.

« Soyez imaginatifs! »

Dans le cadre de l'application d'un scénario de regroupement, la formule telle que proposée par monsieur Éric Gauthier et les élus de la MRC du Fjord sortait du cadre de la loi 83, principalement parce qu'elle allait à l'encontre d'une disposition majeure de cette loi exigeant, notamment, la restructuration complète, tant au plan légal qu'administratif.

Lors du dernier congrès du ROHQ, monsieur Éric Gauthier s'est souvenu que le ministre, monsieur Martin Coiteux, plusieurs mois auparavant, avait dit : « que nous devons être imaginatifs ». J'ai donc élaboré un projet novateur de regroupement que j'ai présenté ensuite à la haute direction de la SHQ, en leur précisant, bien que le temps jouait contre nous, que le secret de l'opération résidait dans sa rapidité d'exécution. Et cela a marché! Nous avons été accueillis avec une grande ouverture d'esprit, ce qui a donné le résultat que l'on connaît aujourd'hui.

Le processus ayant mené à cette conclusion est un exemple parfait de concertation de tous les intervenants ayant participé à l'opération de regroupement.

Savoir communiquer

Nous avons organisé des rencontres de travail à un rythme soutenu avec les différentes organisations impliquées afin d'arriver à un modèle opérationnel satisfaisant pour tous, au grand bénéfice des locataires. Notre succès est dû à une communication constante avec les différents partenaires. Dès le départ, l'OMH de Saguenay a proposé un service clé en main à ses collègues de la MRC du Fjord. Nous leur avons dit que nous allions nous occuper de l'ensemble du dossier avant, pendant et après, le processus de regroupement. Nous n'avons pas eu de difficulté à nous entendre, car nos relations ont toujours été excellentes.

L'Office d'habitation Saguenay-Le Fjord comptera dans son conseil d'administration ainsi que dans son comité de sélection deux représentants en provenance de la MRC du Fjord.

Suite à la page 32

Pour le préfet de la MRC du Fjord-du-Saguenay, monsieur Gérald Savard, il était essentiel que les offices d'habitation de son territoire profitent de cette entente:

« Nous tenions à ce que l'intégration de nos 11 organismes s'effectue dans le respect des besoins spécifiques de chacun, et ce, en s'assurant de préserver la qualité des services offerts. Cette intégration était devenue nécessaire pour assurer la consolidation des services aux locataires et le développement des différentes organisations ».



EN ACTION – le directeur général de l'OMH de Saguenay, monsieur Éric Gauthier, et le préfet de la MRC du Fjord-du-Saguenay, monsieur Gérald Savard - Photo : Gratien Tremblay

Le maire de Saguenay, monsieur Jean Tremblay, applaudit également :

« Ce regroupement démontre qu'il est possible de créer d'excellents partenariats lorsque les objectifs poursuivis sont les mêmes. Tous sortent gagnants de ce regroupement, en particulier les locataires, car l'expertise mise en commun permettra de leur fournir un service de grande qualité.»

Lors de la conférence de presse tenue le 13 février dernier à Saguenay, le député monsieur Norbert Morin, porte-parole pour l'occasion du ministre monsieur Martin Coiteux, a résumé à sa façon le processus ayant conduit au regroupement :

« Nous souhaitons que d'autres régions s'inspirent de ce qui s'est fait à Saguenay pour initier leur propre projet, toujours avec le souci de bonifier les services à la clientèle ».

Facteurs de réussite

Parmi les facteurs de succès ayant permis l'évolution rapide du projet vers sa réalisation : l'expertise acquise au fil des années par l'Office municipal d'habitation de Saguenay dans la gestion du logement social, l'implication des travailleurs sociocommunitaires dans le soutien aux locataires ainsi que l'entretien des parcs immobiliers par des équipes compétentes et efficaces ont eu un effet déterminant.

Si nous pouvons servir d'inspiration à d'autres offices municipaux du Québec, tant mieux. Nous sommes fiers de ce que nous avons accompli à l'issue de discussions franches et honnêtes. En fin de compte, ce sont nos locataires qui y gagnent. À mes yeux, c'est le plus important! ■

LE REGROUPEMENT POUR L'OFFICE D'HABITATION SAGUENAY-LE FJORD SERA COMPLÉTÉ OFFICIELLEMENT POUR LE 1^{er} JANVIER 2018.



CONFÉRENCE DE PRESSE – Le représentant régional du Regroupement des OMH du Québec, monsieur Yves Larouche, le président du conseil d'administration de l'OMH, monsieur Martin Simard, le directeur général de l'OMH de Saguenay, monsieur Éric Gauthier, l'adjoint parlementaire du ministre des Affaires municipales, monsieur Norbert Morin, le maire de Saguenay, monsieur Jean Tremblay, le préfet de la MRC du Fjord-du-Saguenay, monsieur Gérald Savard et le député de Dubuc, monsieur Serge Simard - Photo : Gratien Tremblay



Sur la photo, M. Jacques Paradis, directeur général de l'office, M. Marc Laurin, du conseil d'administration et M^{me} Coulombe

Une centenaire à l'OMH de Montmagny

Le 9 mars dernier, l'Office municipal d'habitation de Montmagny a tenu à rendre hommage à madame Marie-May Coulombe qui a fêté son 100^e anniversaire de naissance en compagnie des locataires de la Résidence Marguerite Bourgeoys. Madame Coulombe habite dans son logement depuis 18 ans, cuisine, joue de 3 à 4 fois par semaine à la pétanque et gagne même des tournois. Elle a siégé au conseil d'administration de l'office pendant deux mandats et est sur le comité de sélection depuis 2011.

Fait étonnant, elle conduit toujours son automobile presque tous les jours. Son secret : prendre soin d'elle et avoir du plaisir. Merci et félicitations, on espère vous avoir avec nous encore un bon moment! ■

OMH Windsor

Le 30 avril 1973, le mari de M^{me} Morin signe un des premiers baux de l'Office au 70, Jean XXIII, à Windsor. Il semblerait même qu'ils ont finalisé leur logement afin qu'ils puissent y entrer avant même la finition de l'immeuble.

Madame Morin a eu 100 ans le 14 février 2017 et habite depuis 44 ans à l'OMH de Windsor.

Elle n'a jamais changé de logement. Malgré l'âge, son logement est encore dans un état vraiment impeccable. Madame Morin s'est beaucoup impliquée socialement après le décès de son mari. Le 14 février dernier, à l'occasion de son anniversaire, le conseil d'administration et le comité des locataires ont souligné l'événement. Elle nous communiquait qu'elle avait animé, durant plusieurs années, ces petites vieilles, comme elle les a nommées. Soirée de prière, soirée de musique, après-midi de jeu de cartes, inventer des chansons, des activités, etc. On a eu tellement de plaisir, qu'elle nous dit.

Bravo et merci. ■





LogisLevis.com

LogisLevis.com est un service essentiel qui facilite l'accès aux logements sociaux et communautaires à tous les citoyens lévisiens.

Depuis 2010 à Lévis, un regroupement constitué de 21 partenaires se réunit régulièrement sous l'appellation de Concertation Logement Lévis (CLL) afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité du parc de logement pour les ménages à revenu modeste et/ou ayant des besoins particuliers. La CLL regroupe tous les partenaires essentiels au développement : des représentants de gestionnaires de logements sociaux et communautaires, des organismes de support de ces formules d'habitation ainsi que des organismes de soutien aux clientèles visées.

Tous les partenaires de la CLL sont fiers de vous annoncer le lancement de LogisLevis.com qui est un portail Web sur lequel tous les citoyens lévisiens ont accès à l'offre de tous les logements sociaux et communautaires sur l'ensemble du territoire de la ville de Lévis. Chaque organisme locateur est autonome et responsable de gérer la sélection de ces requérants. Cette initiative est le résultat d'un travail de partenariat entre la Fédération des coopératives d'habitation Québec/Chaudière-Appalaches (FECHACQ), la Fédération des OBNL d'habitation Québec/Chaudière-Appalaches (FROHQC), le Groupe Ressource Technique Habitation Levy et l'Office municipal d'habitation de Lévis. ■





Idées sur la réduction de la consommation d'énergie et d'eau dans les collectifs d'habitation

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) présente de l'information sur des moyens pratiques d'améliorer l'efficacité énergétique et d'économiser de l'argent dans les immeubles résidentiels.

Chaque document présente plusieurs options de réparation et de rénovation éconergétique et fournit des détails sur la viabilité, la mise en œuvre et la récupération de l'investissement.

Chauffage et ventilation

Mesures d'économie d'énergie pour les systèmes de chauffage et de ventilation.

Appareils d'éclairage

Moyens pratiques d'améliorer l'éclairage des logements individuels, des escaliers, des garages et des aires communes.

Enveloppe du bâtiment

Comment réduire les pertes de chaleur et les fuites d'air à travers le toit, les fondations, les murs, les fenêtres et les portes.

Eau chaude domestique

Outils et techniques pour réduire les coûts liés à la consommation d'eau et améliorer l'efficacité énergétique.

Énergie renouvelable

Options solaires pour chauffer l'eau, préchauffer l'air et produire de l'électricité.

Systèmes électriques

Mesures d'efficacité pour les systèmes de chauffage des rampes de garage, les chauffe-moteurs et les charges électriques importantes.

Économie de l'eau

Comment économiser l'eau grâce aux toilettes à faible débit, aux aménagements paysagers économes en eau et aux pompes relais optimisées.



POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Consultez le site Web de la SCHL au schl.ca/fr/prin/dedu/tochoa/index.cfm

La Caisse d'économie solidaire est la **principale institution financière** de l'habitation sociale et communautaire au Québec.



500 organismes
en habitation
membres



une équipe de
professionnels
expérimentés
à votre service



200
financements octroyés
dans le cadre de la fin
des conventions SCHL



une approche de
financement adaptée
à vos besoins



Gérald Larose
Président



Contactez-nous pour vos projets

**CAISSE.
D'ÉCONOMIE.
SOLIDAIRE.**

1 877 647-1527
caissesolidaire.coop