

Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales

CAHIERS DU LAREPPS

N° 05-22

**MONOGRAPHIE DE L'HLM *CAROLINE* :
*un HLM pour aînés à Longueuil***

**Par Samira Toufiq
Sous la direction de Paul Morin**

**École de travail social
Université du Québec à Montréal**

**© LAREPPS/UQÀM
Décembre 2005**

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2005

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2005

ISSN 1490-8069

AVANT-PROPOS

Cette monographie a pu être réalisée grâce à la subvention du Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC) ; elle s'inscrit dans un projet de recherche intitulé *Les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans les services de logement sociale et d'hébergement concernant des personnes âgées en perte d'autonomie*, projet dirigé par Yves Vaillancourt et Michèle Charpentier.

Nous tenons à exprimer nos remerciements aux locataires, aux administrateurs, aux membres du conseil d'administration, à la direction et à tous les employés de l'HLM Caroline, pour leur collaboration et leur générosité au cours de notre étude, ainsi qu'aux partenaires externes qui ont accepté de participer à cette recherche.

Nous remercions aussi Paul Morin pour son encouragement, ses généreux conseils et son encadrement tout au long du processus, de même que l'ensemble de l'équipe du LAREPPS pour leur support et encouragement. Nous remercions également Thuy-Diep Luu pour la relecture du document et les corrections et les suggestions qu'elle a apportées afin d'en améliorer la forme, le contenu et la présentation. Enfin, un remerciement tout particulier à Abdel pour son support.

RÉSUMÉ

Ce cahier présente l'étude monographique d'une habitation à loyer modique (HLM), nommée Caroline, pour personnes âgées autonomes ou en légère perte d'autonomie. Celle-ci est conçue en 1975 par la SHQ à la demande de la municipalité du Vieux-Longueuil, et située dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil en Montérégie.

Cette habitation regroupe 72 logements pour des personnes âgées au sein du territoire du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Vieux-Longueuil et de Lajemmerais, constitué des CLSC Longueuil-Ouest, Simone-Monet-Chartrand et des Seigneuries ; des CHSLD de Longueuil et du Littoral ; et de l'hôpital Pierre-Boucher. Sous l'administration de l'OMHL, les locataires de cette ressource d'habitation ont accès aux services de location (réception des demandes de logement, location des logements, relations entre les locataires et vie communautaire) et aux services aux immeubles (conciergerie des immeubles, entretien préventif et réparations dans les aires communes et privées).

Après avoir mis en contexte les conditions d'émergence et identifié les principaux acteurs sociaux impliqués dans la mise sur pied et le fonctionnement de l'HLM, la présente étude s'intéresse à décrire et à analyser la ressource sous ses dimensions institutionnelle et organisationnelle. Grâce aux données recueillies, il est aussi possible de procéder à une analyse de son fonctionnement et de ses réalisations, particulièrement sur les plans de la consommation des services, de l'exercice du pouvoir tant à l'interne qu'à l'externe, et de l'emploi. Enfin, cette monographie expose les éléments de bilan et de synthèse sur le plan des réalisations et sur le plan sociétal, ainsi que sur les perspectives anticipées de la ressource.

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

AQDR	Association québécoise de défense des droits des retraités et des préretraités
CCR	Comité consultatif des résidents
CHPB	Centre hospitalier Pierre Boucher
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
FLHLMQ	Fédération des locataires de HLM du Québec
HLM	Habitation à loyer modique
MRC	Municipalité régionale de comté
OMH	Office municipal d'habitation
OMHL	Office municipal d'habitation de Longueuil
OSBL	Organisme sans but lucratif
PAL	Plan d'action local de santé publique
PAR	Plan d'action régional de santé publique
RLS	Réseaux locaux de services de santé et de services sociaux
ROHQ	Regroupement des offices d'habitation du Québec
RRSSSM	Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie
SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
SHQ	Société d'habitation du Québec

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	III
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES.....	IV
LISTE DES TABLEAUX ET SCHÉMAS.....	VII
INTRODUCTION.....	1
MÉTHODOLOGIE.....	3
1. LE CONTEXTE D'ÉMERGENCE.....	5
1.1 Le secteur d'activité.....	5
1.1.1 <i>Bref portrait des HLM en Montérégie.....</i>	8
1.1.2 <i>Bref portrait des HLM à Longueuil.....</i>	8
1.1.3 <i>Bref portrait des HLM pour aînés au Vieux-Longueuil</i>	9
1.2 Le milieu.....	10
1.3 Le projet initial, les promoteurs et le démarrage.....	15
1.4 Les appuis financiers.....	16
1.5 Le choix du statut juridique.....	17
2. LES ACTEURS DE L'HLM CAROLINE.....	19
2.1 Les locataires de l'HLM Caroline.....	19
2.2 Le comité consultatif des résidents et ses membres.....	21
2.3 L'association de locataires et ses membres.....	22
2.4 Le comité de loisirs des HLM Caroline et Oasis et ses membres.....	22
2.5 Les membres du conseil d'administration de l'OMHL.....	23
2.6 Les employés de l'OMHL.....	26
2.7 Le réseau.....	27
3. LA DIMENSION ORGANISATIONNELLE.....	31
3.1 Les objectifs et les priorités de l'OMHL.....	31
3.1.1 <i>Les objectifs.....</i>	31
3.1.2 <i>Les priorités et les aspects stratégiques.....</i>	32
3.2 Les services produits par l'OMHL à la ressource Caroline.....	33
3.2.1 <i>Les caractéristiques de la ressource Caroline.....</i>	34
3.2.2 <i>Les activités organisées au sein de la ressource Caroline.....</i>	37
3.3 Les données financières.....	38
3.4 La production des services.....	39
3.5 L'organisation du travail.....	43
3.5.1 <i>Le concierge.....</i>	43
3.5.2 <i>L'intervenante sociocommunautaire.....</i>	44
3.6 Les aspects sociaux de l'organisation du travail.....	47
3.6.1 <i>Le roulement du personnel.....</i>	48

3.6.2	<i>Le sentiment d'utilité et de satisfaction au travail</i>	49
3.7	La formation des producteurs de services.....	50
3.8	La consommation des services.....	48
3.8.1	<i>La consommation des services provenant du comité de loisirs</i>	56
3.8.2	<i>La consommation des services provenant de l'extérieur de l'HLM Caroline</i>	57
3.8.3	<i>Les pertes d'autonomie au sein de l'HLM Caroline</i>	58
4.	LA DIMENSION INSTITUTIONNELLE	62
4.1	Les rapports de pouvoir à l'interne.....	62
4.1.1	<i>Le conseil d'administration et la direction générale de l'OMHL</i>	62
4.1.2	<i>Le conseil d'administration du comité de loisirs des HLM Caroline et Oasis</i>	68
4.1.3	<i>Les rapports de pouvoir entre les locataires de l'HLM Caroline et l'OMHL</i>	73
4.1.4	<i>Le comité de sélection des locataires</i>	75
4.1.5	<i>La participation des locataires</i>	77
4.2	Les rapports de pouvoir à l'externe.....	78
4.2.1	<i>Les rapports avec le CLSC du Vieux-Longueuil-Ouest et le Centre de jour de Longueuil</i>	81
5.	LES ÉLÉMENTS DE BILAN ET DE SYNTHÈSE	86
5.1	Sur le plan des réalisations.....	86
5.2	Sur le plan des valeurs démocratiques.....	88
5.3	Les perspectives anticipées.....	91
6.	CONCLUSION	93
7.	BIBLIOGRAPHIE	96

LISTE DES TABLEAUX ET SCHÉMAS

- **Tableaux**

Tableau 1 : Critères d'admission et d'attribution des logements établis par la SHQ.....41

Tableau 2 : Coût du loyer des logements destinés aux aînés.....42

- **Schémas**

Schéma1 : Représentation du conseil d'administration de l'OMHL.....63

Schéma 2 : Organigramme du conseil d'administration de l'OMHL et son fonctionnement.....64

INTRODUCTION

Cette monographie présente les résultats d'une recherche portant sur une habitation à loyer modique (HLM) pour aînés autonomes ou en légère perte d'autonomie, implantée dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil. Cette étude s'inscrit dans le cadre plus général d'un projet de recherche intitulé *Les passerelles entre l'état, le marché et l'économie sociale dans les services de logement social et d'hébergement concernant des personnes âgées en perte d'autonomie*. Dirigé par Yves Vaillancourt et Michèle Charpentier, ce projet vise la réalisation de 12 monographies de ressources d'habitation réparties dans quatre régions différentes du Québec (Montréal, Estrie, Montérégie et Saguenay–Lac-St-Jean). La présente monographie constitue l'une des trois études réalisées en Montérégie.

Cette recherche vise à mettre en relief les conditions d'émergence de ce type d'habitation, créée en 1975 et ayant un statut public, ainsi que ses caractéristiques organisationnelles et institutionnelles. Pour ce faire, nous mettrons à profit deux grilles de collecte de données, la première élaborée par Yvan Comeau (2000), professeur à l'école de service social de l'Université Laval, et la seconde conçue par Christine Corbeil et Francine Descarries, professeures à l'Université du Québec à Montréal (Corbeil et Descarries, 2000). Étant donné la nature quelque peu différente de notre objet d'étude (des ressources d'habitation), ces grilles ont été adaptées en conséquence (Charpentier *et al.*, 2003).

Parallèlement à la réalisation de quatre monographies sur le secteur public d'habitation pour personnes âgées en légère perte d'autonomie, une étude sectorielle est réalisée afin de dresser le portrait du secteur public en matière d'hébergement pour cette population. Cette étude permettra de dégager les grandes caractéristiques de ce secteur d'activité.

Cette monographie se divise en cinq grandes parties. Après avoir brièvement rappelé les outils méthodologiques utilisés pour la constituer, nous enchaînerons avec la section portant sur le contexte d'émergence de la ressource (le portrait des HLM en Montérégie, le projet initial, les

promoteurs, le démarrage, les appuis financiers, etc.). La deuxième section s'attardera à la présentation des acteurs sociaux en présence : des locataires qui habitent la ressource à ses employés, en passant par les administrateurs et les partenaires du réseau.

La troisième section permettra d'exposer les éléments organisationnels de la ressource, notamment les objectifs de la mission poursuivis par l'OMHL, le type de financement qu'elle reçoit, l'organisation du travail, la formation des employés, etc. Quant à la quatrième section, elle tracera les dynamiques institutionnelles à l'œuvre au sein de l'habitation à loyer modique (HLM) *Caroline*. Ces dynamiques concerneront principalement les rapports de pouvoir à l'interne (le rôle du conseil d'administration et de la direction, les rapports avec le comité de loisirs, le comité de sélection, etc.) et des rapports de pouvoir à l'externe, soit ceux établis avec les partenaires des secteurs public et communautaire impliqués auprès de cette HLM.

Enfin, la dernière section de cette monographie permettra de procéder à une analyse synthétique des divers éléments mis en lumière dans les sections précédentes, tant sur le plan des réalisations de ce type de ressource que sur le plan des valeurs démocratiques. Pour conclure, nous récapitulerons les principaux éléments mis en relief dans la monographie.

MÉTHODOLOGIE

L'élaboration de cette monographie a nécessité différents modes de cueillette de données. En premier lieu, nous avons entrepris une recherche documentaire permettant de récolter la majeure partie de nos informations. La « littérature grise » de l'entreprise (procès-verbaux, rapports et mémoires de recherche, documents officiels, articles et coupures de journaux) fut mise à notre disposition grâce à la collaboration des administrateurs et des différents partenaires. Nous avons également consulté, aux fins d'analyse, les ressources documentaires de la Société d'habitation du Québec concernant le logement social pour aînés (publications officielles, études statistiques et rapports de recherche).

Par la suite, nous avons mené 14 entretiens auprès des informateurs clés. Pour ce qui est des acteurs internes de la ressource, nous avons pu interviewer, le directeur, la présidente du conseil d'administration et l'intervenante sociocommunautaire de l'Office municipal d'habitation de Longueuil (OMHL), ainsi qu'un membre du conseil d'administration représentant les locataires aînés. Trois entrevues individuelles auprès des locataires approchés par le CLSC Longueuil-Ouest furent également réalisées. Par ailleurs, l'intervenante sociocommunautaire a organisé, pour les fins de cette étude, une entrevue de groupe auprès de cinq locataires. La présidente du comité de loisirs de l'HLM *Caroline* nous a accordé également deux entretiens.

Pour ce qui est des informateurs externes, une entrevue a été réalisée auprès du responsable au service de soutien à domicile des auxiliaires familiales et sociales du CLSC Longueuil-Ouest. Deux autres entretiens ont eu lieu auprès du directeur du Centre de jour de Longueuil et de l'ancien régisseur de la vie communautaire de la municipalité de Longueuil. Enfin, nous avons pu participer et observer les travaux du comité de sélection des locataires de l'OMHL, ainsi que la réalisation du sondage concernant l'insécurité alimentaire, organisé conjointement par l'OMHL et la direction du Centre de jour de Longueuil.

La durée de ces entretiens variait d'une demi-heure à une heure et demie ; ceux-ci se sont déroulés entre janvier et mai 2005 au sein de l'HLM *Caroline*, dans le lieu de travail des personnes interrogées. Ils ont été menés de façon semi-directive à partir d'une grille d'entretien adaptée à chaque personne interviewée¹.

Finalement, nous avons eu la possibilité de faire plusieurs visites-terrain de l'HLM *Caroline*, où nous avons pu observer et évaluer les lieux physiques de la résidence. Nous avons visité certains logements et observé le déroulement de quelques activités internes organisées pour les locataires.

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

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

1. LE CONTEXTE D'ÉMERGENCE

1.1 Le secteur d'activité

Les habitations à loyer modique (HLM) comme type de logement font partie d'un secteur d'activité étatique largement documenté et étudié. Cependant, nous nous baserons sur certaines études que nous estimons pertinentes pour traiter du sujet. En référence à la Société d'habitation du Québec, une habitation à loyer modique renvoie au programme de logement sans but lucratif public faisant partie des programmes d'aide au logement mis en œuvre par la Société d'habitation du Québec. Elles se distinguent des logements privés à but lucratif, des coopératives et des OSBL d'habitation. Ce type de logement s'adresse aux ménages à faible revenu, ces derniers sont sélectionnés en fonction de leur revenu et de l'état de logement qu'ils occupent. Les logements disponibles sont attribués suivant la catégorie du ménage requérant (personne âgée, famille) et sa composition (personne seule, couple avec ou sans enfants). Le loyer de base (incluant l'eau chaude et le chauffage) équivaut à 25 % du revenu du ménage. Certains frais y sont ajoutés, tels que ceux de l'électricité domestique et du stationnement (SHQ, 2003).

L'HLM *Caroline* fait partie des 61 projets dénombrés sur le territoire de la ville de Longueuil et administrés par l'Office municipal d'habitation de Longueuil (OMHL). L'HLM *Caroline* figure parmi les 37 projets HLM conçus pour personnes âgées de 60 ans et plus, à faible revenu, autonomes ou en légère perte d'autonomie, groupe qui occupe la plus grande proportion (60,65 %) des unités de logement offertes dans ce secteur sur le territoire de Longueuil.

En se référant aux travaux de Vaillancourt et Ducharme (2000) et de Ducharme (2005), nous pouvons mieux cerner l'évolution de ce secteur. En effet, l'émergence des HLM a pris forme avec la création des politiques de l'État-providence : les HLM représentent une politique d'intervention de l'État fédéral en matière d'habitation, celui-ci en est l'initiateur en période d'après-guerre pour permettre l'accès au logement aux ménages à faible revenu. Ce type

d'habitation a connu son plein essor entre 1949 et 1968, à la suite de la création en 1946 de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), institution publique responsable de construire et de gérer des parcs d'habitations publics, constitués uniquement d'HLM. Notons que ce modèle a évolué de manière à ce qu'entre 1949 et 1970, il fut dénombré 164 000 HLM au Canada (*ibid.* : 16). Cependant, avec la crise et la transformation de l'État-providence, la formule HLM a connu une période d'affaiblissement. Celle-ci fut liée particulièrement à la gestion bureaucratique complexe, et au financement des projets subventionnés, au déficit d'exploitation et aux coûts qui leur sont inhérents. Mais c'est aussi à cause de l'administration des HLM par les offices municipaux d'habitation, jugée mauvaise par les locataires : « La gestion des HLM par les OMH [...] depuis 1960 fait de plus en plus l'objet de critiques de la part des locataires et des associations de défense de leurs droits [...]. Cette gestion est vue comme bureaucratique et souvent méprisante à l'endroit des locataires. » (*ibid.* : 16). En 1994, tout investissement fédéral *via* la SCHL dans la construction et la livraison du logement social fut rendu à néant ; ce désengagement a eu évidemment un impact majeur sur le développement du secteur.

Parallèlement, ce contexte a fait en sorte que Québec n'a pu intervenir que tardivement dans le domaine du logement social, soit en 1967. À cet effet, il créa sa propre institution publique en la matière : la Société d'habitation du Québec (SHQ), qui relève du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, et est régie par la Loi sur la Société d'habitation du Québec. La SHQ est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques et des programmes d'habitation, et elle représente ainsi le conseiller principal du gouvernement québécois dans ce domaine. Les périodes entre 1969 et 1980 témoignent de l'essor en matière de construction d'HLM au Québec, importantes en termes de nombre de projets mais faibles en termes d'unités de logement (35 535), en dessous de la moyenne au Canada (*ibid.* : 24). Cependant, entre les années 80 et 90, le Québec connut aussi un essoufflement dans le développement des HLM, au détriment de nouvelles initiatives de logement sur son territoire : « La crise de l'État-providence amène une remise en question des limites de l'intervention publique de type HLM et la découverte de la contribution novatrice des coopératives et des OSBL » (*ibid.* : 21).

En 1986, la SHQ signe une entente-cadre avec la SCHL, aboutissant à l'administration autonome des programmes de logement social en territoire québécois ; depuis cette entente, le Québec est le

maître d'œuvre des programmes d'habitation à loyer modique. Le financement des programmes de logements sociaux publics HLM est partagé par trois paliers de gouvernement : fédéral (59 %), provincial (31 %) et municipal (10 %). La SHQ finance les offices municipaux d'habitation (OMH) sous forme de subvention annuelle correspondant au déficit d'exploitation, soit la différence entre les frais d'exploitation annuelle et les revenus. Dans le cadre de sa gestion et de la relance de ses politiques d'intervention en logement public, à défaut de nouveau développement en HLM depuis 1994, la SHQ a mis en place plusieurs programmes d'aide à l'habitation, dont les frais sont encore partagés avec le gouvernement fédéral et les municipalités. Il s'agit d'une aide au logement social, communautaire et abordable, soit : le logement à but non lucratif public HLM tel qu'il existait, le Programme de supplément au loyer (PSL) créé en 1978, AccèsLogis Québec créé en 1997, et enfin Logement abordable Québec mis sur pied en 2001. Ce dernier comporte trois volets : le volet social et communautaire, le volet privé, et le volet région Kativik. Ces initiatives reflètent une forme plus axée sur le support de la demande à partir des subventions ou exonérations fiscales aux groupes ayant de faibles revenus (*ibid.* : 9).

Les personnes âgées ou retraitées de 60 ans et plus, autonomes ou en perte d'autonomie, représentent une des cibles les plus importantes visées par ces programmes de logement social (SHQ, 2003). Cependant, constituant actuellement le nombre le plus élevé de locataires des parcs HLM au Québec, ces aînés ont vieilli et ont développé des besoins plus spécifiques, notamment en soutien et en support favorisant le maintien dans leur milieu de vie, tels que les services d'aide aux bains, d'alimentation, de buanderie et d'aide domestique. Ces services ne sont pas offerts en milieu HLM, mais demeurent essentiels pour permettre aux personnes âgées de demeurer dans leur lieu de vie en permanence. En ce sens, des ententes sont proposées à différents niveaux local et provincial, tels que le réseau de la santé et des services sociaux avec les OMH, pour faciliter l'entrée de divers partenaires communautaires en HLM en vue de soutenir les aînés en perte d'autonomie (Renaud, 1993).

Par ailleurs, de manière générale, la clientèle âgée en HLM côtoie de plus en plus des personnes plus jeunes ayant des incapacités physiques ou mentales. En effet, suite au changement des conditions d'admissibilité des OMH, l'attribution des logements est de plus en plus tributaire de

la crise et la transformation de l'État-providence, associées au phénomène de désinstitutionnalisation et au virage ambulatoire.

1.1.1 Bref portrait des HLM en Montérégie

La Montérégie compte 80 offices d'habitation², répartis dans 14 municipalités régionales de comté (MRC), incluant la ville fusionnée de Longueuil. Selon l'inventaire réalisé par le Regroupement des offices d'habitation du Québec (RHOQ), 72 OMH sont ses membres, ces derniers gèrent le logement social dont les projets visent à répondre aux besoins spécifiques de certains groupes de population, tels que les personnes âgées seules et à faible revenu, les familles en difficulté et les personnes avec des incapacités physiques ou mentales. Le nombre total des logements offerts dans les 72 OMH s'élève à 7 917 ; ceux-ci sont répartis en HLM publiques et en Programme de supplément au loyer. De ce nombre, 4 511 logements sont attribués aux personnes âgées de 55 ans et plus, ou de 65 ans et plus (dépendamment de l'Office). Notons que les logements pour aînés représentent à eux seuls 57 % des unités de logement offerts en Montérégie. Pour ce qui est des familles, 2 388 logements leur sont attribués. Enfin, 977 logements sont offerts dans le cadre du Programme de supplément au loyer.

La ville de Longueuil compte le plus grand nombre de logements : 2 801 (soit 35,38 %) dans tous les parcs recensés par le ROHQ, suivie de la ville de St-Jean-sur-Richelieu avec 639 logements (soit 8,07 %), et St-Hyacinthe avec 613 logements (soit 7,74 %). Ces trois municipalités disposent de plus de 51,19 % des unités de logement attribuées en Montérégie. Pour les municipalités restantes, le nombre de logements offerts varie entre 9 et 377 logements. En effet, des écarts existent entre certaines municipalités ; 73,6% des OMH administrent de très petits parcs, de 9 à 50 logements.

1.1.2 Bref portrait des HLM à Longueuil

La ville de Longueuil s'étale sur un territoire regroupant sept arrondissements³, elle est représentée par un seul office municipal d'habitation, l'Office municipal d'habitation de Longueuil (OMHL). Celui-ci occupe le troisième rang au Québec en termes de nombre

² De ce nombre, huit ne sont pas membres du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ, 2005).

³ Après la fusion en 2002, Longueuil regroupe les arrondissements : Vieux-Longueuil, St-Lambert/Lemoyne, St-Hubert, St-Bruno de Montarville, Greenfield Park, Brossard et Boucherville.

d'habitations à loyer modique, il est membre de la Communauté métropolitaine de Montréal et du ROHQ, et il dessert une clientèle résidant sur le territoire de Longueuil et sur ceux de la Communauté métropolitaine de Montréal (Entrevue n° 1, 2005).

La fusion de la ville de Longueuil a permis systématiquement la fusion de tous les offices implantés dans tous les territoires, et donc la création de deux grands centres de services reliés à une seule direction, et ce, pour les sept arrondissements réunis dans la grande ville.

Toutes les habitations disponibles se rattachent aux programmes de logement social destinés aux personnes âgées de 60 ans et plus et aux familles à faible revenu (loyer modique, supplément au loyer, logement abordable et AccèsLogis). On recense sur ce territoire 69 réalisations (bâtiments) et 116 maisonnettes⁴, totalisant en tout 3 032 unités de logement. La grande majorité de ces réalisations comptent près de 60 unités et moins, alors que seulement une dizaine comptent entre 60 et 111 unités de logement. L'arrondissement du Vieux-Longueuil possède le plus grand nombre d'unités de logement pour aînés (772), ensuite viennent les arrondissements de St-Lambert/Lemoyne avec 213 logements, et ceux de St-Hubert et de Greenfiled Park avec respectivement 190 et 182 logements. Le parc de Longueuil offre 1 634 logements aux aînés de 60 ans et plus, dont 98 % sont des logements à loyer modique HLM et 2 % sont des logements offerts dans le cadre du programme Logement abordable Québec. Enfin, seulement, deux réalisations de tout le parc comptent un peu plus de 100 unités de logement ; elles se trouvent dans St-Lambert et dans Vieux-Longueuil.

1.1.3 Bref portrait des HLM pour aînés au Vieux-Longueuil

Longueuil possède un parc HLM pour aînés de 35 immeubles dont 14 (40 %) au Vieux-Longueuil. La clientèle est majoritairement féminine et ces HLM représentent des milieux de plus en plus vieillissants. Les locataires sont, en effet, en plus grande perte d'autonomie qu'à leur arrivée ; l'usage des appareils pour favoriser l'autonomie physique s'est accentué (marchettes, chaises roulantes ou triporteurs). Le milieu HLM au Vieux-Longueuil est caractérisé par une demande accrue des services de soins à domicile, particulièrement des services médicaux

⁴ Les personnes âgées en perte d'autonomie étant la population visée par notre étude, nous nous limiterons dès à présent à cette seule référence.

(ergothérapie, infirmerie, etc.), d'aide domestique, d'intervention sociale et d'intervention en cas de crise ou de conflit (Entrevue n° 2, 2005).

1.2 Le milieu

L'HLM Caroline est située dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil, ce secteur est constitué de deux sous-territoires ou de quartiers nommés Longueuil-Est et Longueuil-Ouest. L'HLM Caroline est basée sur la partie ouest du Vieux-Longueuil, elle se situe dans un territoire considéré comme patrimoine historique de la ville. Sur une superficie de 44 km², dont 8,6 kilomètres de façade sur le fleuve Saint-Laurent, Longueuil est la nouvelle métropole de la région administrative de la Montérégie avec ses 371 934 habitants, soit 29 %⁵ de toute la région montréalaise (1 276 397 habitants). Le Vieux-Longueuil-Ouest longe au nord du fleuve Saint-Laurent à côté de l'autoroute 132 ; à l'est de son territoire, se trouve l'arrondissement de Boucherville ; et à l'ouest, les villes de Saint-Lambert/Lemoyne et de St-Hubert. Le Vieux-Longueuil est entouré de 3 grands parcs industriels.

La zone où est implantée l'HLM Caroline est liée à certaines caractéristiques historiques de la ville, elle se situe dans un site du patrimoine (voir plus loin) à l'angle des rues Caroline (au sud de l'église Saint-Antoine) et Saint-Charles. Cet endroit regorge de maisons anciennes bâties avant 1945. Par ailleurs, une étude dans le cadre du programme Rues principales (Pratt, 2001) rapporte que ce quartier possède une population plus âgée que celle du reste de la ville ; son milieu est plus scolarisé, le revenu des familles y est plus élevé et les propriétaires de résidences sont en plus grand nombre.

Comme mentionné par l'historien Michel Pratt, en 1993, « la commission du patrimoine de Longueuil recommandait la création d'un site du patrimoine en vertu de l'article 84 de la Loi sur les biens culturels (L.R.Q., chapitre B-4) » (Pratt, 2001). Dès lors, ce site, comprenant la majeure partie du secteur du Vieux-Longueuil, fut identifié par le conseil municipal comme site du patrimoine, en vertu du règlement 93-3718.

⁵ Source : Statistique Canada, recensement 2001.

Notre aperçu historique s'étalera uniquement sur l'arrondissement du Vieux-Longueuil. Anciennement, le nom de Longueuil fut celui d'un petit village portant le nom de « Longueil »⁶, une erreur de transcription (l'ajout du « u ») a produit le nom actuel de la ville. Charles Lemoyne I fut le premier fondateur et baron de la seigneurie de Longueuil en 1641, il œuvra auparavant auprès des jésuites de la Nouvelle-France, maîtrisa les langues iroquoise et huronne, fit fortune en acquérant des terres suite aux ennoblissements royaux. Au fil des ans, le territoire de la seigneurie s'agrandit et se renforça, son domaine fut installé au centre de la seigneurie : moulins et manoirs furent construits ainsi que des communes. Par son emplacement stratégique, ce territoire était le témoin de plusieurs batailles et attaques britanniques et anglo-américains (Guerre de la conquête 1755-1775). Le village prit forme et s'organisa, l'accroissement des activités marchandes et de transport entre les rives nord et sud se concrétisa, alors que les domaines agricoles demeurèrent plus concentrés dans l'est de Longueuil. Plusieurs changements eurent lieu au début du dix-neuvième siècle grâce au développement de l'industrie maritime et des chemins de fer, et à la création et l'accueil de nouvelles entreprises et usines dans divers domaines : fonderies et usines de sidérurgie, ainsi qu'institutions financières (Caisse populaire). Par ailleurs, les institutions cléricales prirent en charge la scolarité des jeunes et la construction d'édifices à vocation publique, particulièrement la construction de la grande église Saint-Antoine-de-Padoue sur le chemin Chambly. En 1845, le système administratif de baronnie devenu défaillant, le gouvernement fédéral instaura alors la grande municipalité de la paroisse de Saint-Antoine en 1848, celle-ci fut rapidement subdivisée lors de l'incorporation du village de Longueuil, qui devint en 1874 la ville de Longueuil, puis en 1927 la cité de Longueuil.

Au début du vingtième siècle, Longueuil entra sérieusement dans l'ère du progrès et de l'expansion économique, avec l'établissement d'industries de tout ordre et le développement important de projets domiciliaires, suivis de l'installation de l'électricité et du téléphone en 1910. Par ailleurs, le souci d'assurer le transport de marchandises prenait toute l'attention : la construction du pont Jacques Cartier eut lieu en 1930. Après la seconde guerre, ce fut l'établissement de grandes entreprises industrielles ayant percé dans le domaine de l'aéronautique, ainsi que l'investissement dans les infrastructures routières. Sur le plan des réalisations sociales et économiques, cet ancien milieu rural fit le grand pas dans la modernité. En

⁶ Tel que mentionné dans l'ouvrage historique de Michel Pratt (2001).

effet, ces grandes transformations façonnèrent la ville de Longueuil ; la municipalité avoisinante de Montréal-Sud fut annexée à la cité de Longueuil en 1961. Par la suite, en 1969 la cité de Jacques-Cartier et la cité de Longueuil furent fusionnées pour constituer la ville de Longueuil (l'ancienne municipalité) (Pratt, 2001).

Toutefois, Longueuil n'a pas échappé à l'ère des regroupements municipaux. En effet, depuis le 1^{er} janvier 2002, en vertu de la loi 170 adoptée par l'Assemblée nationale du Québec en 2001, la ville de Longueuil fut fusionnée avec sept autres municipalités (Boucherville, Brossard, Greenfield Park, Lemoyne, St-Bruno, St-Lambert et St-Hubert), d'où la naissance de la grande ville de Longueuil actuelle, regroupant huit arrondissements et prenant le quatrième rang des grandes villes du Québec (Ville de Longueuil, 2005). Il importe de mentionner que ce regroupement municipal est actuellement sujet à une défusion ; celle-ci sera effective en janvier 2006. Les arrondissements qui y prendront part seront ceux de Boucherville, Brossard, Saint-Lambert, et Saint-Bruno.

D'après le dernier recensement de Statistique Canada réalisé en 2001, on note que l'arrondissement du Vieux-Longueuil se distingue des sept autres par son importante population. En effet, il occupe la première place avec un total de 128 016 habitants, soit 35 % de la population totale de la ville de Longueuil. Les personnes âgées de plus de 65 ans au Vieux-Longueuil représentent 12,3 %⁷ de la population, un taux plus élevé que celui de la ville de Longueuil (11,4 %) et sensiblement moins élevé que celui de l'ensemble du Québec (13%).

Le niveau de scolarité de la population du Vieux-Longueuil indique que moins du tiers, 30 % des citoyens, ont entre la neuvième année et la treizième année de scolarité. Cependant, en se référant au nombre de la population scolarisée de plus de 15 ans, 97 785 (le plus élevé de Longueuil), on constate que le taux de la population ayant des études universitaires représente 21 %, légèrement moins élevé que celui de toute la ville de Longueuil.

⁷ D'après RRSSSM (2003), *Le portrait de santé de la Montérégie et ses territoires de CLSC*, dans le territoire de Vieux-Longueuil-Ouest, ce pourcentage est plus élevé (14,8 %), alors que dans celui du Vieux-Longueuil-Est, il est de 9,4 % seulement.

Le taux de chômage est de 7,7 %, sensiblement supérieur à celui de l'ensemble des arrondissements de Longueuil (6,1 %). Le revenu moyen des ménages de la ville de Longueuil est de 60 200 \$, alors que celui du Vieux-Longueuil est de 48 254 \$ seulement. Notons que celui-ci est considéré plus faible comparativement au revenu moyen de chaque arrondissement de la ville de Longueuil, qui oscille entre 52 427 \$ et 82 801 \$. Toutefois, le pourcentage du revenu des ménages ayant moins de 20 000 \$ sur le territoire du Vieux-Longueuil est de 24 %, et celui ayant entre 20 000 \$ et 49 999 \$ est de 38 %, légèrement plus élevé que celui de Longueuil (34%).

La population immigrante dite de minorité visible – excluant les autochtones – sur le territoire de Longueuil constitue 15 % de la population totale. Elle est formée majoritairement de personnes noires, suivies des Latino-Américains, d'Asiatiques du Sud-Est et d'Arabes. Par ailleurs, la plupart des citoyens de la ville du Vieux-Longueuil ont comme première langue le français (81 %) ; toutefois, l'ensemble des autres langues parlées représente 8 %, au détriment de l'anglais avec un taux de 3 % seulement. Les services commerciaux figurent comme premier employeur au Vieux-Longueuil, suivis de l'industrie de la fabrication et de la construction et enfin des services de soins de santé et de l'enseignement. Par ailleurs, près de la majorité de la population du territoire (77 %) vit au sein d'un ménage de plus de deux personnes avec ou sans enfants, alors que les familles monoparentales constituent 22,5 % de tous les ménages (nonobstant le sexe du parent).

La région de Montérégie vit le même contexte que le reste du Québec (près d'un million de personnes ont 65 ans et plus en 2003, soit 13 % de la population) ; elle fait face également aux grands enjeux liés au vieillissement de sa population et à son évolution sociodémographique. En effet, en 2001, la population de la Montérégie s'élevait à 1 324 799, et les prévisions montrent que sa croissance démographique entre 2001 et 2011 se poursuivra à un rythme de 3,8 %. Cette croissance aura comme composante significative l'augmentation des Montérégiens âgés : en 1996, ils représentaient 10,2 % de la population, en 2001, 11,3 %, et ils verront leur proportion s'accroître à raison de 15,2 % en 2010. Par ailleurs, fait important à souligner, la répartition géographique des aînés se fait de façon inégale sur le territoire de la Montérégie : en 2001, trois des 19 CLSC avaient une proportion de la population âgée de plus de 15 %, deux autres atteindront cette même proportion en 2006, voire plus, dont le CLSC du territoire du Vieux-

Longueuil-Ouest (soit 10 509 personnes) (Direction de la santé publique de la Montérégie, 2002). Cette même étude révèle qu'en 1996 la plus forte proportion des personnes de 65 ans et plus vivant dans des ménages privés sous le seuil de faible revenu se trouvait au Vieux-Longueuil (38,7 %), dans une proportion de 28,8 % pour les hommes et de 44,9 % pour les femmes, et ce, malgré le fait que les revenus des personnes de 65 ans et plus a connu une amélioration. Car, depuis 1996, l'appauvrissement dans cette tranche d'âge refait surface de manière préoccupante.

Parallèlement, le logement figure aussi comme une contrainte à des conditions de vie adéquates pour les aînés de la Montérégie. En effet, en plus de l'appauvrissement, la diminution des logements locatifs à coût abordable disponibles a des répercussions directes sur les conditions de vie des aînés (OMHL, 2004b). Au Québec, le tiers (33 %) des personnes âgées de 65 ans et plus, qui sont locataires, consacrent plus de 30 % de leur revenu aux dépenses de loyer (Institut de la statistique du Québec, 2000). En Montérégie, le tiers de la population (163 360 ménages) est locataire, dont 28,7 % ont un revenu annuel inférieur à 15 000 \$; les locataires habitant seuls constituent près de la moitié des locataires, 54,4 % de l'ensemble, notamment les personnes âgées.

De plus, la Montérégie⁸ (2004) connaît une crise sans précédent en termes de logement social : seuls 0,5 % des logements de Longueuil étaient disponibles, plus spécifiquement, en 2004, Longueuil affichait un taux d'inoccupation de près de 1 %⁹ du logement locatif. Il va sans dire que cette insuffisance de logements à coût abordable affecte l'acquisition d'un logement approprié pour les aînés à faible revenu. Ce contexte crée un défi supplémentaire pour certaines personnes âgées, dont la perte d'autonomie impliquerait une urgence et une nécessité à l'adaptation au logement ; d'autant plus que ce type de logement aurait un effet compensatoire sur leurs limitations et favoriserait un rapprochement des milieux urbains, des membres de la famille ou encore des points de services du réseau de la santé et des services sociaux.

⁸ En référence au document : *Le logement social en Montérégie : guide pour le développement*, Comité logement social de Chateauguay, février 2004.

⁹ Source : Ville de Longueuil (2005).

Depuis l'adoption de la loi 25¹⁰, le territoire relève du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Vieux-Longueuil et de Lajemmerais, représenté par les CHSLD de Longueuil et du Littoral, les CLSC Longueuil-Ouest, Simone-Monet-Chartrand et des Seigneuries et le centre hospitalier Pierre Boucher. De plus, depuis de nombreuses années, ce territoire a pu bénéficier de façon particulière du soutien des organismes communautaires impliqués activement auprès de toute la population longueuilloise : tant pour les jeunes, les familles, que les personnes âgées. La majorité fait partie de la table Action concertation vieillissement Longueuil (ACVL), dont les membres se chiffrent à 26 (Entrevue n° 2, 2005).

Ces organismes communautaires ont des activités relatives à l'entraide, à la défense des droits, à la protection et aux services religieux. Il s'agit notamment du Centre communautaire des aînés de Longueuil, du Centre de bénévolat de la Rive-Sud, de l'Association québécoise de défense des droits des retraités et des préretraités (AQDR) Champlain, de la Police communautaire de Longueuil, etc. Enfin, la municipalité de Longueuil et son office d'habitation figurent comme ressources pour soutenir respectivement les initiatives communautaires des membres de l'ACVL et les besoins sociaux des groupes visés, notamment les locataires en HLM.

1.3 Le projet initial, les promoteurs et le démarrage

Les archives de l'OMHL actuel ne permettent malheureusement pas de retracer en détail les contextes permettant de relater les étapes concernant le projet initial, les promoteurs et le démarrage de l'HLM *Caroline*. Cependant, nous avons retenu que la mise en place du projet d'habitation *Caroline* est principalement tributaire d'une intervention des acteurs municipaux. Elle nous ramène à l'année 1969, lorsque le maire en place (Marcel Robidas, de 1966 à 1982) et le conseil de l'ancienne ville de Longueuil ont réclamé l'instauration de l'Office municipal d'habitation de Longueuil à la Société d'habitation du Québec. À la suite de la création, cet organisme paragouvernemental, l'autorité municipale en question, a pu contribuer sur le plan local, à l'implantation de projets domiciliaires publics le long du fleuve Saint-Laurent. Cette volonté politique s'est donc matérialisée favorablement pour la population de Longueuil. De ce fait, dans le cadre des programmes de construction d'habitation à loyer modique de la SHQ, le

¹⁰ La loi 25, adoptée en décembre 2003 sur la création d'agences de développement de réseaux locaux de services de

jeune OMH avait le mandat de construire et de développer un parc d'HLM à Longueuil (entre 1973 et 1994). La mise sur pied des premiers projets du parc immobilier HLM visait une clientèle représentée principalement par des personnes âgées autonomes. Cette initiative avait comme objectif de permettre aux ménages constitués d'aînés qui vivaient dans la pauvreté d'accéder à un logement locatif abordable et de qualité. Ce fut une réponse à un besoin soutenu essentiellement par certains groupes communautaires et de pression de la population sur les élus municipaux de l'ancienne ville. Toutefois, l'attribution des logements HLM ne répondait pas uniquement aux besoins précités, il s'agissait aussi d'une prédisposition politique aux niveaux municipal et provincial de fournir ce type de logement (Entrevue n° 1, 2005).

C'est dans ce contexte-là que naît le projet HLM *Caroline*, entre 1969 et 1973. Le projet de duplex *Roussillon* (36 logements) fut le premier à être réalisé ; ensuite vint le projet d'habitation *Oasis* (49 logements), regroupant un ensemble d'habitats pour personnes âgées, auquel se greffa, en 1975, le projet *Caroline* (72 logements), et ce, sur le même site.

L'HLM *Caroline* était un édifice distinct, mais après une année d'opération, elle a été reliée à l'HLM *Oasis*, lorsque l'OMHL a procédé, en 1976, à la construction d'une passerelle entre les deux bâtiments ; ce lien se voulait être un pont entre les deux bâtiments. La prévision de cet aménagement devait, en fait, compenser l'absence de lieux physiques plus spacieux, notamment une plus grande salle communautaire facilitant l'organisation d'activités sociales au sein de l'HLM *Caroline*. Au fil du temps, cette dimension devait être profitable pour les deux habitations, surtout lorsqu'il y eut jumelage des services à la vie communautaire lors de la création du comité de loisirs conjoint pour tous les locataires, permettant ainsi un plus grand voisinage, des contacts et des rapprochement pour les habitants des deux HLM.

Pour ce qui est de la promotion du projet d'habitation HLM *Caroline*, elle s'inscrit, en général, dans le contexte où l'ancienne ville de Longueuil et la ville de Jacques-Cartier ont été fusionnées et donc ressorties plus fortes économiquement. La situation économique propice et le faste dont jouissait la ville avec le leadership dynamique du pouvoir municipal¹¹ de l'époque, furent des éléments déclencheurs incitant à la construction par l'OMHL et la SHQ, de plus de 60 projets

d'habitation, dont l'HLM Caroline, qui sont destinés en grande partie aux aînés longueillois actuels.

À cette époque, voici ce qui a été retenu à cet effet : « [...] à ce bilan déjà important, la création et le spectaculaire développement de l'Office d'habitation et de ses logements sociaux, les patinoires intérieures, les bibliothèques publiques, les industries attirées dans le parc industriel, le début de l'aménagement des rives, autant de réalisations qui justifient le respect qu'entretiennent les citoyens de Longueuil à l'égard de l'ex-maire M. R. » (Site de la Société historique et culturelle du Marigot et Robert Gauthier, 2001).

1.4 Les appuis financiers

L'appui financier de la ressource HLM Caroline rejoint le type de financement octroyé à tout le parc HLM de Longueuil. Il va sans dire que la Société d'habitation du Québec est l'un des appuis financiers majeurs pour la réalisation du volet financier du parc HLM de la ville de Longueuil. Cette subvention est versée à l'OMHL au déficit d'exploitation, soit la différence entre les coûts d'exploitation de l'immeuble et les revenus de location ; la garantie du prêt est pour une durée maximale de 35 ans. À part la SHQ, la municipalité de Longueuil et la Communauté métropolitaine de Montréal offrent également leur appui, mais à moindre mesure. La SHQ contribue dans une proportion de 90 % du financement pour chaque projet immobilier HLM ; et pour ce qui est des contributions de la municipalité de Longueuil ou de la Communauté métropolitaine de Montréal, elles atteignent une proportion de 10 %, tel est le cas pour l'HLM Caroline.

1.5 Le choix du statut juridique

La ressource HLM Caroline a le statut d'habitation à but non lucratif publique, ce statut est le même depuis sa création. C'est une évidence, puisque c'est une création du gouvernement provincial *via* la SHQ et des autorités municipales. L'OMHL, mandaté par la SHQ, offre au sein de la ressource Caroline, 72 logements à des personnes âgées autonomes ou en légère perte

¹¹ Société historique et culturelle du Marigot et Robert Gauthier, 2001

d'autonomie. Par conséquent, la possibilité de changer le statut de la ressource n'a jamais été évoquée, que ce soit pour l'HLM *Caroline* ou pour aucune autre ressource HLM appartenant au parc de Longueuil.

2. LES ACTEURS DE L'HLM CAROLINE

Lors de cette étude, nous avons identifié différents types d'acteurs impliqués auprès de la l'HLM Caroline : en premier lieu, il s'agit des locataires, qui étaient au nombre de 72 ; en second lieu, les membres du conseil consultatif des résidents (CCR) ; en troisième lieu, les membres du comité de loisirs des HLM Caroline et Oasis, qui sont au nombre de trois depuis récemment ; enfin, le personnel de l'Office d'habitation de Longueuil est au nombre de 45. Notons que ce dernier n'intervient pas directement auprès de l'HLM Caroline. À Longueuil, il existe deux centres de services sur deux territoires dirigés par une seule direction : le premier se trouve dans le territoire du Vieux-Longueuil, responsable des services de location et services aux immeubles pour l'HLM Caroline, entre autres ; le second se trouve dans le territoire de Saint-Hubert et a les mêmes responsabilités. Pour le premier secteur, il s'agit de 8 personnes à la direction générale, 11 au service à la clientèle, et 13 au service à l'entretien. Le conseil d'administration de l'OMHL est composé de 9 membres et est responsable de décider sur le plan des orientations budgétaires, des politiques et des règlements en lien avec la location au sein du parc HLM de Longueuil. D'autres partenaires sont étroitement impliqués dans la vie de la ressource, le portrait de ces groupes sera présenté sommairement.

2.1 Les locataires de l'HLM Caroline

La cueillette des données pour cette étude a permis de dresser un profil des résidents. L'HLM Caroline offre 72 logements à 77 personnes, 67 locataires vivent seuls et on dénombre 5 couples. La moyenne d'âge des locataires avoisine les 71 ans ; un seul locataire a fêté ses 90 ans, il s'agit d'un homme. Sur les 77 locataires, on retrouve 16 hommes et 61 femmes ; ces dernières représentent 79,2 % de l'ensemble des locataires de l'HLM. Cela coïncide avec le contexte socio-démographique du Québec, où les femmes possèdent une espérance de vie plus élevée. La totalité des locataires sont francophones, et sont originaires de Longueuil et des environs. Un des locataires est très connu dans le quartier pour y avoir dirigé un commerce pendant des années.

La moitié des locataires bénéficient uniquement de la pension fédérale de sécurité de la vieillesse et du supplément de revenu garanti, soit 50,6 %. Deux personnes sont veuves et ont leur allocation au conjoint survivant. Certains locataires de moins de 65 ans (16,9 %) ont une contrainte sévère à l'emploi et bénéficient des prestations de la Sécurité du revenu, d'autres (6,5 %) ont des contraintes moins sévères. Seuls deux locataires bénéficient d'une pension provenant des régimes privés. Ainsi, 32,5 % des locataires ont des revenus qui ne dépassent pas 1 000 \$ par mois, et elles sont toutes des femmes âgées entre 59 ans et 65 ans. Ces chiffres sont très significatifs et nous indiquent le degré d'autonomie et le niveau de revenu peu élevé des locataires. Au moment de la réalisation de cette étude, aucun locataire âgé de plus de 65 ans n'a recours au crédit d'impôt pour les services de maintien à domicile, le non-accès à ce droit fiscal s'explique tout simplement par les revenus peu élevés des résidents (Entrevue n° 1, 2005).

Enfin, lorsque nous voulions savoir depuis quand les locataires demeurent dans cette ressource, la démarche a été complexe, l'Office d'habitation prend en note la date d'arrivée en HLM, mais si des transferts de logement ont eu lieu dans le parc HLM du Vieux-Longueuil, il est alors difficile de retracer depuis quand tel locataire habite telle HLM. Ainsi, nous avons pu connaître la date où le locataire a pu bénéficier d'un logement HLM, et celle-ci nous réfère à la durée du logement en HLM de chaque locataire. De ce fait, 4 locataires vivent depuis 26 ou 27 ans en HLM ; d'autres, soit 22 locataires, ont eu accès à leur logement HLM durant les années 80 (de 1980 à 1989) ; 34 locataires y demeurent depuis les années 90 (de 1990 à 1999), et le dernier groupe (13) sont devenus locataires en HLM après 2000.

D'après les données recueillies, nous avons appris que depuis l'année 2004 jusqu'au mois de juin 2005, dix-sept personnes ont quitté la ressource *Caroline*. Sept départs sont attribués, d'une part, au décès des locataires ; d'autre part, à leur mauvaise santé ou leur nécessité de soins spécialisés ; neuf autres locataires ont été admis en centre d'accueil ou en CHSLD ; et en dernier lieu, un locataire est retourné vivre sur le marché privé.

Pour ce qui est de la perte d'autonomie, depuis l'année 2004, 27 locataires au sein de la ressource reçoivent des services de maintien à domicile du CLSC. C'est plus du tiers des résidents qui

souffrent d'une perte d'autonomie assez significative pour requérir des soins ou une aide permettant le maintien dans leur milieu de vie. Ces services sont relatifs au soutien professionnel et au soutien social ; il s'agit notamment des soins infirmiers, de l'inhalothérapie, de l'ergothérapie, de la physiothérapie, de la nutrition, de l'aide à domicile (par l'envoi d'auxiliaire familiale pour l'aide à l'hygiène) et enfin de la référence pour aide domestique *via* les coopératives d'économie sociales ou privées (Entrevue n° 8, 2005).

Les personnes rencontrées étaient en majorité des femmes (six) et un homme, toutes de nationalité canadienne et dont la langue maternelle est le français. Au sein de ce groupe, quatre femmes étaient veuves et une femme était mariée. Au niveau de la scolarité, trois sur six affirment avoir sept années de scolarité, une seule avait poursuivi jusqu'à la douzième année, les deux dernières n'ont jamais fréquenté les bancs d'école. Ces informations indiquent la réalité des locataires en HLM, particulièrement les femmes. Le niveau de scolarité peu élevé a des répercussions significatives quant à la compréhension de toute l'information provenant de l'Office, du CCR ou des autres dispensateurs de services.

2.2 Le comité consultatif des résidents et ses membres

Suite à l'adoption de la loi 49, modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et selon l'article 58.4, l'OMHL (plus de 2 000 logements) a procédé à la création du comité consultatif des résidents (CCR) pour son territoire. Celui-ci est composé de deux représentants des locataires au conseil d'administration de l'OMHL. Le rôle et le mandat du CCR sont relatifs : - à l'étude des politiques touchant l'ensemble des locataires pour adresser des avis à la direction, formuler des recommandations au conseil d'administration de l'OMHL ;

- à la promotion de la participation des locataires et de la vie associative en créant des associations de locataires ;
- et à l'élaboration des modalités d'élection des représentants des locataires au conseil d'administration de l'OMHL et les faire approuver par l'ensemble des locataires (SHQ *et al.*, 2002).

2.3 L'association de locataires et ses membres

Conformément à l'article 58.2 de la loi 49, modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec, tout office doit reconnaître toute association de locataires, qui permet aux locataires des logements HLM de faire partie d'une association, de participer à sa formation, à ses activités et à son administration. Il existe deux types d'associations, celle d'un seul immeuble ou celle de plusieurs immeubles. Ces associations peuvent être incorporées ou non, mais en ce sens, elles doivent respecter les règles de fonctionnement d'un organisme à but non lucratif (telles que stipulées dans la Loi sur les compagnies). Le rôle de ces associations de locataires fait référence au bien-être et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires, à la représentation et la défense des droits des locataires, à la participation des locataires à la gestion des HLM, et enfin à l'offre des services récréatifs, éducatifs, culturels, sociaux et d'entraide (SHQ *et al.*, 2002).

Au Vieux-Longueuil, bien que la loi 49 oblige les offices de procéder à la formation du comité de secteur, celui-ci n'est pas actif pour le cas de l'OMHL, faute d'implication des locataires (Entrevues n^{os} 1 et 11, 2005). Les associations de locataires ne représentent que les locataires familles demeurant dans onze HLM du parc du Vieux-Longueuil. Aucune « association » de locataires ne représente les personnes âgées vivant dans onze HLM du même parc. Ces associations sont créées sous forme de comités de loisirs uniquement (Entrevue n^o 2, 2005).

Comme mentionné plus haut, les locataires élus des HLM *Caroline* et *Oasis* gèrent un comité de loisirs seulement, et celui-ci ne s'identifie nullement aux postulats du CCR ni aux associations de locataires. Le choix de l'ensemble des locataires de la ressource rejoint seulement une fine partie des objectifs du CCR et de l'association de locataires, notamment en ce qui concerne les loisirs, et non la revendication et la défense des droits des résidents de l'HLM *Caroline*.

2.4 Le comité de loisirs des HLM *Caroline* et *Oasis* et ses membres

Actuellement, le comité de loisirs est formé de trois membres : la présidente, la trésorière et la secrétaire ; ce sont des résidentes des HLM *Caroline* et *Oasis* qui ont été élues en assemblée générale des locataires. Parmi ces administratrices, certaines sont retraitées, d'autres sont veuves.

Lors de sa formation en 2002, le comité était constitué de sept personnes, trois officiers, deux directrices et deux assistantes. Le départ volontaire de quatre de ses membres pour des raisons de santé ou des raisons personnels a réduit l'espoir du comité de trouver de nouveaux membres et surtout de relever des défis importants en organisation de loisirs pour plus de 120 locataires des deux HLM Caroline et Oasis.

Il importe de souligner que l'HLM Caroline et l'HLM Oasis ont adhéré au CCR lors de la mise en place de leur comité conjoint par l'OMHL en 2002, sauf que ce comité est considéré non comme une association de locataires, aux termes de la Loi, mais plutôt comme un comité de loisirs. Celui-ci reçoit la subvention octroyée par l'OMHL pour financer ses activités, ce montant se chiffre à 15 \$ par année par logement (Entrevue n° 3, 2005).

Le comité s'est incorporé selon la loi sur les compagnies en tant qu'organisme à but non lucratif (Entrevue n° 2, 2005). Cette année, la ressource Caroline, *via* son comité de loisirs, s'apprête à se dissocier du CCR, et ce, après la tenue prochaine d'une assemblée générale de ses locataires (Entrevue n° 3, 2005)¹².

2.5 Les membres du conseil d'administration de l'OMHL

Les HLM publiques de Longueuil sont administrées par le conseil d'administration de l'Office municipal d'habitation de la ville de Longueuil, selon l'article 57.1 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., chapitre S-8). Les lettres patentes pour l'OMHL ont émises, sous le grand sceau du Québec, suite à la loi 170 portant sur la réforme de l'organisation du territoire municipal des régions métropolitaines de Montréal¹³. L'OMHL a reçu ses lettres patentes le 16 mai 2001. Celles-ci stipulent que dans les limites du territoire de la nouvelle ville de Longueuil, district judiciaire de Longueuil, selon les pouvoirs et les privilèges que leur accorde la Loi sur la Société d'habitation du Québec, les administrateurs qui conduisent les opérations du OMHL ont la responsabilité de gérer le parc public d'HLM selon la convention d'exploitation en fonction du

¹² Nous exposerons plus en détail les conditions de création et d'opération du comité de loisirs de Caroline dans le chapitre 4 traitant de la dimension institutionnelle.

¹³ Ainsi que Québec et l'Outaouais, en référence au chapitre 56, article 255 de la même loi.

guide de gestion de la SHQ, incluant les programmes de logement, notamment ceux de Logement abordable Québec, Accès-Logis, et le Programme de supplément au loyer.

Les membres du conseil de l'Office sont au nombre de neuf. Il s'agit de neuf administrateurs : cinq sont désignés par la ville de Longueuil, deux sont élus par les locataires et les deux derniers sont désignés par le ministre délégué à l'habitation (du ministère des Affaires municipales et de la Métropole) et représentent les groupes socio-économique. Ces membres sont des anciens résidents de la ville et sont bien connus dans leur milieu. Certains sont à la retraite et d'autres sont encore en fonction, ils proviennent de divers milieux.

Les cinq premiers membres sont désignés par la ville et sont nommés par le conseil municipal de la ville de Longueuil, ils sont membres du parti municipal Rive-Sud, ils travaillent sur des dossiers sociaux et économiques au sein de la ville. Trois d'entre eux sont des femmes élues conseillères des districts respectivement de Boucherville et du Vieux-Longueuil. Elles occupent les postes des trois officiers : la présidente, la vice-présidente et la secrétaire. Elles sont impliquées au niveau de la communauté et ont plusieurs responsabilités au sein de la ville. Au moment de l'étude, la présidente et la vice-présidente deux sont membres de la Commission de la circulation et du transport, La présidente occupe ce poste au conseil d'administration de l'OMHL depuis 1998, elle est une des anciens conseillers municipaux les plus expérimentés de Longueuil, particulièrement dans les dossiers de l'habitation et du logement social (tant avant qu'après la fusion), elle a rempli plusieurs mandats en tant que membre du conseil d'administration de plusieurs organismes publics, parapublics et aussi communautaires. Elle a été aussi présidente de l'ancien conseil d'administration de l'OMH de l'ancienne ville de Longueuil. Alors que la vice-présidente a travaillé entre 1976 et 1998 à Hydro-Québec en tant que spécialiste de gestion administrative, de secrétaire de direction et de secrétaire administrative. Pour ce qui est de la secrétaire, elle est membre de la Commission de l'aménagement du territoire, des infrastructures et du développement durable et a été présidente de l'OMH de Boucherville et enfin elle travaille depuis 1974 en tant que technicienne spécialiste en aménagement et en protection des rives et des milieux humides au ministère de l'environnement du Québec.

Ces trois élues municipales ont été nommées pour leur expérience dans le domaine du logement social et leur influente implication au sein des communautés et aussi pour leur représentativité élevée en politique municipale.

Pour ce qui est des deux autres élus municipaux, des hommes, le premier est chargé de projet et représentant en santé et sécurité au travail pour le département de production chez Pratt & Whitney Canada. Il est vice-président de la Commission des loisirs, des sports et du développement communautaire, il est aussi président du conseil d'administration de la maison d'hébergement La CASA, enfin, il est membre de la commission de la présidence du Conseil. Il est reconnu pour sa grande implication dans les dossiers à caractère social et est à l'écoute des besoins du milieu en hébergement pour les familles.

Le second élu municipal est diplômé de l'École des hautes études commerciales et est directeur du service des finances et de l'administration de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) depuis 1995. Il est également membre de la Commission des arts, de la culture et du patrimoine ; de la Commission des loisirs, des sports et du développement communautaire ; de la Commission des finances et des ressources humaines ; ainsi qu'ancien maire suppléant de la ville de Longueuil. Ancien président du conseil d'administration de l'OMH de Brossard, cet élu est très impliqué dans sa communauté.

Les deux membres nommés par le ministre des Affaires municipales et de la Métropole, responsable de l'application de la Loi sur la Société d'habitation du Québec, et ce, après consultation auprès des groupes socio-économiques les plus représentatifs du territoire de l'Office, ont un mandat d'administrateurs au sein du conseil d'administration. Ils proviennent des groupes sociocommunautaires. Le premier représente l'organisme La Virevolte ; celui-ci revendique des logements sur le territoire pour les personnes les plus démunies de la ville, ainsi que la mise en place des locaux communautaires pour les locataires. Cet organisme fait des représentations en faveur de l'implantation des services en milieu HLM, et est très à l'écoute des locataires. Le second membre est représenté par une intervenante qui siège au CLSC des Seigneureries sur le territoire de Boucherville (Entrevues n^{os} 1 et 4, 2005).

Les représentants des locataires sont au nombre de deux et sont élus par l'ensemble des locataires de l'OMHL conformément à la Loi d'habitation du Québec. L'un représente les personnes âgées locataires, le second représente les familles. Le premier est un ancien architecte retraité et locataire en HLM depuis une vingtaine d'années, il provient d'une HLM de l'arrondissement de St-Lambert. Il est très impliqué au niveau du conseil d'administration pour toutes questions concernant les locataires aînés, il travaille bénévolement auprès des organismes communautaires intervenant en matière de logement. De plus, il participe à plusieurs tables et congrès aux niveaux gouvernemental, local et provincial. Il représente la Fédération des locataires en HLM du Québec en Montérégie (FLHLMQ). Il est membre obligatoire du comité consultatif des résidents en HLM élu par l'association de locataires et a le poste de secrétaire permanent.

Lors de notre étude, nous avons appris que le représentant des familles a démissionné, un autre membre représentant a été élu par les locataires familles de l'Office, ce dernier est aussi membre obligatoire du comité et est très impliqué dans la défense des droits des familles.

2.6 Les employés de l'OMHL

Au moment de notre étude, comme nous l'avons mentionné en introduction de cette section, les employés de l'OMHL n'interviennent pas directement auprès de la ressource Caroline, étant donné que l'Office n'offre que des services de location et des services d'entretien d'immeuble. L'OMHL emploie 45 personnes, seuls les employés d'entretien de l'immeuble et l'agente communautaire sont impliqués auprès de l'HLM Caroline et de ses locataires.

De façon plus formelle, plusieurs membres de l'Office peuvent intervenir auprès de tout le parc HLM de Longueuil, dont l'HLM Caroline, et ce, selon les besoins et les doléances des locataires. Comme cité plus haut, depuis la fusion des offices municipaux des sept arrondissements, l'Office municipal de la ville de Longueuil a été divisé en deux centres de services, et ce, pour des raisons de proximité et d'organisation du travail.

La direction de l'OMHL est constituée de fonctionnaires-cadres qui sont au nombre de huit : le directeur général, et ses assistantes administratives, le directeur du service des immeubles, le

directeur des services des finances et des ressources humaines, le directeur du service de location, le directeur des projets spéciaux, et enfin le directeur de développement. Ensuite viennent les contremaîtres et les employés d'entretien, au nombre de 13, et les préposés à la location et les services à la clientèle, au nombre de 11.

Nous dresserons ici un portrait sociodémographique général des employés de l'OMHL, en nous basant sur les informations fournies par la direction de l'Office ; celles-ci concernent les deux centres de services. Le nombre d'employés est de 45, les hommes (29) sont en plus grand nombre que les femmes (16). Étant donné que le besoin de personnel d'entretien pour les immeubles du parc est plus élevé et que traditionnellement ce domaine appartient à l'univers masculin, il est normal que le nombre d'employés hommes dépasse largement celui des employées femmes. L'âge moyen des employés de l'OMHL est de 49,1 ans, alors que le plus jeune en a 27 et le plus âgé 65. La quasi-totalité des employés sont francophones, puisqu'un seul employé est anglophone. Le plus grand nombre d'années d'ancienneté au sein de l'OMHL et des anciens offices municipaux est de 32 ans.

2.7 Le réseau

Le contexte des fusions municipales a fait de l'OMHL l'un des plus grands offices du Québec, il occupe le troisième rang en termes d'unités de logement ; il va sans dire qu'il a divers interlocuteurs aux différents paliers gouvernementaux (fédéral, provincial et municipal). La SHQ est le partenaire principal de l'Office, étant donné qu'il représente le palier provincial avec lequel l'OMHL négocie les ententes de gestion et d'exploitation, et traite des décisions concernant les rénovations et les transformations concernant le parc HLM de Longueuil. Au niveau municipal, la Ville de Longueuil représente un partenaire important de l'OMHL, comme cité plus haut, elle contribue financièrement à la subvention du logement social, et bénéficie de taxes sur l'impôt foncier généré par le parc immobilier de l'OMHL. De plus, les élus municipaux sont membres du conseil d'administration de l'Office et participent à la gestion dudit parc HLM. En outre, la Communauté métropolitaine de Montréal, dont la ville de Longueuil est membre, figure comme partenaire offrant des subventions pour les immeubles et leur exploitation.

Par ailleurs, l'OMHL s'est vu dans l'obligation de chercher de nouveaux partenaires pour pouvoir assurer une meilleure gestion de son parc et faciliter une meilleure qualité de vie à ses locataires tout en soutenant leur vie associative. En sachant que son mandat premier se limite à l'offre de logements de qualité et à prix abordable aux aînés de plus de 60 ans, et à la gestion immobilière de ces derniers, l'OMHL s'appuie sur l'aide des services de soutien à domicile du CLSC pour répondre aux besoins des locataires âgés et en perte d'autonomie. Depuis plusieurs années, le CLSC du Vieux-Longueuil-Ouest joue un rôle important en tant que partenaire. En règle générale, les locataires doivent appeler au CLSC et procéder individuellement aux démarches nécessaires pour avoir accès aux services. Toutefois, l'agente communautaire de l'OMHL fait aussi appel aux intervenants du CLSC lorsque des situations l'exigent, notamment en raison de l'état de santé des locataires qui s'isolent et qui refusent parfois les soins indispensables à leur santé (Entrevues n^{os} 1 et 2, 2005). Le partenariat entre le CLSC et l'OMHL est basé actuellement sur des coopérations informelles et rarement formelles. Ceci dit, les services et les soins prodigués en soutien à domicile sont de faible intensité et absents en soirée et en fin de semaine. Par conséquent, certains locataires n'ont parfois pas d'autres choix que de se rendre aux centres hospitaliers pour avoir accès aux soins et services : « Au CLSC, les médecins ont des heures obligatoires ; dans ce milieu, on est des enfants pauvres, on est des mères Teresa. » (Entrevue n^o 2, 2005)

Par ailleurs, avec la création en 2001 de la table Action concertation vieillissement Longueuil (ACVL), à laquelle adhèrent 26 organismes communautaires, les locataires âgés de l'OMHL, dont ceux de l'HLM *Caroline*, sont informés et sensibilisés par l'agent communautaire de l'Office à recourir aux services et aux activités offerts par les divers membres de cette table. L'agente sociocommunautaire confirme même que les locataires sont presque devenus autonomes à ce niveau-là. Ceux-ci connaissent actuellement tous ces organismes et choisissent les types de ressources qui leur conviennent le mieux et qui répondent adéquatement à leurs besoins. Les objectifs de l'intervenante de l'OMHL en ce moment sont plus axés sur la prévention (Entrevue n^o 2, 2005).

D'autres instances gouvernementales apportent leur soutien à différents paliers, notamment la Régie de logement concernant les plaintes des locataires et les cas de litiges de l'Office auprès de

certaines locataires. Le ministère de la Santé et des Services sociaux est aussi un partenaire de l'Office, particulièrement en ce qui a trait à l'application des orientations de la direction de la Santé publique *via* les CLSC. En effet, il s'agit pour l'Office de mettre en place des projets qui s'inscrivent dans les plans d'action régional et local concernant les aînés.

Par ailleurs, l'Office est membre du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) ; ce dernier offre à ses membres des formations. L'OMHL sollicite régulièrement des formations pour ses employés auprès du Centre de formation et de perfectionnement des offices d'habitation du Québec (CFPO), particulièrement en ce qui concerne les services à la clientèle et la gestion de la clientèle difficile ou agressive pour les intervenants communautaires des offices.

Le milieu communautaire est très développé dans le secteur du Vieux-Longueuil et l'implantation des organismes dans la culture longueuilloise est chose faite, nous ne citerons ici que les plus importants. Par exemple, l'organisme Baladeur René de Longueuil dessert les résidents de l'HLM Caroline, notamment en leur offrant des services de transport et d'accompagnement aux visites médicales. Par ailleurs, une entreprise d'économie sociale en aide domestique, la Coop Aide Rive-Sud, approche la clientèle de l'HLM Caroline par le biais de l'agente sociocommunautaire de l'Office, qui distribue ses pamphlets publicitaires aux locataires et aux membres du comité de loisirs. De plus, l'organisme La Croisée de Longueuil, communément nommée « La popote en valise », offre aux clients qui le souhaitent des services de dépannage alimentaire. La police communautaire de Longueuil est aussi un membre très présent dans la vie des locataires de l'HLM Caroline, notamment pour faire de la prévention contre l'abus et la violence envers les aînés. Le Centre communautaire des aînés de Longueuil est un des organismes les plus populaires, il dessert la clientèle membre et non-membre de l'HLM Caroline, en offrant une diversité de services allant de la chorale, la prévention en médication, aux services pour les endeuillés et les sorties organisées. Des jeunes étudiants de l'école Charles Lemoyne s'étaient engagés dans un projet de réalisation d'une pièce théâtrale en collaboration avec l'agente communautaire de l'Office pour animer les journées des locataires de l'HLM Caroline. Cependant, ce projet n'a pu être réalisé en raison du départ soudain du promoteur.

Les représentants municipaux et les députés du Parti Québécois sont également bien présents auprès du comité de loisirs de l'HLM *Caroline* ; ils soutiennent l'organisation de ses activités, par l'offre d'une petite enveloppe budgétaire et par des dons matériels. Par le biais de son service de régie des loisirs, de la culture et de la vie communautaire, la Ville offre son soutien au comité de loisirs de l'HLM *Caroline* dans la constitution de la charte et l'application des règlements généraux qui lui sont inhérents. Par ses conseils et ses recommandations, la Ville contribue aussi à la pérennité et à la bonne marche du comité de loisirs, favorisant une meilleure vie communautaire aux locataires de l'HLM *Caroline*.

3. LA DIMENSION ORGANISATIONNELLE

3.1 Les objectifs et les priorités de l'OMHL

3.1.1 Les objectifs

Depuis la fusion des sept arrondissements de la ville de Longueuil en 2001, l'OMHL s'est donné pour mission de remplir le mandat que lui a octroyé la Société d'habitation du Québec responsable des HLM publics. Les objectifs de l'OMHL s'inscrivent dans la même lignée que ceux que prônent la SHQ, notamment : « faciliter pour les citoyens du Québec l'accès à des conditions adéquates de logement en tenant compte de leurs ressources financières, de la diversité de leurs besoins et de la conjoncture économique et sociodémographique » (SHQ, 2003 : 1). De cette manière, il importe de souligner que l'OMHL remplit sa mission tout en touchant à deux grandes dimensions : l'une économique, caractérisée par la gestion immobilière de son parc ; et l'autre sociale, caractérisée par l'implantation des moyens favorisant la vie sociale et communautaire de ses locataires. En effet, il a le pouvoir de : construire et rénover des immeubles dans le cadre d'un programme d'habitation mis en œuvre par la SHQ ou la municipalité de Longueuil ; administrer tout programme d'habitation dont la gestion lui est confiée par la SHQ ou la municipalité de Longueuil ; administrer les immeubles d'habitation appartenant à la SHQ ou à un organisme à but non lucratif dont la gestion lui est confiée suite à une entente intervenue avec cette société ou cet organisme ; et enfin mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle (L.R.Q., chapitre S-8).

Plus spécifiquement, sur son territoire, l'Office se donne comme mission d'administrer le parc immobilier de Longueuil, et « d'offrir des logements à prix modique et abordable de bonne qualité à des familles et à des personnes retraitées à faible revenu ou à revenu modéré, vivant sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal » (OMHL, 2004a : 3). Ainsi, pour mener à bien sa mission, l'OMHL fait en sorte que soit facilitée l'implication de tout organisme communautaire en milieu HLM, et que soit favorisé le maintien des personnes âgées dans leur milieu de vie (Entrevue n° 1, 2005).

Les objectifs de la ressource HLM *Caroline* découlent des objectifs de l'OMHL. Selon les disponibilités des logements, la ressource offre le logement incluant des services de location et d'entretien d'immeuble pour des personnes âgées autonomes ou en perte légère d'autonomie résidant non seulement sur le territoire de la ville de Longueuil mais aussi dans la grande Communauté métropolitaine de Montréal (Entrevue n° 1, 2005).

3.1.2 Les priorités et les aspects stratégiques

La direction de l'OMHL a établi des priorités dont la portée va avoir une influence directe non seulement sur l'HLM *Caroline*, mais bien sur tout le parc HLM de la ville de Longueuil. Dans le contexte actuel de la crise du logement que vit Longueuil, la gestion de la liste d'attente des demandes de logement confirme l'existence de certaines limites en ce qui a trait à l'application du règlement d'attribution des logements HLM. De ce fait, la sélection des locataires telle qu'elle se fait maintenant (basée sur de nombreux règlements et non sur le traditionnel « premier arrivé, premier servi ») crée des frustrations chez les requérants et des pressions auprès des conseillers et des députés municipaux de la ville. Dans ce contexte, l'OMHL et la SHQ mettent en œuvre et appliquent un nouveau système permettant la sélection des locataires avec l'utilisation simultanée des deux principes précités. Celui-ci est actuellement dans une phase d'essai sur une base informatique. Une fois ce système testé et approuvé par la SHQ, son application sera pilotée par l'OMHL ; et en cas de réussite, son utilisation pourra être étendue à l'ensemble des offices du Québec (Entrevue n° 1, 2005).

Par ailleurs, la crise du logement sur le territoire de Longueuil incite l'OMHL de concentrer ses efforts sur la participation aux programmes de logement social, Logement abordable Québec et AccèsLogis Québec, en partenariat avec les paliers de gouvernement provincial et municipal. Les listes d'attentes en HLM s'allongent de jour en jour, le taux d'occupation est à son plus haut niveau ; ces situations permettent donc à l'OMHL de légitimer devant ces instances la possibilité de construire et d'investir davantage sous le chapeau des programmes Logement abordable et AccèsLogis.

Pour ce qui est de la ressource *Caroline*, l'OMHL n'a pas établi de projets spéciaux concernant cet immeuble. Celle-ci est considérée comme un des rares projets au sein du parc HLM de

Longueuil qui soit prêt à l'autofinancement ; les niveaux de sa dette financière et de son déficit sont au plus bas. Actuellement, l'OMHL estime que cet immeuble est le moins problématique en termes de réparation, à moins que dans l'avenir des rénovations soient extrêmement nécessaires, voire urgentes, à la suite de bris majeurs.

Dans une visée plus large en faveur de tout le parc, les administrateurs et la direction de l'OMHL ont orienté leurs priorités de manière à ouvrir le dialogue auprès des instances gouvernementales, notamment l'Agence de développement de réseaux locaux de santé *via* les CLSC du territoire de Vieux-Longueuil (Est et Ouest). Cette prévision stratégique a pour objectif de mettre en place des ententes de services susceptibles d'assurer l'implantation éventuelle d'une ressource humaine s'inscrivant dans un projet d'intervenant de soutien au sein des HLM du parc.

3.2 Les services produits par l'OMHL à la ressource Caroline

Comme nous l'avons mentionné en introduction, l'OMHL est l'organisme gestionnaire d'un parc immobilier de 3 066 logements dont 2 280 HLM. Les services de l'OMHL sont organisés de manière à offrir, d'une part, des services de location, soit : la réception des demandes de logement, la location des logements, les relations entre les locataires et la vie communautaire ; et, d'autre part, les services aux immeubles, relatifs à la conciergerie des immeubles, à l'entretien préventif et aux réparations dans les aires communes et privées (logements). Ces mêmes services sont offerts à l'HLM Caroline. Cette dernière représente un lieu physique qui offre aux personnes âgées 72 unités de logement à prix modique et dont le coût du loyer représente 25 % du revenu annuel de la personne âgée locataire.

La clientèle de l'HLM Caroline reçoit au niveau administratif divers services de la part de l'équipe du service à la clientèle. Les locataires communiquent avec ce département par téléphone, ou en prenant rendez-vous, ou en se présentant au centre de services de Longueuil. Les résidents peuvent ainsi présenter des demandes de transfert de logement au sein du parc HLM, s'informer sur leur dossier, connaître les nouveaux règlements, transmettre leurs plaintes concernant certains conflits avec d'autres résidents, etc. En outre, ils ont la possibilité de faire usage des salles communautaires, du stationnement, des salles de lavage et des aires dites

communes, extérieures et intérieures. Ils reçoivent également des services pour améliorer leur qualité de vie ; ceux-ci sont produits par leur propre comité de loisirs, ou par la communauté.

3.2.1 Les caractéristiques de la ressource Caroline

Parmi les 72 logements de l'HLM *Caroline*, nous retrouvons 65 appartements avec une seule chambre à coucher (trois et demi) et sept avec deux chambres à coucher (quatre et demi). En ce qui a trait au coût du loyer, il est établi selon les règlements sur les conditions de location des logements à loyer modique prévus par la Loi sur la Société d'habitation du Québec¹⁴, le plus bas loyer est de 133,25 \$ pour un adulte et 206,25 \$ pour deux adultes. D'autres frais additionnels sont à ajouter au montant du loyer fixé par l'OMHL ; il s'agit des frais pour la consommation d'électricité et l'usage de climatiseur, ou pour le stationnement extérieur, etc. Les loyers et les frais supplémentaires seront traités plus en détail dans la section concernant la production des services.

L'édifice est divisé en trois étages, incluant le rez-de chaussée. Il est muni d'un large ascenseur pouvant contenir des fauteuils roulants et dans lequel est installée une chaise pour fin de repos, facilitant ainsi les déplacements et une meilleure autonomie aux locataires. Les étages sont pourvus de grands couloirs ; des espaces au rez-de-chaussée, munis de fauteuils et de tables, font office de réception.

Les unités de logement sont spacieuses, les appartements ont une ou deux chambres à coucher, l'entrée est pourvue de grands placards et de rangements, des portes-patios ornent les salons et éclairent les logements. Chaque appartement est muni d'un balcon, à l'exception de ceux du rez-de-chaussée, qui ont une base de ciment au niveau du sol. Le bâtiment est insonorisé et possède deux façades, l'une donne sur la rue *Caroline* où se trouve l'entrée principale, bien éclairée et facilement accessible ; l'autre, moins éclairée, donne sur le jardin muni de la passerelle qui mène à la résidence *Oasis*. Les cuisines sont de taille moyenne et peuvent contenir des réfrigérateurs et des cuisinières appartenant aux locataires. Le revêtement de sol dans les logements est du bois franc ou de la moquette. Les locataires résidant dans des logements dont le sol est revêtu de moquette, ont plus de difficulté à tenir neuf et propre leur espace, particulièrement ceux qui

possèdent des animaux ou qui utilisent des appareils à mobilité réduite. Mais, en général, les logements ont une bonne apparence et sont très bien entretenus et rénovés. Seul ombre au tableau, l'usage de plus en plus fréquent des appareils triporteurs pour personnes handicapées physiques, car cela crée quelques désagréments pour certains locataires (Entrevue n° 3, 2005).

Pour ce qui est du bâtiment et de son aménagement extérieur, il est construit à base de briques. Il se situe sur la rue Caroline, tout près de la grande église Saint-Antoine-de-Padoue donnant sur le chemin Chambly, et la rue Saint-Charles. L'entrée de l'immeuble est pourvue de chaises de jardin. Sur le côté droit de la résidence, des espaces de stationnement sont agencés pour les locataires qui possèdent encore leur véhicule. En arrière du bâtiment, en parallèle avec la passerelle, se trouve un grand jardin où sont installées, en été, des balançoires et où ont lieu les activités organisées par le comité de loisirs.

Les lieux physiques intérieurs se caractérisent par une décoration très simple. L'Office affiche sur un babillard à l'entrée, les coordonnées des personnes-ressources concernant les services de location, d'entretien de l'immeuble et de soutien sociocommunautaire. Un autre babillard annonce l'ordre du jour des réunions des prochaines assemblées générales des locataires, les ouvertures de postes éventuels pour le comité, ainsi que les programmes et les activités du comité de loisirs. Nous retrouvons au dernier étage une variété de plantes exposées près de la grande fenêtre, initiative de certaines locataires. Cela ne plaît pas beaucoup à d'autres locataires et illustre la divergence des goûts de ces derniers (Entrevue n° 3, 2005).

L'aile gauche du bâtiment est non habitable au niveau du rez-de-chaussée. Elle est réservée pour les aires communes du bâtiment, soit : la bibliothèque ; la salle de jeux, décorée en toute simplicité ; la salle de lavage, équipée d'un appareil de gymnastique offert par un locataire ; et les salles de machine, d'accès interdit. D'autres espaces sont utilisés par les locataires de la ressource, ils sont situés au sein de l'HLM Oasis, reliée à l'HLM Caroline, tels que la grande salle communautaire, la salle à manger, la salle de billard, le salon de coiffure, le dressing, etc.

¹⁴ En faisant référence à l'article de Loi sur la SHQ : L.R.Q., c. S-8, a. 86, 1^{er} al., par. g, Loi Sur la Société d'habitation du Québec.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'OMHL, dans son organisation de travail, n'offre pas de services de manière directe aux locataires de l'HLM Caroline mais à l'ensemble du parc HLM de la ville de Longueuil. La clientèle de l'OMHL résidant dans la ressource Caroline compte sur la présence de 12 heures en semaine du concierge, que l'on appelle aussi l'employé d'entretien. Celui-ci est chargé de maintenir les lieux extérieurs et intérieurs propres et sécuritaires¹⁵. Il répond aussi aux doléances des locataires, lorsque des réparations dans les logements sont nécessaires. Les locataires peuvent compter sur ses services, quoique certains souhaitent qu'il soit plus présent et que la balayeuse passe de manière plus fréquente (Entrevue n° 3, 2005). Notons toutefois que cette personne- ressource est assignée à plusieurs autres HLM appartenant au parc de Longueuil. Malgré ce fait, le concierge demeure quotidiennement sur appel pour répondre adéquatement aux besoins de la clientèle, il a été attitré depuis plus de douze ans à l'HLM Caroline, justement pour sécuriser les locataires et les habituer aux services d'une seule personne ; cet aspect revêt une grande importance au niveau de la direction (Entrevue n° 1, 2005).

En ce qui concerne les services de sécurité, il n'y a aucun moyen spécifique de surveillance dans la ressource. La sécurité repose uniquement sur la mise en place d'un panneau d'interphone à l'entrée de l'immeuble, et les visiteurs sont obligés de sonner aux appartements pour se faire admettre dans l'édifice. De plus, les portes de secours donnant accès à l'immeuble sont verrouillées de l'extérieur, les locataires doivent donc répondre par téléphone à la personne qui sonne pour la faire pénétrer dans l'immeuble. Mais, étant donné qu'il n'y a pas de caméra de surveillance, l'entrée des visiteurs demeurent non contrôlée. En outre, les portes sont électriques et un temps d'attente de quelques secondes est programmé afin de permettre aux locataires utilisant des appareils mobiles ou non de rentrer sans difficulté. Certains locataires considèrent ce système peu sécuritaire, et inconfortable en hiver. Nous y reviendrons plus en détail dans la section traitant de la consommation des services.

¹⁵ Lors de l'utilisation des salles communautaires et des jeux, les membres du comité de loisirs sont responsables de maintenir les lieux propres.

Sous la direction de l'OMHL, l'agente sociocommunautaire¹⁶ a pour mandat de gérer l'ensemble des activités relatives au développement et au maintien des relations de partenariat harmonieuses avec les associations de locataires et les organismes communautaires. Ce volet d'intervention de milieu est très large. Cette personne intervient activement auprès des locataires de l'HLM Caroline et collabore avec des ressources externes, notamment la Régie du logement, le CLSC, la Curatelle publique, les tribunaux, les enquêteurs et policiers de la ville de Longueuil. Son rôle consiste à prévenir des situations problématiques et à résoudre des cas litigieux, voire parfois complexes. Plus concrètement, pour les locataires de l'HLM Caroline, l'agente sociocommunautaire rassemble toutes informations et références pertinentes ou susceptibles d'améliorer leur vie quotidienne. Lorsque la situation d'un locataire le requiert (maladie, difficulté à recevoir certains services, plainte, conflit, violence ou abus, etc.), elle communique et coopère avec la famille de celui-ci et avec le CLSC. Elle offre son assistance à la vie communautaire des locataires (soutien et mise en place d'association de locataires ou de comité de loisirs dans les habitations). Les habitants de la ressource Caroline reçoivent divers services organisés par le comité de loisirs, voyons à présent à quoi ceux-ci réfèrent.

3.2.2 *Les activités organisées au sein de la ressource Caroline*

Elles proviennent des initiatives du comité de loisirs combiné des HLM Caroline et Oasis. Ce comité est parmi des plus anciens de la ville de Longueuil et il possède même sa petite histoire, nous la verrons dans le prochain chapitre traitant de la dimension institutionnelle de la ressource. Ce comité de loisirs est constitué sous forme d'organisme à but non lucratif, il gère une enveloppe budgétaire dont la principale subvention provient de l'OHML ; d'autres petites subventions annuelles ou occasionnelles proviennent des députés provinciaux les plus impliqués de la ville. C'est grâce à ces revenus et d'autres revenus générés par des activités antérieures (par exemple, vente de billets pour ramasser des fonds) que le comité organise périodiquement : de la popote, un buffet du traiteur lors des fêtes de Noël ou autres, des ventes de billets pour Halloween ou autres. De plus, il prépare des dîners communautaires tous les mardis, des salons de thé certaines après-midis, et organise du bingo tous les mercredis. Le comité organise aussi des activités de jeux de société (cartes, scrabble, dominos, jeux de poches, etc.), ou des sorties en

¹⁶ Pour des raisons d'organisation du travail, ce poste a été transformé en avril 2005. De celui-ci, deux nouveaux postes ont été créés : l'agent sociocommunautaire et l'agent à la vie communautaire. Pour cette étude, nous nous référerons au travail accompli dans le cadre de l'ancien poste, soit l'agente sociocommunautaire.

groupe selon différents thèmes (cabane à sucre, cueillette des pommes, St-Valentin, fête des mères, pique-nique, sortie au lac Cristal, etc.) (Entrevue n° 2, 2005).

Notons que la proximité des salles communautaires et des salles de jeux et leurs caractéristiques (espacées et bien agencées) ont permis au comité d'ouvrir ses portes pour d'autres visiteurs ou participants provenant du quartier ou des autres HLM du secteur. Cette initiative est un atout majeur pour la survie et la continuité des opérations du comité. Mais cela démontre aussi les limites du comité à mobiliser la participation de la majorité des locataires. En effet, selon les dires de la présidente, le degré de mouvement des locataires, leur méfiance, leur manque de participation, mais surtout leur capacité restreinte à payer les frais encourus pour chaque activité, réduisent les chances de survie du comité (Entrevues n^{os} 2 et 3, 2005).

3.3 Les données financières

En référence aux éléments de la grille, nous avons fait l'effort de dégager une analyse des données financières fournies par l'OMHL. Notre tentative s'est arrêtée à une analyse comparative entre les données financières de l'OMHL et celles de la ressource. Après relecture, nos partenaires et nous-mêmes sommes aperçus que la distinction s'avérait moins pertinente en termes d'analyse propre à l'HLM *Caroline*. Étant donné que le budget de l'Office est global et touche au parc immobilier dans son ensemble et que le budget de l'HLM dépend directement de celui-ci, l'HLM représente une entité dépourvue de toute autonomie financière.

Les décisions concernant les dépenses pour l'HLM *Caroline* dépendent uniquement du budget de l'OMHL et de l'urgence de l'intervention au sein de l'HLM *Caroline*. Ainsi, les revenus de la ressource n'ont aucune influence sur les dépenses qu'elle pourrait générer.

À l'inverse des ressources OSBL et des ressources privées, dont l'analyse des données financières est plus simple et réalisable, il appert que l'aspect centralisateur propre à l'Office et à la gestion des HLM soit un frein à l'application de la grille telle qu'elle est.

3.4 La production des services

L'OMHL s'est donné comme mission d'offrir des logements à loyer modique pour les personnes âgées autonomes ou en légère perte d'autonomie de l'HLM *Caroline*. L'accès au logement et aux services de l'OMHL suit un processus ordonné et excessivement normé. Celui-ci encadre l'offre du logement et l'offre des services aux locataires de la façon suivante.

Pour ce qui est de l'offre du logement, l'OMHL a établi les démarches à suivre. Celles-ci sont les mêmes pour toute personne intéressée à faire une demande de logement à loyer modique dans le secteur public sur le territoire de Longueuil. En général, une personne âgée intéressée doit appeler au centre de services de son secteur et prendre rendez-vous avec un représentant du service à la location. Cela dit, la demande est très complexe et fait appel à un niveau de réglementation très élevé, en effet, la personne intéressée doit fournir les documents ou les informations suivantes :

- Le bail en cours et le bail précédent
- Le montant de l'allocation logement
- Les rapports d'impôts au fédéral et au provincial
- L'avis de cotisation au fédéral
- L'avis de décision du ministère de l'Emploi, s'il y a lieu
- Le revenu de pension alimentaire
- Le certificat de citoyenneté canadienne ou immigrant reçu
- Le certificat d'immatriculation pour ceux qui possèdent une voiture

Source : Office municipal d'habitation de Longueuil (2005).

Pour se faire attribuer un logement HLM par l'Office, il faudrait se référer à la liste d'attente tenue par l'Office. Celle-ci connaît une hausse¹⁷ sans précédent, et ce, pour toutes les catégories de demande confondues, familles et personnes âgées. Plus de 2 000 personnes attendent un logement sur le territoire (incluant le logement public HLM, le logement abordable - volet privé, et le programme AccèsLogis)¹⁸. Pour le Vieux-Longueuil, il y a 359 ménages en attente pour ces types de logement. L'attente, selon la direction, peut atteindre, dans certains cas, plus d'une

¹⁷ Il faudrait tenir compte ici de la fusion des OMH des anciennes municipalités, les listes d'attente ont été additionnées systématiquement.

¹⁸ L'OMHL propose à la SHQ la construction de deux projets dans le cadre de ces deux derniers programmes. Ces projets visent la réalisation de 323 logements abordables pour personnes âgées au Vieux-Longueuil et à St-Hubert, ainsi que 29 logements pour familles dans l'arrondissement de Brossard.

dizaine d'années ; il est fort possible qu'un requérant ne se verra jamais octroyer un logement en milieu HLM (Entrevue n° 1, 2005).

Pour ce qui est des conditions d'admissibilité, les personnes âgées doivent être âgées de 60 ans et plus, l'autre membre du ménage de 50 ans et plus, et ce, pour l'OMHL (ces conditions varient d'un OMH à l'autre). La personne doit avoir habité sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal 12 mois consécutifs au cours des 24 derniers mois, et elle doit avoir un revenu annuel inférieur à 21 000 \$ pour une personne seule, et à 24 000 \$ pour un couple.

Les baux sont très réglementés, l'OHML utilise les formulaires de bail ordinaires de la Régie de logement, les règlements de l'immeuble en font partie intégrante. Ces derniers font référence à des règles relatives à la jouissance et à l'entretien des logements et des aires communes, à l'instauration de la tranquillité et de la sécurité dans les lieux loués. En fait, ces normes font référence à plusieurs aspects de la vie dans la ressource. Il s'agit principalement de l'accès aux issues, aux aires communes, à la salle communautaire, à l'usage du tabac et de l'alcool, aux animaux domestiques, à la buanderie, au chauffage, à la construction ou réparation, aux appareils ménagers, au stationnement, à la sécurité, etc.

Les critères de sélection des demandes formulées par les personnes âgées suivent toujours les règlements sur l'attribution des logements à loyer modique établis par la Loi sur la Société d'habitation du Québec¹⁹. L'octroi d'un logement public dépend des critères très stricts, la pondération est accordée en fonction de plusieurs facteurs interreliés ou non. Certes, ils permettent de pondérer sans toutefois assurer l'obtention du logement, comme nous le souligne le directeur de l'organisme :

Depuis les années 80 ou milieu 80, les critères sont devenus très stricts, la pondération publique tient d'abord des revenus, des coûts des logements, de la disponibilité des logements, de la grandeur des logements, du nombre d'années d'attente, des facteurs psychosociaux, des handicaps, etc. [...] Sauf qu'aujourd'hui, ça a changé, les pondérations ne font pas le poids dans le sens où cette même personne, première sur la liste, peut être déplacée en un mois de la 1^{ère} à la 27^{ème} place le mois d'après, parce qu'il y a d'autres demandes plus urgentes et plus précaires. C'est ce qui a « alourdi » notre clientèle (en termes d'attente) (Entrevue n° 1, 2005).

¹⁹ Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8, a. 86 « c. S-8, r. 1.1.1 »).

La recevabilité d'une demande de logement est indubitablement liée aux critères instaurés par la réglementation de la SHQ, la pondération se traduit ainsi :

Tableau 1 : Critères d'admission et d'attribution des logements établis par la SHQ

Critères	Pondération
Conditions économiques	40 points
Frais de logement	30 points
Qualité physique du logement (30 points peuvent être alloués pour une personne handicapée)	25 points
État de surpeuplement	10 points
Ancienneté de la demande	10 points
Enfants mineurs	5 points par enfant
Critères psychosociaux	10 points

Source : Office municipal d'habitation (août 2004).

Lorsque nous avons voulu connaître la moyenne d'attente pour les requérants, la tâche s'est révélée très ardue. L'attribution des logements est tributaire de la pondération, c'est-à-dire : plus les points sont élevés, meilleure est la position. La pondération influence systématiquement la position du requérant dans la liste, ce qui explique l'impossibilité d'établir une moyenne d'attente des locataires dans la liste des demandes de location.

Pour ce qui est du coût du loyer pour les locataires de l'HLM *Caroline*, rappelons que le loyer correspond à 25 % du revenu brut que gagne un ménage au cours de l'année financière précédente. À ce coût s'ajoutent d'autres frais (mensuels) associés à la consommation d'électricité (à l'exclusion du chauffage et de l'eau chaude), soit 30,60 \$ dans le cas d'une chambre à coucher et 34,20 \$ pour deux chambres à coucher. Des frais mensuels de 5 \$ sont ajoutés si un logement est équipé de climatiseur ou si un locataire utilise le stationnement extérieur. Enfin 5 \$ sont additionnés si une prise de courant est fournie aux alentours du stationnement.

En se fiant aux informations recueillies auprès du service de la location, nous constatons que, de manière globale, le revenu mensuel des personnes âgées de 65 ans et plus frôle 1 000 \$ si ces

dernières ne reçoivent que la prestation de sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti. Il dépasse 1 000 \$ si la personne âgée a des revenus provenant de la Régie des rentes ou la rente du conjoint survivant, et bien plus si la personne possède une pension privée. Dans ces cas-là, le loyer est calculé selon la particularité de la situation financière de chaque locataire.

Voici comment le coût du loyer des logements offerts aux aînés est calculé :

Tableau 2 : Coût du loyer des logements destinés aux aînés

Type de logement	Loyer minimum	Coût d'électricité
1 chambre pour 1 adulte	133,25 \$	30,60 \$
2 chambres pour 2 adultes	206,25 \$	34,20 \$

(Rappel : S'il y a lieu, les locataires défrayeront 5 \$ supplémentaires pour le stationnement extérieur et 5 autres dollars pour l'installation d'un climatiseur dans leur logement)

La sélection des locataires

Au sein de l'HLM Caroline et du parc dont elle fait partie, la sélection des locataires pour les demandes de logement à loyer modique, de logement abordable et du programme AccèsLogis, est réalisée lors de chaque réunion mensuelle du comité de sélection des locataires. Les demandes de logement des futurs locataires sont étudiées par le comité de sélection²⁰ des locataires tous les mois. Les dossiers traités constituent non seulement les nouvelles demandes mais aussi les demandes de transfert des locataires actuels du parc. Les membres de ce comité s'appuient sur le règlement concernant l'attribution des logements à loyer modique (2005) et sur les différents règlements internes de l'Office. (Nous les présenterons plus en détail dans le chapitre 4 traitant de la dimension institutionnelle). Pour ce qui est des transferts, ils font généralement l'objet des requêtes proposées par l'agente sociocommunautaire. Après étude et préparation du dossier de transfert d'un locataire, celle-ci recommande au comité de prioriser souvent les personnes âgées ou handicapées, et ce, afin de leur assurer une meilleure sécurité et une meilleure santé. Souvent,

²⁰ Respectivement, deux comités de sélection des locataires ont lieu dans les deux centres de services, dans le Vieux-Longueuil et à Saint-Hubert.

l'objectif est de permettre aux personnes d'accéder à un logement avec ascenseurs facilitant ainsi leur autonomie. Le comité de sélection s'assure que toutes les demandes ont un bien-fondé, statue sur chaque requête, puis passe au vote afin d'approuver ou non la demande, et en avise enfin les membres du conseil d'administration de l'OMHL.

3.5 L'organisation du travail

Rappelons ici que l'organisation du travail au sein de l'HLM *Caroline* découle de l'organisation du travail de l'OMHL, puisque cette HLM est une des composantes du parc géré par ce dernier. Les employés de l'Office qui sont directement impliqués auprès des locataires de l'HLM *Caroline* sont au nombre de deux, il s'agit du concierge et de l'agente sociocommunautaire. Ils représentent les premières ressources humaines nécessaires dans l'offre de certains services aux résidents de l'HLM *Caroline*. Il importe donc de définir les tâches rattachées à chacun de ces postes de travail. Voyons à présent les rôles respectifs de ces producteurs de services.

3.5.1 Le concierge

Le concierge de l'HLM *Caroline* fait partie des 12 employés à l'entretien de l'OMHL. Ces derniers détiennent une formation d'entretien général d'immeubles et sont affectés aux différents immeubles du parc. Ils travaillent sous l'aile de la direction des services des immeubles de l'Office, soit le contremaître de l'Office. Le concierge, ou le préposé à l'entretien, affecté à l'HLM *Caroline* effectue les tâches précises de conciergerie et d'entretien préventif et correctif des aires communes et privées de l'immeuble. Il est chargé de l'inspection régulière des systèmes de chauffage, de ventilation et d'électricité. Il a la responsabilité de vérifier les sorties d'urgence, les systèmes d'urgence, des alarmes et des éclairages d'urgence. Il inspecte les logements dans le cadre du programme d'entretien préventif et effectue toutes les réparations mineures, telles que la peinture, le revêtement du plancher, la jointure des toits, ou encore les réparations dans l'ascenseur, dans les salles des machines, dans les salles de lavage, dans le stationnement de l'immeuble, etc. Il se charge de l'entretien et du réglage des pompes, des thermostats, des manomètres, des courroies, des moteurs, des ventilateurs, ainsi que des équipements mécaniques et électriques. Il effectue aussi toute réparation ne nécessitant pas l'intervention de l'équipe de travaux majeurs, ainsi que des travaux de menuiserie et de plomberie. Il a le devoir de signaler à

son supérieur toute défectuosité apparente de construction et enfin d'effectuer toute autre tâche connexe.

Le préposé de l'entretien est tenu aussi de répondre aux doléances des locataires et aux demandes de services dans des délais raisonnables. Son horaire ne dépasse pas une douzaine d'heures pas semaine ; il est présent à la ressource deux avant-midis et quelques heures partagées entre deux après-midis pour les deux ressources Caroline et Oasis. Les résidents font appel à ses services et il y répond dans un ordre de priorité, par rapport au type d'intervention et à l'urgence du besoin exprimé. Toutefois, les locataires souhaiteraient qu'il soit plus disponible et plus présent au sein de la ressource. À ce sujet, nous rapporterons les impressions des locataires dans la section concernant la consommation des services.

3.5.2 *L'intervenante sociocommunautaire*

L'agente sociocommunautaire travaille sous la responsabilité du directeur du service de location. Ses heures de travail sont de 8h30 à 16h30 et ce, cinq jours par semaine. Elle intervient auprès des locataires des HLM du parc du Vieux-Longueuil et de Boucherville, tant pour les locataires familles que pour les personnes âgées. De manière générale, elle voit au maintien et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires et représente l'Office auprès de la Régie de logement. Concrètement, elle doit intervenir auprès des locataires aux prises avec des problèmes socio-économiques graves et voit à référer ces ménages auprès des organismes-ressources publics, communautaires ou autres. Elle a la responsabilité d'évaluer toutes les demandes de transfert de logement pour des raisons de santé et de sécurité. Elle en recommande l'acceptation ou le refus à son supérieur et au comité de sélection des locataires. Enfin, elle informe les locataires des décisions retenues concernant leurs requêtes. Par ailleurs, elle veille à l'établissement et au maintien de bonnes relations avec les différents intervenants des réseaux de la santé et des services sociaux et communautaires. Elle étudie les dossiers de litiges avec les locataires, représente l'Office de Longueuil devant la Régie du logement et donne suite aux décisions à son supérieur direct. Enfin, elle accomplit toutes tâches connexes demandées par son directeur.

Depuis son entrée à l'Office il y a une quinzaine d'années, cette employée a occupé plusieurs fonctions, et connaît les bases de gestion et d'administration d'un office d'habitation. Elle a contribué individuellement ou en collaboration à la réalisation de divers procédés de travail facilitant la gestion des services de location et à la clientèle. Elle nous souligne ses efforts et collaborations comme adjointe des anciens directeurs des finances, des services à la clientèle et de l'ancien directeur général de l'Office :

J'encaissais les chèques postdatés et j'avais 200 logements avec des baux avec 12 chèques postdatés, il fallait vérifier si les montants changeaient et si les gens ont changé de banques, ça n'avait aucun sens. Je manipulais des chèques toute la semaine, alors j'ai dû convaincre mon chef pendant deux années pour que je puisse instaurer le système de perception automatisée des loyers. J'ai réussi. L'Office de l'ancienne ville était un office pilote et puis cela a marché. Depuis 1992, c'est tous les offices du Québec. J'ai travaillé au département des services à la clientèle, je faisais des ententes de perception. Par la suite, j'ai tellement restructuré mon travail que je finissais en trois jours ce que je devais faire en trois semaines (Entrevue n° 2, 2005).

Après la fusion des sept municipalités, les offices des différentes villes ont été associés sous une seule direction en 2001. Ces restructurations organisationnelles ont permis de constituer un nouveau poste et ainsi, cette personne a été nommée adjointe au service à la clientèle. Étant donné sa formation ambivalente et ses expériences de travail antérieures (en droit au sein d'un cabinet d'avocats), la fonction d'intervenante sociocommunautaire lui fut octroyée. Et depuis quatre ans, elle effectue ce même travail comportant le volet sociocommunautaire, en plus d'autres tâches comportant le volet juridique (Entrevue n° 2, 2005).

Au début de son mandat, elle a fait part à la direction de la nécessité d'avoir une plus grande flexibilité par rapport à son horaire de travail, vu la complexité et la diversité des 1 200 dossiers, dont certains étaient traités avec la Régie de logement. Durant sa semaine de travail, elle devait préparer les plaidoiries et elle était appelée à se déplacer hors de son bureau, se présenter en cour pour défendre les intérêts de l'Office, ou encore déposer des plaintes contre certains locataires, voire résoudre des litiges parfois épineux. Elle a donc organisé son travail en fonction de son nouvel horaire, tout à fait différent de celui établi pour tous les employés de bureau de l'Office. Cependant, d'autres changements organisationnels au sein de l'OMHL ont fait que les fonctions au sein de ce poste sont remplies dans le cadre du même horaire que celui de tous les employés de l'OMHL (Entrevue n° 2, 2005).

Dans ce contexte, le travail de l'intervenante sociocommunautaire a été relativement perturbé, ceci a eu un impact direct sur le traitement et l'avancement des dossiers. La direction a donc revu le rôle et les fonctions de l'agente sociocommunautaire en créant un nouveau poste qui permettrait de diviser les fonctions d'intervention de type juridique et de type sociocommunautaire (Entrevue n° 2, 2005).

Depuis l'été 2005, une agente à la vie communautaire (ou organisatrice communautaire) et une agente sociocommunautaire se partagent les deux volets d'intervention (Entrevue n° 1, 2005). Respectivement, la première a pour mandat de soutenir la vie associative des locataires au sein de l'association de locataires, du comité de loisirs et du comité consultatif des résidents, ainsi que de veiller au maintien et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires. La seconde a pour mandat de voir au maintien à domicile et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires du parc de l'OMHL. De manière plus spécifique, elle intervient auprès des résidents souvent âgés souffrant de problèmes psychosociaux ou de démence légère à grave. En plus, elle se charge des dossiers de demande de transfert pour des raisons de santé et de sécurité des aînés ou des personnes handicapées. Enfin, elle représente l'Office auprès de la Régie de logement (Entrevue n° 2, 2005).

Il est donc important de souligner que l'intervenante sociocommunautaire, de par ses expériences, a eu plusieurs défis professionnels à relever, que ce soit envers l'Office, ou envers ses locataire ; d'ailleurs, elle nous en fait part :

J'ai créé mon poste d'intervenante sociocommunautaire, mais la direction a insisté pour que je garde la représentation de l'Office auprès de la Régie de logement. Sauf que là, j'ai deux chapeaux, l'un juridique et l'autre sociocommunautaire, je soutenais les locataires mais en même temps je dois défendre l'Office contre certains locataires, je suis constamment en situation de conflits (Entrevue n° 2, 2005).

Son travail quotidien consiste à être à l'écoute des besoins des résidents et son intervention est très large et diversifiée. Les appels qu'elle reçoit font souvent référence à des contextes où il s'agit de problèmes liés aux comportements, à des plaintes contre son voisin, ou concernant le bruit ou le dérangement durant la nuit. Parfois, il s'agit de réclamations de services additionnels d'entretien ménager dans l'immeuble, ou encore d'harcèlement verbal. Des fois, il s'agit de

contestations envers certains règlements adoptés par le conseil d'administration, ou simplement de recherches de confident.

L'intervenante sociocommunautaire agit toujours en fonction des situations qui se présentent. Lorsque celles-ci sont graves et touchent à la vie et à la santé des locataires, elle se déplace lors des heures d'ouverture des bureaux de l'OMHL, et ce, selon la gravité de la situation. En dehors de ces heures, les cas d'urgence relèvent du réseau de la santé. Pour la plupart des cas d'urgence, elle est contactée par la présidente du comité de loisirs, celle-ci connaît en personne les locataires et leur situation propre. De plus, elle est parfois saisie par le concierge, qui, lors de sa présence dans l'immeuble, a observé des personnes mal prises ou vivant des situations inquiétantes. Une fois qu'elle prend connaissance de la situation individuelle de chaque locataire, elle mobilise les moyens possibles pour soutenir la personne. D'abord, elle prend la responsabilité de discuter avec le résident pour évaluer sa situation et connaître ses difficultés ou ses craintes. Cela lui permet d'effectuer des choix d'intervention adéquats. Par la suite, soit elle consulte la famille, soit elle contacte le CLSC du Vieux-Longueuil-Ouest, comme elle le confirme :

Il n'y a pas de façon de gérer cela, il y a toujours une situation où je dois agir en fonction de ce qui se passe, de mon analyse et de mon gros bon sens. Bon, je vais appeler la famille, pas toujours, je dois me déplacer d'abord pour parler à la personne. Ils me connaissent, comme leur fille, alors je m'en viens. Mais parfois, les personnes ne répondent plus, on va y aller : on va ouvrir la porte, appeler les ambulanciers, les policiers, le CLSC, la famille. On ne sait pas, la personne peut dégénérer, elle est menacée, elle subit de l'abus, elle est violente ou agressive, voilà des exemples. Donc, on analyse au fur et à mesure (Entrevue n° 2, 2005).

3.6 Les aspects sociaux de l'organisation du travail

À ce sujet nous pouvons rappeler que l'Office actuel est un produit de fusion des offices des sept anciennes municipalités de la Rive-Sud. Parmi ces offices, un seul avait une convention avec un syndicat des travailleurs, il s'agit de l'OMH de Greenfield Park. Toutefois, après la fusion municipale en 2001, la direction de l'OMHL nous confirme que ces employés ont dû abandonner leur accréditation syndicale, puisque les employés des six autres offices n'étaient pas syndiqués. Il y a eu en fait une période de transition pour ces employés, l'adaptation aux nouvelles conditions de travail et l'adhésion à d'autres conventions, par exemple : après trois mois de fonction, tous les employés ont droit au régime d'assurance collective. Par le biais de son

règlement n° 12, l'Office suit approximativement les mêmes conditions de travail que celles réservées aux employés de la fonction publique du Québec, sauf qu'aujourd'hui, au sein de l'OMHL, les employés ne font pas partie d'un syndicat.

3.6.1 Le roulement du personnel

La ressource Caroline ne sera pas affectée par les récents changements instaurés au niveau de l'organisation du travail de l'OMHL, puisque le préposé à l'entretien, ou le concierge, qui œuvre auprès de l'HLM Caroline est le même depuis près de 12 ans. Rappelons que cet aspect a été soulevé par la direction de l'OMHL et suscite un intérêt particulier pour l'administrateur et ses collaborateurs : « Il importe pour nous de simplifier la relation aux locataires, et d'assurer la sécurité et la confiance chez eux, une seule identification, et en plus, l'employé est choyé par tous... lors des fêtes, les appréciations, etc. » (Entrevue n° 1, 2005).

Cependant, comme mentionné dans la section précédente, lors de notre étude, des changements ont eu lieu cette année au niveau de l'offre des services à la clientèle. L'agente sociocommunautaire est sur le point de changer de fonction, son poste a été subdivisé en deux volets. Mais cela n'implique pas de grands changements en tant que tels pour les locataires de l'HLM Caroline ou encore des autres HLM du parc. La direction des services à la clientèle assurera l'information auprès des locataires pour que la distinction soit bien comprise et assimilée entre la personne-ressource affectée au soutien à la vie communautaire, et la personne-ressource affectée au soutien à domicile, qui s'occupe de l'intervention psychosociale, des demandes de transfert pour des raisons de santé et sécurité et de la représentation de l'Office auprès de la Régie de logement.

Cette modification au niveau de l'organisation du travail de l'Office demeure la plus importante lors de notre étude. Elle est la plus susceptible de transformer légèrement les services auprès de la clientèle de l'HLM Caroline. Notons, toutefois, qu'au niveau du personnel de l'Office de Longueuil, un agent de bureau a été également recruté, notamment pour pouvoir répondre à la demande grandissante en matière de demandes de logement abordable adressées au département des services à la clientèle de l'OMHL. Cette personne travaillera au sein des deux centres de services, celui du Vieux-Longueuil et celui de Saint-Hubert.

3.6.2 *Le sentiment d'utilité et de satisfaction au travail*

La direction de l'OMHL semble vouloir véhiculer deux dimensions importantes : la première renvoie à une gestion irréprochable du logement social, la seconde fait référence aux composantes sociales immanentes de ce type de logement. Lors de notre étude, nous n'avons pas pu interroger tous les 45 employés de l'Office. Par contre, les employés que nous avons pu interviewer ont permis de constater qu'en général, la satisfaction des employés était essentielle pour la direction. D'ailleurs, si nous nous référons au changement qui se déroule au niveau du poste de l'agente sociocommunautaire, nous nous apercevons là du souci de la direction de remédier aux lacunes organisationnelles concernant l'attribution des tâches de l'employée. Ces transformations représentent une preuve tangible de la volonté d'instaurer chez l'employée une meilleure satisfaction par rapport à ses fonctions et à ses interventions auprès des locataires. La direction nous fait part de ses initiatives : « Je me dois de formuler constamment des recommandations pour améliorer les services à la clientèle tout en améliorant les conditions de travail des employés de l'Office, et là, je parle pour l'ensemble du parc, tout en respectant l'enveloppe budgétaire que j'ai. » (Entrevue n° 1, 2005)

Par ailleurs, l'intervenante sociocommunautaire nous rappelle que grâce à son ancienneté au sein de l'Office, des liens spéciaux ont pu être construits avec les locataires, particulièrement avec ceux qui ont vécu plus longtemps dans l'HLM Caroline ou dans le parc en général. Voici ses propos à ce sujet : « [...] ils me connaissent comme leur fille, ils m'appellent et me disent parfois : 'C., je ne *feel* pas bien ce matin, j'ai besoin de ton aide'. Il n'y a pas plus, c'est direct. » (Entrevue n° 2, 2005)

Rappelons que le concierge de l'Office est une personne qui est dévouée au service de l'HLM Caroline ainsi que l'HLM Oasis, d'après les échos que nous avons eus de la part des locataires et des responsables de l'Office. Il connaît personnellement les locataires et se sent interpellé lorsque l'un, ou l'une, des locataires vit certaines difficultés ou des conflits ; d'ailleurs, il communique souvent avec l'agent sociocommunautaire pour l'en avertir. La direction nous laisse entendre que le concierge est très estimé et très souvent gâté par les locataires lors des occasions spéciales ou des fêtes (Entrevue n° 1, 2005).

3.7 La formation des producteurs de services

L'Office de Longueuil est membre du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ). Ce *membership* se traduit par une cotisation annuelle, dépendamment du nombre de logements. Pour le cas de l'OMHL, qui gère un parc de plus de 2 800 logements, il fournit annuellement au ROHQ une contribution de 11 143 \$. Les services aux membres sont offerts par les professionnels du réseau public ou encore par des experts. Ils concernent plusieurs domaines : formation des administrateurs et des employés, communication et diffusion des activités inter-membres, consultations juridiques, relations de travail, assurances, ainsi que régimes de retraite. En contrepartie de ces services, les offices ont le privilège de défrayer des coûts moins élevés ; il revient à chaque membre d'exprimer les besoins indispensables à la bonne gestion de son organisation, le ROHQ y donne suite. Cette année, l'OMHL a sollicité la participation à certaines formations. La première a eu lieu en février, trois représentants de l'Office y ont participé, elle concernait les services à la clientèle (information, réception des demandes de location, etc.). La seconde a eu lieu en mars, un représentant en ressources humaines et en gestion des contrats d'assurances collectives s'y est inscrit. La troisième, réalisée en avril, se voulait une formule permettant l'échange et le partage concernant l'intervention sociocommunautaire, ses défis et ses enjeux, en milieu HLM, l'OMHL y a participé également. La dernière a eu lieu en mai, suite à des demandes particulières, à l'échelle régionale, des offices en Montérégie, dont l'OMHL. Ces derniers éprouvaient un besoin urgent d'outiller leurs employés aux services à la clientèle de nouveaux modèles d'intervention efficaces auprès des clientèles agressives ou difficiles en milieu HLM.

3.8 La consommation des services

Les différents services offerts par l'Office à la ressource *Caroline* sont généralement bien perçus. En ce qui a trait aux appartements, les locataires sont très satisfaits, ils s'y sentent très bien. Les logements sont bien entretenus, spacieux pour permettre l'agencement des meubles, bien ensoleillés, et munis de grands balcons individuels et de divers rangements. D'après les commentaires recueillis auprès des résidents, ces derniers se sentent à l'aise dans leur logement et expriment tous le souhait d'y demeurer le plus longtemps possible. À ce niveau, nous avons tout

de même pressenti chez les locataires, une réelle crainte d'être contraints à changer de milieu de vie, d'être de prochains bénéficiaires en centre d'accueil ou en CHSLD.

Par ailleurs, les résidents trouvent que les logements répondent très bien à leurs attentes ; de plus, ceux en chaise roulante ou en marchette disent qu'ils ont suffisamment d'espace pour se déplacer dans les appartements, dans les ascenseurs et dans les aires communes. Seul inconvénient pour cette clientèle-là : les portes électriques de l'entrée principale, dont le temps d'attente (considéré court) entre les ouvertures engendre certains désagréments. Mais, dans l'ensemble ils se sentent dans un milieu sécuritaire (Entrevue n° 4, 2005).

Dépendamment de leur ancienneté dans l'immeuble, les locataires nous confient leurs impressions sur leurs logements, ce qui démontre une satisfaction générale :

Moi, ils m'ont sortie de chez moi car j'étais en danger de mort. Je suis ici depuis huit ans, en plus avec mon embolie. Il y a un an, j'ai dû être amputée, ils ont vu que j'avais besoin de beaucoup plus d'espace, ils m'ont transférée à Caroline. C'est grand ici, mon appartement est la perfection pour moi : j'ai une chambre, un salon, une cuisine et un balcon, et tout ça me suffit et je suis très heureuse.

Moi je m'occupe de mes affaires, je ne me fais pas achaler, je parle, je discute avec mes voisins, et puis si je suis mal prise, je frappe sur la porte de mon voisin.

Nous, on est au bout, notre appartement est plus espacé parce qu'on a des fauteuils roulants, on est bien, sauf peut-être les portes d'entrée, elles sont trop vite, quand on appuie sur le bouton, elle part vite et on n'a pas le temps de rejoindre l'autre porte, on se sent un peu bousculés, on en a parlé au bureau, oui, on va voir, mais on se débrouille bien, on est heureux.

Elle a raison, je me suis faite mal au pied la dernière fois, oui.

Tout ce que j'ai ici me suffit. S'il me manque quelque chose, ma fille s'en occupe. (Entrevue n° 4, 2005)

Lorsque nous avons voulu connaître leurs opinions sur le plan de la sécurité, les locataires ont louangé le système mis en place à l'HLM *Caroline* ; d'ailleurs, plusieurs y vivent en particulier parce que ce besoin de sécurité est satisfait. Majoritairement des femmes, vivant seules, les locataires s'y sentent mieux en sécurité que dans un autre milieu de vie. D'ailleurs, certains ont été sélectionnés prioritairement dans la liste d'attente des logements HLM justement pour avoir été jugés en danger dans leur propre demeure. D'autres présentent le motif de sécurité comme étant la première raison qui les incite à habiter en HLM. De plus, les portes de sécurité sont

verrouillées de l'extérieur et les portes électriques constituent en soi une mesure de sécurité importante au sein du bâtiment. Lors de nos visites, nous avons pu repérer les mesures de protection contre les incendies (avertisseurs d'incendie, plans d'évacuation, extincteurs, etc.), ainsi que l'adaptation des lieux, comme les couloirs et les aires communes, qui sont munis de rampes.

N'oublions pas non plus qu'une multitude de règles et lois fédérales, provinciales et municipales régissent et encadrent le fonctionnement des OMH, notamment en ce qui concerne les mesures de prévention des incendies, de sécurité et d'urgence (Ducharme, 2005 : 30). À ce sujet, la direction de l'Office nous fait part des attentes des futurs locataires :

Quand les gens viennent nous voir lors des demandes de logement, on leur pose la question (on parle de personnes âgées ici) : « Quel est votre premier motif pour faire une demande de logement à loyer modique ? » La réponse est simple : la sécurité. Ils nous disent : « Nous, on veut vivre dans un endroit où on va se sentir en sécurité. » Plus vous vieillissez, plus l'élément sécurité devient important. Alors que le deuxième motif ou troisième motif sont liés au coût du loyer, bien sûr. (Entrevue n° 1, 2005)

Les locataires considèrent qu'ils sont en sécurité, nous ne percevons pas d'hésitation sur leurs impressions à ce sujet :

Nos portes sont électriques et c'est bien !

Ah oui, beaucoup. Moi, je me sens en sécurité.

Moi, je suis seule dans l'appartement et je suis âgée, j'ai plus de 90 ans et je me sens en sécurité. Je suis très bien et je ne veux pas changer ni aller ailleurs, même si je suis en âge avancé. Mon médecin m'a demandé de commencer à regarder un peu où je vais aller, mais moi, je ne me vois aller ailleurs dans un foyer ou une autre résidence. Non, je ne me vois pas partir, non. (Entrevue n° 4, 2005)

Cependant, d'autres locataires ont encore des réserves et se sentent moins rassurés, ils nous confient leurs inquiétudes par rapport à d'anciennes expériences d'infraction et de vandalisme dans les salles de lavage de l'HLM *Caroline*, ainsi que leur souhait de renforcer davantage leur sentiment de sécurité. Ils recommandent fortement l'installation par l'Office d'un système de caméras. D'autres nous font part de leur préoccupation sur l'impact de la perte d'autonomie de certains locataires sur le plan sécuritaire :

Il y a quelques années, il y a eu un vol un peu spécial ici : un gars avait suivi le directeur de l'ancien Office et lui a volé ses clés dans son auto, et il était venu lors du festival des feux d'artifice, il y avait un monde ici, les stationnements étaient pleins. Il est rentré, il avait les clés et a volé et a brisé les machines, je faisais mon lavage, il s'est enfui. J'ai dû appeler la police, ils l'ont trouvé, il avait fait les mêmes effractions dans l'autre HLM, qui avait une caméra dans la salle de lavage. Ici, il y a deux salles de lavage et sans caméra. Aujourd'hui, non ça ne s'est pas réglé. Il y a tout le temps du monde qui rôde ici, d'ailleurs ce même voleur est revenu après. Oui, il faut des caméras ici.

[...] en plus, il y a quelques personnes ici qui « hallucinent » avec leur maladie, ils voient toutes sortes de choses on ne sait plus qui croire, ils parlent de sujet, et les autres en reparlent en ajoutant plus qu'il n'en faut, et le discours change, qui croire ?

Les portes électriques, il y aura toujours quelqu'un qui va se faufiler si une personne rentre en visite, c'est facile. En plus, ici, il y a une seule clé qui ouvre Caroline et Oasis, et la clé d'entrée est la clé des salles de lavage. C'est supposé être plus sécuritaire qu'autrefois. C'est moins sécuritaire, tout le monde fait faire des clés, ils en donnent au gars du journal, du lait, certains en font pour leurs enfants, la femme qui fait le ménage, ils ont tous des clés. C'est l'Office qui a fait ça, mais... (Entrevue n° 3, 2005)

En sécurité ? Non. Ici les gens ouvrent la porte à n'importe qui, ils n'attendent pas que la personne se nomme et s'assure avant d'ouvrir. Je sortais mes vidanges et un monsieur, là, j'ai eu juste le temps de jeter mes vidanges et je suis revenue en courant, il a failli m'attraper, et puis j'ai regardé par l'œil, il était encore là à attendre une autre occasion de rentrer. J'ai eu très peur, et puis ça c'est dû aux clés qu'on fait faire aux autres, ça augmente le risque. Qu'ils mettent donc des caméras au lieu de faire des clés en plus, ça coûterait moins cher, et ça serait plus sécuritaire. (Entrevue n° 6, 2005)

Par ailleurs, l'édifice comprend trois étages, les locataires de l'HLM *Caroline* estiment que l'utilisation de l'ascenseur est primordiale (d'autant plus que l'ascenseur de cette HLM est très spacieux), elle favorise une meilleure mobilité et une autonomie assurée, particulièrement pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, en triporteur ou en marchette. L'ascenseur représente pour eux un atout majeur dans le sens où il leur permet aussi de développer une vie sociale et de se déplacer pour briser leur isolement. Cela dit, rappelons le fait que les demandes de transfert de logement au sein du parc HLM sont étroitement liées à la possibilité pour certains locataires d'accéder à une habitation munie d'ascenseur.

En ce qui a trait aux relations avec le personnel de l'Office, les locataires affirment qu'ils sont satisfaits. Ils bénéficient de bons services, le concierge ou le personnel d'entretien sont souriants, respectueux et chaleureux, et sont bien appréciés (Entrevue n° 4, 2005). Ils considèrent que dans l'ensemble le personnel de l'Office administre efficacement l'habitation. Les responsables des services de location qui se chargent des résidents sont appréciés. Toutefois, nous avons décelé chez les plus anciens locataires des attentes plus prononcées. Ils sollicitent des réponses plus

diligentes lorsqu'ils font des réclamations ; néanmoins, il est fort possible qu'ils négligent le fait que le parc HLM est plus grand qu'avant et qu'il requiert plus de ressources humaines et de temps pour répondre aux doléances dans de courts délais. D'un côté, quelques-uns ont l'impression de s'adresser plus souvent qu'autrement aux boîtes vocales du personnel de l'Office :

[...] même si deux ou trois jours après qu'ils me téléphonent, c'est ça que je n'aime pas, c'est quand tu veux avoir quelqu'un au bout du fil, c'est immédiatement et non trois jours après, s'il y a quelque chose de grave qui s'est passé, je téléphone. Si je t'ai appelé mais tu n'as pas rappelé, comment tu veux que je le sache, moi, là ! Je comprends qu'ils ne peuvent pas écouter tous les gens non plus, mais... (Entrevue n° 7, 2005)

D'un autre côté, quelques-uns sont plus compréhensifs et moins exigeants envers le personnel de l'Office : « C'est des bons employés, ils sont à l'écoute mais j'ai rien à dire, je les comprends. Il y a tellement de monde qui ne sont pas tous corrects, hein, vous savez. Ils sont fins. J'appelle presque jamais, je suis pas mal commode, moi. Je me contente de ce que j'ai, et je m'arrange avec ce que j'ai. » (Entrevue n° 5, 2005)

Notons cependant qu'ils sont tous unanimes à dire qu'ils n'ont jamais été négligés par le département en question. Par ailleurs, lors des assemblées générales annuelles des locataires, la direction assiste et tient à préciser l'importance d'évaluer la satisfaction des locataires, notamment à valider les attentes actuelles et futures des locataires par rapport aux services de l'Office :

Un code d'éthique n'est pas formulé par écrit, mais on procède par sondage auprès des locataires sur la qualité de nos services, on leur demande si lors du renouvellement des baux, les informations leur paraissent claires, les modes de signature des baux sont bien compris, les coûts de loyer changent selon les revenus, les calculs, etc. On demande si les employés sont courtois (on emploie le « vous »). « Donnent-ils suite à votre appel pour les réparations, les travaux d'entretien et de réparation dans les logements ? Sont-ils faits dans les délais prévus, etc. ? Le concierge de votre habitation est courtois, poli ? Finis ses travaux, les lieux sont laissés en bon état de propreté ? Etc. » On vote et c'est toujours positif.

[...] bon, lorsque je suis présent en assemblée générale, ils vont me dire : « Bon, cette personne a été... » Bon, j'interviens. Mais de là qu'ils m'appellent individuellement, non. J'ai près de 3 000 locataires. Par contre, il faut tenir compte qu'on a aussi des gens en perte d'autonomie au niveau cognitif, ce qui fait en sorte que des fois, ben, entre les résidents eux-mêmes, « le code d'éthique », ça n'existe pas. Et puis souvent il y a des guerres entre locataires extraordinaires à cette HLM Caroline. On a évincé l'ancien président du comité de loisirs et son épouse, problèmes de comportement des plus forts. C'est des hauts et des bas de la vie. (Entrevue n° 1, 2005)

En ce qui concerne les rapports entre les locataires, ils affirment que ceux-ci se basent sur la volonté de chacun de créer un climat de bon voisinage. De son côté, l'Office a initié un mode d'expression individuel, lorsque des querelles ou des conflits entre locataires surviennent. La solution proposée pour les locataires qui vivent des relations de voisinage problématiques est d'adresser par écrit au service de la clientèle de l'Office. L'intervenante sociocommunautaire prend note du conflit et de la nature de la plainte, établit la paix entre les locataires, et s'assure autant que possible que justice soit donnée. Parfois, les plaintes peuvent ne pas être fondées, ou elles sont le produit d'incompréhensions, de fausses interprétations. D'ailleurs, certains locataires ont statué eux-mêmes sur cette dimension :

On est bien écoutés, il faut que ça soit juste pour tout le monde.

Quand on appelle au bureau, ils sont gentils, ils t'écoutent, ils ne t'envoient pas promener, ils entendent nos demandes et ils nous aident lorsqu'on a des problèmes. En plus, les nouveaux locataires qui arrivent, on les connaît, c'est des gens d'ici de notre entourage et nous avons des bonnes relations.

On a tout ici, à moins d'être haïssables entre nous (rires). On ne va pas critiquer, c'est correct. Il y en a ceux qui vont chialer à la place de critiquer. (Entrevue, n° 4, 2005)

Moi, je demanderai à l'OMHL de dire au concierge de prendre les charges, de dire aux gens : « Vous n'avez pas le droit de faire ça ou ça. » Si eux, ils ne peuvent pas le faire au bureau, que le concierge le fasse. Ça facilitera la vie au lieu de créer des chicanes. (Entrevue n° 7, 2005)

Une fois que nous avons voulu traiter de la question concernant le coût du loyer, nous avons vite compris que ces personnes se considèrent très choyées, du fait qu'elles ne paient qu'un loyer de base correspondant à 25 % du total du revenu mensuel :

C'est correct, parce qu'ailleurs on paierait beaucoup plus cher que ça, un quatre et demi à ce prix-là, c'est très correct pour nous, on ne trouvera pas ça ailleurs à ce prix.

Le montant d'argent, ce n'est pas pareil, il ne faut pas critiquer pour le peu de montant d'argent qu'on a là, on est vraiment chanceux. C'est pas pour rien qu'il y a des listes d'attente. C'est la crème, on a tout.

Oui, pour moi, c'est pareil, il faut calculer et toujours calculer pour arriver, c'est pas la maison, c'est pas l'Office. Ça, c'est le gouvernement ça, hein ? (Entrevue n° 4, 2005).

Moi, mes revenus ont augmenté et donc mon loyer aussi de 45 \$, c'est un calcul du gouvernement lié à ma situation. J'ai demandé au bureau, il m'ont expliqué, alors là, c'est correct. Il y en a qui ont eu une augmentation de loyer de 100 pièces, l'électricité augmente, c'est beaucoup ! Il faut bien compter maintenant. Mais on ne peut pas aller dans le privé, c'est impossible ! (Entrevue n° 7, 2005)

3.8.1 *La consommation des services provenant du comité de loisirs*

Pour ce qui est des services offerts par le comité de loisirs, rappelons qu'ils sont très diversifiés. Ce comité doit, en fait, inciter à l'implication d'un grand nombre de locataires, puisque c'en est un conjoint avec l'HLM Oasis. Les 121 locataires sont conviés à participer à plusieurs activités intérieures et extérieures. Les locataires rencontrés semblent apprécier beaucoup le fait de socialiser et de briser leur isolement lors des dîners communautaires ou des sorties, ils reconnaissent n'avoir que l'embarras du choix :

On en a beaucoup : les parties de cartes, le bingo, les poches ou les sacs de sable. Ils font un bazar de temps en temps. Après il y a des sorties, les sucres, les pique-niques en été, ils font l'épluchette de blé d'Inde, plusieurs choses. Nous avons la bibliothèque aussi.

[...] ils organisent de belles soirées lors de fêtes : Noël, la fête des mères, Saint-Valentin, etc., des après-midi de thé et aussi des repas faits, soit par le traiteur, soit par la présidente, elle fait un très bon manger. Il y a tout le temps quelque chose. La présidente du comité de loisirs, c'est elle qui s'occupe de tout ça et c'est bien, je dirais.

On a tout ce qu'il faut ici. (Entrevue n° 4, 2005)

En général, les services organisés par le comité de loisirs trouvent preneurs, mais certains locataires reconnaissent leurs limites et apprécieraient que l'entourage et le comité organisateur n'exigent ou ne sollicitent pas leur implication plus qu'ils ne le pourraient, eu égard à leur perte d'autonomie, voire aussi leur peu d'intérêt pour les activités. En effet, ils se sentent plus fragiles et s'abstiennent de se joindre aux sorties, par exemple, de peur d'avoir des fractures ou des chutes que l'on sait irréversibles pour les aînés : « Quand je me sens fatiguée, je n'aime pas être forcée à y aller, il doivent accepter que l'on ne vient pas toujours, je suis âgée et je dois y aller selon mon rythme. » « Moi aussi, je suis en fatigue chronique et j'ai de la misère, je ne peux y assister trop souvent. » (Entrevue n° 4, 2005)

L'organisatrice reconnaît que le comité de loisirs souffre d'un manque de participation de la part des locataires (dont le nombre ne dépasse pas parfois quinze à vingt). Par ailleurs, elle affirme que les raisons sont bien différentes d'un locataire à un autre. D'abord, elle associe les faits au règlement de l'Office qui a permis la diminution de l'âge du deuxième occupant à 50 ans. Ces personnes sont moins fortunées, puisqu'elles sont majoritairement prestataires de la sécurité du revenu. Faute de revenu suffisant (bien que les frais chargés par le comité soient minimes), ils s'isolent davantage et se privent souvent d'activités. Les locataires cherchent souvent les activités

les moins coûteuses ou celles qui sont gratuites (clinique d'impôts et autres services provenant du milieu) (Entrevue n° 3, 2005). Notons surtout qu'au sein de l'HLM Caroline, certains locataires participent aux loisirs de leur ressource en fonction de leur âge, leurs intérêts et leurs choix d'activités. D'autres participent moins souvent en raison de leur faible revenu, comme nous le confirme également l'agente sociocommunautaire :

L'ouverture des règlements a un impact direct. Je pense que nous avons une guerre des générations, on la sent au niveau des revenus parce qu'une personne de 60 ans et plus a sa pension, sa rente du conjoint survivant, et son supplément. Bon, celle de 55 ans avec une contrainte temporaire à l'emploi, l'une fait près de 12 000 \$ par an, l'autre en fait que 5 000 \$. Elles ne vont pas pouvoir faire les mêmes activités. Elle ne viendra pas, elle, au souper. Là, le comité de loisirs va tomber, il va y avoir moins de monde. En plus, celle ayant 60 ans, elle n'a pas encore son supplément, donc pas suffisamment d'argent, donc pas de loisirs, pas de cabane à sucre, ni autre chose. Et là, celle de 55 ans, on s'entend que : « Je n'irai pas au party de Noël ou autre... » (Entrevue n° 2, 2005)

Les loisirs à l'HLM Caroline se vivent donc de manière distincte par ses résidents. Il va sans dire que les impacts sont directs sur l'organisation promue par le comité. Ce dernier, tel que cité plus haut, étant un organisme à but non lucratif, recourt à une ouverture de ses portes aux citoyens du quartier, afin de pallier la faible participation de ses résidents. En effet, pour l'année 2004, il a pu encaisser une somme de 687,59 \$, bénéfices obtenus suite aux services et aux activités organisés. Par exemple, pour cette même année, les revenus du comité ont atteint 7 576,16 \$, dont 2 735,75 \$ générés par le dîner organisé tous les mardis de la semaine, 2 079 \$ générés par le bingo, etc. Ces montants démontrent la popularité extérieure du comité, mais aussi sa fragilité liée au manque de participation des locataires des deux ressources, bien qu'en leur nom, le comité de loisirs reçoive annuellement une subvention versée par l'OMHL et la SHQ.

3.8.2 La consommation des services provenant de l'extérieur de l'HLM Caroline

Pour ce qui est des services provenant de l'extérieur, ils sont assez variés. Comme nous l'avons spécifié, le Vieux-Longueuil abonde en organismes impliqués dans leur milieu. Les locataires connaissent très bien et semblent informés sur la nature des services et font leurs choix de manière très autonome. Un bon nombre de résidents fait appel aux services de coopératives d'aide domestique, ils disent qu'ils en sont satisfaits ; d'autres le sont moins et insistent sur le fait de s'acquitter de leurs tâches à leur manière ; et d'autres comptent sur eux-mêmes pour accomplir leurs tâches ménagères. Le CLSC, dans le cadre des services de soutien à domicile, occupe une place majeure. Ceux qui sont admissibles aux services du CLSC ont l'aide des auxiliaires

familiales pour l'aide au bain et les tâches ménagères. Ceux qui ont des handicaps physiques sont satisfaits de l'intervention de l'ergothérapeute et de la travailleuse sociale ; ils demandent, par ailleurs, que le soutien soit suffisamment régulier (Entrevues n^{os} 4, 5, et 6, 2005).

La clientèle des habitations à loyer modique de l'OMHL représente seulement 5 % de la clientèle du Centre de jour de Longueuil ; douze locataires en HLM y sont inscrits, dont deux résidents proviennent de la ressource *Caroline*. Ces derniers participent aux activités issues de programmes variés, notamment pour les pertes de mobilité, les pertes cognitives, l'insécurité alimentaire, la prévention sociale, etc. (Entrevue n^o 12, 2005). Une résidente nous a fait part de sa bonne appréciation des journées où elle se joint aux groupes au sein des centres d'hébergement Chevalier de Levis ou Manoir Trinité (Entrevue n^o 4, 2005).

Les services de la popote, de l'accompagnement offert par le Baladeur René, et du transport adapté public, sont souvent sollicités par les locataires, et en général, ils disent qu'ils sont très satisfaits de ces services. Cependant, pour ce qui est de l'alimentation, bien que les personnes interrogées disent qu'ils s'alimentent adéquatement, nous avons pris connaissance qu'une prévention en matière de sécurité alimentaire chez les locataires était programmée en partenariat avec le Centre de jour de Longueuil, et nous y étions conviée. Un sondage – non scientifique – a été réalisé auprès de ces derniers pour évaluer cet aspect de leur vie quotidienne (les résultats sont prévus pour la fin de l'été 2005). Ce mode préventif en matière de sécurité alimentaire pressentie entrepris par ces acteurs peut s'expliquer de deux manières : les résidents ne se nourrissent pas convenablement, soit faute d'une bonne organisation budgétaire, soit en raison de leur faible revenu ou encore des choix de leurs dépenses. Cependant, lors de nos entretiens avec les locataires, nous avons appris que les locataires s'organisaient en fonction de leur autonomie, de l'entraide de la voisine, des plats préparés par les membres de la famille, des plats congelés, de la popote offerte par le comité de loisirs, ou encore de la « popote en valise ».

3.8.3 *Les pertes d'autonomie au sein de l'HLM Caroline*

En tenant compte du fait que l'HLM *Caroline* se présente comme une ressource d'habitation pour des personnes âgées autonomes, il appert que les acteurs de *Caroline* sont tous unanimes sur ces faits et leurs impacts négatifs sur la vie en HLM : le vieillissement, les politiques sociales dont les

orientations visent le maintien des personnes âgées dans leur milieu de vie, la chronicité des maladies, les pertes d'autonomie et les handicaps physiques, l'apparition des problèmes de détresse psychologique et de santé mentale. S'ajoutent à tout cela, le refus des soins par certains résidents et la difficulté pour l'Office de sensibiliser et de mobiliser les familles lorsqu'il est temps de donner du support et du soutien à leurs parents âgés et malades (Entrevues n^{os} 1, 2, 3, 7, 10, 12 et 13, 2005).

En effet, ces dernières années, il a été observé et constaté par la direction un alourdissement de la clientèle du parc HLM de Longueuil, dont l'HLM *Caroline*. Celle-ci a changé de beaucoup son profil et a transformé relativement la dynamique des HLM :

Ma clientèle est de plus en plus lourde qu'il y a 20 ans, je parle en termes social (sic !), là, je pèse mes mots. Auparavant, la clientèle HLM était des gens qui ont travaillé et gagné leur vie dans des usines de textile ou dans les commerces ; actuellement ma clientèle, avant de venir habiter en HLM, a vécu très longtemps de la sécurité du revenu. C'est deux mondes différents et les attentes sont différentes et le comportement est différent aussi. Ces personnes-là qu'on rentre sont très revendicatrices, intolérantes, ont des mauvaises relations avec le voisinage, bien souvent avec des propos vulgaires envers son voisin et ça ne dérange pas. Ici, je dis bien que ce n'est pas tous, mais c'est plus présent qu'avant. (Entrevue n^o 1, 2005)

Par ailleurs, les règlements amendés par le conseil d'administration concernant la baisse de l'âge du requérant à 55 ans, ont engendré de nouvelles problématiques au sein du milieu HLM, comme le reconnaît la direction de l'OMHL :

Il y a aussi les problèmes des pré-retraités qui sont rentrés dans nos immeubles, et qui ont des problèmes de maladie mentale, d'hygiène personnelle, de santé mentale liée à la surconsommation de médicaments ou d'alcool, comment gérer ça devient lourd. Et ceux qui ont vieilli et ont besoin de transfert dans une tour de retraités, mais maintenant il faut trouver une tour pour retraités, bon alors, c'est des discours incohérents [...]

La volonté politique de l'État de favoriser le maintien à domicile, oui, c'est moins cher, c'est évident qu'il faut de plus en plus de services et ça a un impact sur le milieu. [...] Il ne faut pas le nier, il y a des gens qui voient certains de nos immeubles et ils disent : « On dirait que c'est un centre d'accueil ! » Mais ils sont autonomes, ils ont leurs appartements, ils ont leur fierté, alors on respecte ça, voilà ! (Entrevue n^o 1, 2005)

Au sein de l'OMHL, les acteurs perçoivent distinctement ces pertes d'autonomie dans l'habitation *Caroline* de deux manières. Sur le plan physique, les handicaps ou les déficiences de

certaines locataires ne semblent pas problématiques outre mesure, du moins au niveau de l'intervention auprès des individus :

On a des locataires avec des marchettes et des triporteurs, ça va à Caroline, ça fonctionne très bien : le bâtiment est adapté, l'ascenseur est large, agencé de chaises, les couloirs sont très espacés, il y a la passerelle pour rejoindre l'autre bâtiment Oasis, il y a des grandes salles. La mobilité réduite physique, selon moi, ce n'est pas un problème majeur, le logement est adapté par l'ergo et nous, on lui donne le service, c'est correct. Avec un problème de mobilité physique, la personne s'adapte et peut améliorer sa qualité de vie, elle accepte les changements et demeure assez autonome. (Entrevue n° 2, 2005)

Par contre, au niveau de l'entretien de l'immeuble, cela relève parfois du défi :

Le phénomène de perte d'autonomie moteur et physique, alors on voit l'apparition des fameux triporteurs, qui sont devenus pour nous un enfer au niveau de l'entretien des bâtiments. Aux étages, ça endommage les couvre-planchers, vous ne pouvez imaginer, et les murs. Et les chaises électriques en format large et que l'individu a la difficulté parfois à manipuler, on force les portes des ascenseurs, on endommage les coins des murs, mais surtout ça a un impact dans les logements où tous les murs sont écornés par l'utilisation. Et en plus il y a les marchettes, ça c'est de plus en plus fréquent, j'ai toujours de plus en plus de fauteuils roulants, d'appareils motorisés, de cannes, etc. (Entrevue n° 1, 2005)

Le milieu de vie que représente l'HLM *Caroline* n'échappe pas non plus aux contraintes associées aux pertes d'autonomie aux niveaux psychologique et mental, notamment la maladie d'Alzheimer, les démences légères, etc. En effet, l'OMHL a bien statué que son but n'était pas de faire en sorte que la personne soit délogée, mais plutôt de favoriser sa vie le plus longtemps possible dans son logement. Toutefois, il s'avère problématique pour l'Office, lorsque les ressources extérieures, comme les familles et le CLSC, ne sont pas suffisamment mobilisées auprès des personnes souffrantes, ou encore lorsque les besoins de santé de ces personnes relèvent de soins plus spécialisés (Entrevue n° 1, 2005).

Par ailleurs, il est important de souligner les impacts de la paralysie du programme du CLSC Longueuil-Ouest en matière de santé mentale pour personnes âgées (Entrevue n° 2, 2005). En effet, l'agente sociocommunautaire nous fait part des limites de ses interventions, particulièrement, lorsque sont associés, au sein du réseau de la santé (CLSC, CH, etc.), les problèmes de comportement et les problèmes de santé mentale :

Il me retourne la personne qui s'est retrouvée en crise de schizophrénie, et puis ma personne âgée refuse l'aide du CLSC, du réseau, en disant qu'elle n'est pas malade alors qu'elle est à l'hôpital

trois fois par semaine. Mais on ne peut plus vivre ça, il arrive que la personne est mal prise à même le corridor et ça, c'est vu et perçu comme un problème de comportement et non un problème de santé, il me retourne la personne dans son logement. (Entrevue n° 2, 2005)

Un des défis pour les acteurs de l'HLM *Caroline* demeure celui de pouvoir intervenir dans le sens où est établie une distinction entre les problèmes dits de comportement et ceux de santé mentale. En effet, pour ce qui est des pertes dites cognitives que vivent certains locataires, les intervenants de l'OMHL disent qu'ils sont impuissants lorsque les personnes âgées refusent d'admettre qu'il y a des pertes cognitives assez sérieuses et qui nécessitent une plus grande surveillance, voire un placement en CHSLD, comme le rapportent l'agente sociocommunautaire et la direction de l'OMHL :

La personne âgée en perte d'autonomie en raison des atteintes cognitives, elle ne veut pas l'accepter. Elle a peur de se faire placer, alors elle s'isole et elle se cache, et là, je suis incapable d'aller la chercher. (Entrevue n° 2, 2005)

Une perte d'autonomie totale, oui. Je pense à la personne dans l'immeuble en question qui voyait les tarentules, etc. Elle hallucine, c'est grave, il ne faut pas laisser la personne dans cet état-là, en plus, seule dans son logement, c'est dangereux ! Il faut intervenir et c'est très urgent à mon avis. (Entrevue n° 1, 2005)

4. LA DIMENSION INSTITUTIONNELLE

Ce chapitre traitera, dans un premier temps, de la répartition du pouvoir à l'intérieur de l'OMHL, et, dans un deuxième temps, des rapports de ce dernier avec les partenaires externes.

4.1 Les rapports de pouvoir à l'interne

4.1.1 Le conseil d'administration et la direction générale de l'OMHL

Selon les lettres patentes émises en 2001 par le gouvernement du Québec, l'OMHL suit des règles précises quant à l'exercice de son pouvoir et de la désignation de ses membres et administrateurs. De façon succincte, nous avons présenté ces derniers en tant que principaux acteurs auprès de l'HLM *Caroline*. Rappelons qu'ils sont au nombre de neuf et ils ont le mandat d'administrer et de conduire les opérations au sein de l'Office, et ce, dans le respect des règlements édictés par les lettres patentes émises au nom de l'Office. Il s'agit de cinq membres nommés par le conseil municipal de la nouvelle ville de Longueuil, deux membres élus par l'ensemble des locataires de l'Office conformément à la Loi sur la Société d'habitation du Québec, deux membres nommés par le ministre des Affaires municipale et qui représentent à leur tour les groupes socio-économiques les plus représentatifs du territoire.

Afin de faciliter la compréhension des rapports entre les différentes instances de pouvoir de l'Office, nous présentons ces organigrammes qui illustrent la composition du conseil d'administration de l'OMHL et son fonctionnement.

Schéma 1 : Représentation du conseil d'administration de l'OMHL

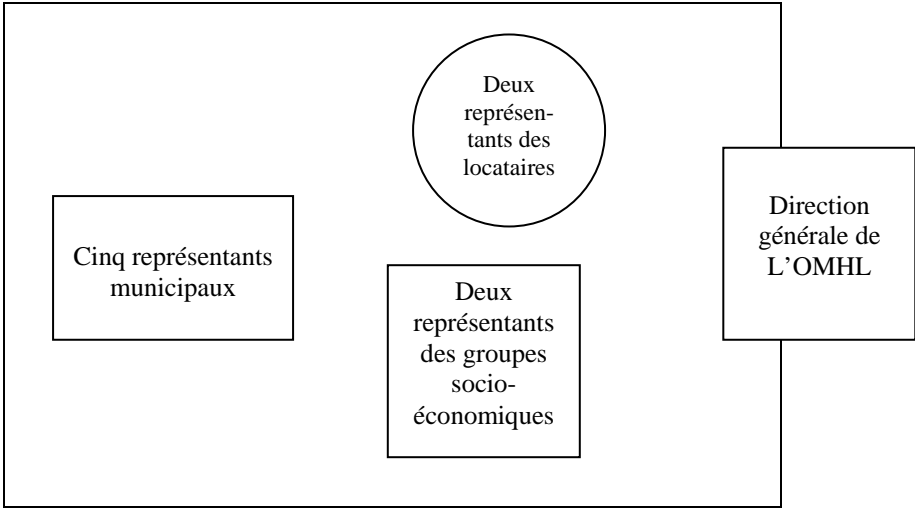
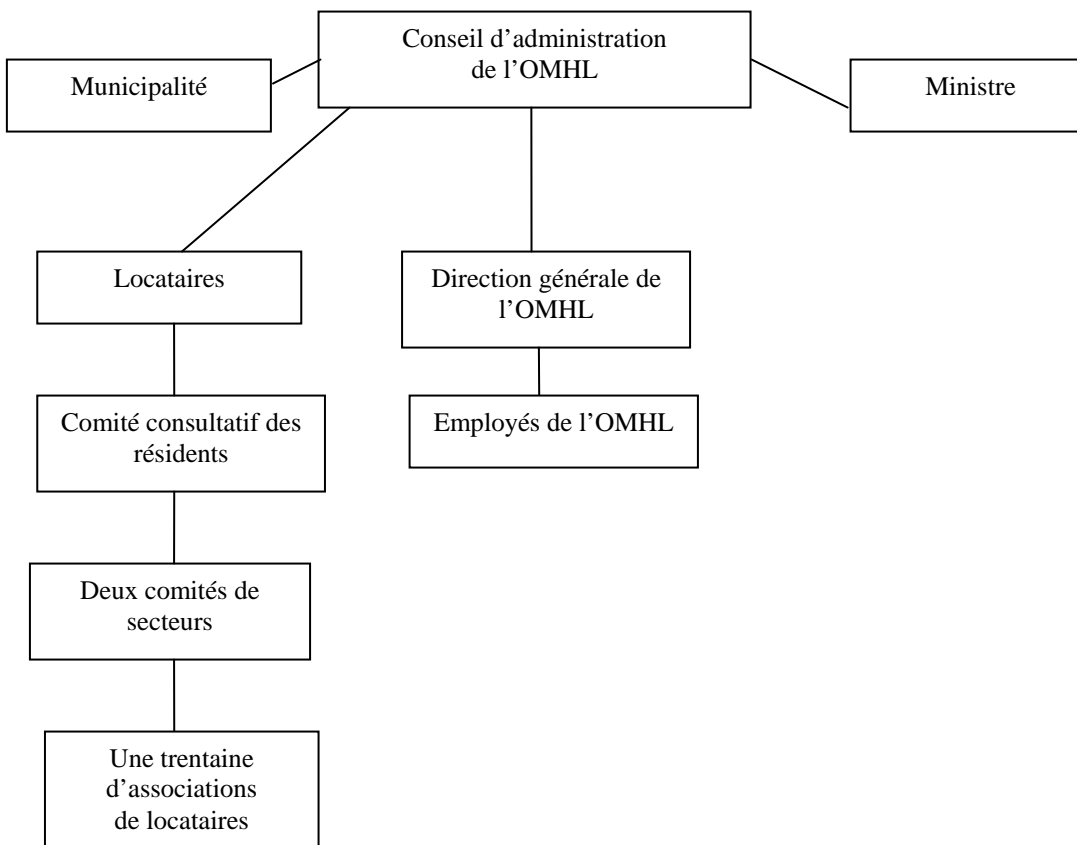


Schéma 2 : Organigramme du conseil d'administration de l'OMHL et son fonctionnement

Sur la base des règlements généraux fournis par la direction de l'OMHL, les données recueillies permettent d'en exposer les modalités. L'émission des lettres patentes en mai 2001, période de la fusion des OMH des sept anciennes municipalités, a permis à l'OMHL de tenir sa première assemblée du conseil d'administration réunissant ses membres bénévoles, au nombre de neuf.

Ce conseil d'administration se définit comme étant la seule instance nommée pour exercer les pouvoirs qui lui sont délégués. Il est important de souligner ici que les administrateurs de l'OMHL ne se réunissent pas en assemblée générale, mais uniquement en réunion du conseil d'administration. Celui-ci est composé de neuf administrateurs ayant le mandat d'administrer et décider de la gestion du parc HLM de Longueuil. Ils représentent à la fois les trois officiers élus : la présidente, la vice-présidente et le trésorier, lesquels sont assistés par deux secrétaires ; ces

cinq derniers sont les élus municipaux désignés par la Ville de Longueuil. Ensuite, viennent les quatre autres membres administrateurs ; ils représentent à ce conseil d'administration respectivement les locataires et les groupes socio-économiques. En somme, le manuel de gestion du logement social de la SHQ guide les activités du conseil, il réfère à une gestion très normalisée et paramétrée. L'administration des HLM fait appel à plusieurs volets, notamment l'attribution des logements, la sélection des locataires, les conditions de location, la participation des locataires, la gestion financière et comptable, le budget annuel, le plan triennal, la gestion des ressources humaines et celle des immeubles.

Les officiers sont désignés à leur poste de la manière suivante : les administrateurs élisent parmi eux le président, le vice-président, un secrétaire, un trésorier et tout autre officier qu'ils jugent opportun de nommer. La durée du mandat de chacun des trois officiers est de trois ans. Alors que celle du mandat des deux autres officiers nommés est différente, elle est respectivement d'un an et de deux ans. Ils sont désignés par tirage au sort lors de la première assemblée du conseil d'administration. Le secrétaire et le trésorier peuvent exercer les mêmes fonctions, et il n'est pas nécessaire qu'ils soient membres du conseil d'administration. La durée des quatre autres membres représentants est de trois ans.

Le conseil d'administration réunit ses membres aussi souvent que nécessaire. Le secrétaire convoque les assemblées du conseil d'administration, sur réquisition du président ou sur demande écrite de la majorité des membres du conseil d'administration. Cette convocation prend forme d'un avis écrit indiquant la date, l'heure, l'endroit et les buts de l'assemblée. Lorsque des objets précis sont à transiger, une assemblée spéciale est tenue. Le délai de convocation est de 48 heures. Le quorum et le vote sont fixés à la majorité des administrateurs en fonction (Règlement n° 1, 2001).

Les neuf membres du conseil sont majoritairement les mêmes depuis la fusion municipale en 2001. En effet, nous avons appris que deux des membres officiers ont été désignés par la Ville de Longueuil pour un deuxième mandat de trois années consécutives, soit jusqu'en 2008. Il s'agit de la présidente et la vice-présidente. Les autres membres, le trésorier et les deux secrétaires ont été désignés pour siéger à ce conseil jusqu'en 2006 et 2007. Les représentants des groupes socio-

économiques désignés par le ministre des Affaires municipales sont respectivement en poste jusqu'en 2006 et 2007. Les deux représentants des personnes âgées et des familles, élus par les locataires du parc de l'OMHL, ont un mandat d'administrateurs au sein de ce conseil jusqu'en 2007. Finalement, soulignons que la direction générale est la seule instance administrative de l'Office qui participe aux réunions du conseil d'administration en place (OMHL, 2005).

De manière plus spécifique, le rôle du conseil d'administration est étroitement lié aux recommandations et propositions formulées par la direction générale de l'OMHL. Selon les pouvoirs que ce conseil se réserve, ses responsabilités consistent à s'assurer que les paramètres de base inhérents à la convention d'exploitation auprès de la SHQ soient bien observés et appliqués. La gestion doit se faire conformément au guide de gestion établi par la SHQ, selon les ressources humaines, matérielles et financières mises à la disposition de l'Office. Le conseil d'administration a aussi le rôle d'adopter tous les règlements nécessaires concernant la régie interne en matière d'attribution de logements, en référence aux différents règlements existants (Entrevue n° 1, 2005). Par ailleurs, le conseil d'administration de l'OMHL doit s'assurer de l'approbation des comptes de l'Office, des contrats de gestion et de construction, ainsi que de la réception des revenus de location du parc :

[...] de bien gérer le budget de 15 millions que nous avons, notamment que les paramètres de base soient respectés lors des politiques d'achat. Exemple, pour les appels d'offre publique, les soumissionneurs au tarif le plus bas ont été retenus, il doit vérifier les comptes à payer selon les politiques d'achat pré-établies, veiller sur les rentrées des revenus de loyers, etc. (Entrevue n° 1, 2005)

Les objectifs visés par le conseil d'administration correspondent aussi à l'adoption continue de nouvelles politiques de gestion que recommandent constamment la direction générale ou encore les représentants des groupes socio-économiques et les associations de locataires représentant les personnes âgées et les familles. Le conseil d'administration prend aussi connaissance des procès-verbaux du comité de sélection des locataires, afin de s'assurer que les règles d'attribution de logements soient appliquées tel que prévu par la Loi sur la Société d'habitation du Québec et les règlements internes de l'OMHL.

Il importe de regarder plus attentivement la contribution des autres membres administrateurs faisant partie du conseil d'administration. Il s'agit des deux personnes provenant des groupes

socio-économiques, tel que mentionné plus haut. L'une représente l'organisme La Virevolte et l'autre est membre du conseil d'administration du CLSC des Seigneuries de Boucherville. La première véhicule des visions considérées démocratiques en matière de logement. Elle revendique aussi des services au sein du milieu pour les personnes les plus démunies socialement, sa contribution est appréciée au sein de l'Office. Voici les impressions de la direction générale et de la présidente du conseil d'administration :

[...] Ils font beaucoup d'interventions au Beauvais (HLM pour familles et personnes âgées). La représentante socio-économique de La Virevolte est une personne très sensible au milieu, pour vous dire, ils font tellement de choses que je dirais qu'ils font souvent l'ouvrage des CLSC. Comment ? En s'impliquant dans le milieu. Ils font beaucoup de rencontres auprès des gens, voient comment il faut fonctionner avec les gens, cherchent des solutions comme nous ici, on a cherché l'aide de la police communautaire pour justement protéger nos personnes aînées. [...] L'autre personne, elle est retraitée, elle siège sur le conseil d'administration du CLSC des Seigneuries de Boucherville. Elle est très active, elle a beaucoup de respect pour le milieu HLM, elle ne fait pas partie d'un organisme communautaire. Le plus intéressant c'est lorsque les mandats sont à échéance, ces gens-là sont reconduits dans leur fonction, pas de changement. J'étais contente, eux aussi, la collaboration est très bien. (Entrevue n° 10, 2005)

[...] L'organisme communautaire La Virevolte, je dirais, ils ont une orientation de gauche, cette personne-là apporte au conseil d'administration un point de vue, disons, de gauche, elle est très influençable présentement à certains niveaux. Il s'agit de revendiquer les locaux communautaires et des services supplémentaires pour les locataires du parc. Elle défendra le point de vue des locataires avant tout, pas l'Office. [...] L'autre groupe va plutôt tempérer, leur représentante va apprendre de la représentante de l'autre groupe, et les autres apprennent d'elle aussi. Le rapport est très positif, ils apportent un point de vue communautaire de gauche et ce n'est pas le cas dans les autres offices que j'ai faits. Les rapports sont très bons, les gens sont respectueux et il y a un esprit de camaraderie qui est très agréable. (Entrevue n° 1, 2005).

Les membres du conseil d'administration reflètent tous les principes et les valeurs de leur présidente, qui insiste sur le fait d'offrir des logements de très bonne qualité aux aînés : « Je leur dit toujours : là où je n'enverrais pas ma mère, les gens n'iront pas. Il faut toujours forcer pour améliorer. » (Entrevue n° 10, 2005)

Les rapports entretenus entre la direction générale et la présidente du conseil révèlent une grande complicité ; la présidente a dû surmonter les impacts de la fusion des anciennes villes ainsi que de leurs offices. L'implantation du premier OMHL avait pour défi de réunir à la table de direction générale plusieurs approches contradictoires, voire antagonistes, des différents OMH fusionnés. La nomination d'une nouvelle direction générale à la tête de l'OMHL, provenant d'une autre ville et d'un autre milieu, a permis l'apport de visions externes et d'avenues de gestion différentes, ce

qui est perçu positivement par les membres du conseil d'administration interrogés (Entrevues n^{os} 10 et 11, 2005).

Il importe de souligner les impressions de la direction générale sur les relations de travail et l'apport des membres sur les plans politique, socio-économique et administratif en matière de logement. Les élus véhiculent les préoccupations et les priorités de l'Office en termes de nouvelles politiques d'habitation, telles que le développement du logement communautaire et privé, le logement abordable, et la transformation du visage de l'habitation à loyer modique. Voici, le point de vue de la direction :

On forme un groupe, on a une relation de confiance, de camaraderie, on discute, on respecte le point de vue de chacun, on le comprend, on l'accepte et on s'attend à la même chose de l'autre. Le respect entre nous est très important, on ne tolère aucun jugement de valeur. Par contre, ce qui est intéressant, c'est que les cinq élus rapportent au conseil d'administration, ils sont redevables devant l'opinion publique de la gestion des HLM, ils doivent s'assurer que les HLM sont bien gérés et que le service à la clientèle est hors pair, pour ne pas avoir des répercussions négatives. En tant que membre du conseil d'administration, c'est leur rôle. En plus, leurs relations au niveau politique est un grand atout pour l'OMHL. Dans la région, la ville de Longueuil a un impact, gagne le respect et a du poids en matière d'investissement dans le logement social et communautaire. (Entrevue n^o 1, 2005)

4.1.2 Le conseil d'administration du comité de loisirs des HLM Caroline et Oasis

Lorsque nous avons présenté les acteurs de l'HLM Caroline, nous avons cité le comité consultatif des résidents et l'association de locataires, de même que leur rôle et leur implication au sein du parc HLM de Longueuil. Rappelons aussi que l'HLM Caroline et ses locataires ne se reconnaissent pas en tant qu'association visant l'application de l'article 58.2 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec. Ces faits ont été largement couverts par les acteurs de la ressource, le comité de loisirs possède son histoire. En effet, le contexte politique de l'ancienne ville de Longueuil (entre 1985 et 2001) n'était pas très enclin à la création d'associations de locataires, jugées trop revendicatrices et influentes auprès des locataires. L'ancien Office de la ville a implanté des approches plus renfermées, notamment celles de se rapprocher et de s'impliquer directement auprès des locataires, particulièrement les aînés. Ces derniers ont été surprotégés et gâtés par le milieu politique de Longueuil en termes d'attribution de logement (Entrevues n^{os} 2 et 13, 2005).

La municipalité offrait les services de soutien en loisirs au sein des HLM, des régisseurs étaient mandatés pour assister les comités existants en leur inculquant les règles de fonctionnement démocratiques, de la tenue des élections et des assemblées générales, de la création de leur charte et de leurs règlements généraux.

Le régisseur de la ville nous a expliqué le mandat que s'était donné la ville de l'époque et nous a fourni des informations sur les dimensions que prenait la politique de reconnaissance des OBNL tels que les comités de loisirs :

J'avais le mandat de structurer un peu plus ces organismes existants ou non en milieu HLM, moi, dans le temps ici, je parle de comité de loisirs. Les associations de locataires, il y en avait pas dans le temps, voilà trois ans celles-ci ont pris une dimension importante avec la réforme et la loi 49. Nous, on travaille avec les comités de loisirs des HLM, avec la réforme, on a essayé de garder cette notion-là. Les associations, c'est moins notre champ d'intervention. Mais si l'association de locataires veut mettre sur pied des services de loisirs, là, on intervient. Au niveau corporatiste, on leur explique les règlements généraux et les règles de fonctionnement démocratique, le rôle de chacun, etc. Depuis 1991, la plupart des comités se sont incorporés pour ça, d'autres non, c'est leur choix. (Entrevue n° 13, 2005)

Par ailleurs, pour mieux saisir l'évolution de la vie communautaire au sein de la ressource *Caroline*, il importe de relater certains événements qui ont marqué le déroulement des missions de plusieurs comités de loisirs au sein de l'HLM *Caroline*. En effet, nous avons appris que certains conflits ont entaché la vie communautaire de la ressource dans le passé. Les conséquences ont fragilisé l'organisation des loisirs et ont influencé la participation de certains locataires. Il s'agissait, d'abord, de querelles entre les résidents de la ressource *Caroline* et ceux de la ressource *Oasis*. Cette dernière avait exprimé le besoin de créer son propre comité de loisirs, sauf que des mésententes sur l'utilisation des espaces communs ont surgi. Ce projet n'a pas pris forme, eu égard aux considérations financières et aux implications corporatistes que cela engendrait pour la ressource *Oasis*. Ces dynamiques ont laissé des empreintes significatives sur le vécu du comité de loisirs conjoint des HLM *Oasis* et *Caroline* :

Il y a toujours eu des problèmes au niveau du comité de loisirs et la vie démocratique et des relations entre les citoyens. Surtout les aînés ont refusé la présence et l'implication d'une personne plus jeune et dévouée au sein du comité des deux HLM (entente avec l'ancien OMH du Vieux-Longueuil et le donateur du terrain de l'HLM *Caroline*). Les leaders aînés ne l'ont pas acceptée et ça crée des vives tensions, elle a quitté, mais elle est revenue et ça a repris le bal des chicanes, ça crée beaucoup d'animosité dans les blocs au niveau de la qualité de vie et au niveau relationnel. Ça a toujours été compliqué, le comité *Caroline* et *Oasis*. (Entrevue n° 13, 2005)

Malgré l'arrivée, au sein du comité, de nouveaux membres munis de meilleures intentions, d'idées créatives et innovatrices, telles que la mise sur pied du petit projet de cuisine communautaire, etc., ces dynamiques persistaient. Chaque projet devenait fragile, soit par l'épuisement des organisateurs, soit par le manque d'implication et de valorisation de la part des locataires, soit encore par les critiques néfastes pour tout type de service organisé. Ces dynamiques laissent présager que le milieu vieillissant au sein d'HLM *Caroline*, ou ailleurs, va avoir une très faible tolérance vis-à-vis des nouveaux locataires plus jeunes ou encore ayant des handicaps physiques ou autres. Il est indiscutable pour les acteurs rencontrés que les règlements adoptés par l'Office vont avoir de plus en plus d'impacts au niveau intergénérationnel sur les HLM, particulièrement sur les HLM *Caroline* et *Oasis* (Entrevues n^{os} 2, 3 et 13, 2005).

Par ailleurs, de graves disputes entre des anciens membres du conseil d'administration de l'ancien comité de loisirs et une locataire ont nécessité, dernièrement, l'intervention policière et ont conduit à des poursuites civiles pour les personnes impliquées (Entrevues n^{os} 1, 2, 3 et 10, 2005).

Toutefois, avec l'avènement de la loi 49, en 2002, les associations ont pris place de façon plus formelle en milieu HLM. C'est le cas pour les locataires familles, et non pour les aînés du parc HLM de Longueuil, et ce, malgré les démarches entreprises par la nouvelle direction de l'Office, par le comité consultatif des résidents (CCR) et par l'intervenante sociocommunautaire, favorisant la création d'association de locataires pour les aînés, tel que stipulé par la Loi sur la SHQ. Cela laisse croire que la notion « du chacun pour soi » au sein de l'HLM *Caroline* est largement véhiculée et prévaut à la création d'une vie associative.

Actuellement, le comité de loisirs de l'HLM *Caroline* représente une corporation formée, en vertu de la troisième partie de la Loi sur les compagnies, à titre d'organisme sans but lucratif, sauf qu'elle ne se donne pas les mêmes objectifs qu'une association de locataires. D'ailleurs, lors de notre étude, la présidente du comité de loisirs de l'HLM *Caroline* nous a fait part de ses prochaines démarches auprès de la Régie des services de loisirs de la ville. Pour satisfaire les demandes des locataires, elle doit intervenir de manière à redéfinir les objectifs et la charte du

comité de loisirs. Une distinction sera faite entre les objectifs d'un comité de loisirs, ceux d'une association de locataires et ceux d'un CCR.

Il importe de souligner qu'un seul des objectifs de la charte de l'association correspond aux initiatives des locataires : celui qui réfère à l'offre des services récréatifs, éducatifs, culturels et d'entraide. L'OMHL reconnaît le choix de ses locataires, qui souhaitent vivement se départir du rôle de représentativité que leur commande le CCR. Il accorde au comité de loisirs la subvention de la SHQ pour financer leurs activités. Voici les impressions de la présidente du comité de loisirs et de l'intervenante sociocommunautaire à ce sujet :

L'association de locataires a l'obligation de représenter les locataires auprès de l'Office, de soutenir les locataires dans leurs démarches de revendication, ses objets sont plus importants et différents. Un comité de loisirs de personnes âgées en est loin, les locataires aînés veulent juste avoir du plaisir, ils ne veulent pas s'impliquer là-dedans. La FLHLMQ, ils ne veulent pas en entendre parler. J'ai envoyé des correspondances pour informer leur association pour des résidences Oasis et Caroline si l'on pouvait fournir leurs coordonnées au CCR. Ils ont répondu non, ils n'ont pas voulu, il voulaient rester un comité de loisirs. Si un locataire avait un problème avec l'Office, ils ne veulent pas s'en mêler. L'OMHL respecte cela, on les reconnaît tout de même au niveau de la subvention. Ils ont le même service que les associations des locataires, soit 15 \$ par logement par année. (Entrevue n° 2, 2005)

Au début, sans comprendre trop, nous, on est rentrés dans le CCR automatiquement, or ce n'est plus l'Office qui règle les conflits dans la ressource, c'est l'association. Le CCR, en réalité, ce n'est pas bon pour nous autres, parce que, nous autres, le comité des loisirs on se retrouve avec des responsabilités, on nous oblige de prendre des responsabilités. Là, nous autres, on ne veut plus cela, on finit notre terme, ça fait deux ans qu'on est ici, on finit le terme, on va démissionner en bloc pour renouveler notre comité sans le CCR. De toute façon, ils nous disent pas grand chose, ils sont supposés nous aider, mais au lieu de nous aider ils nous calent. (Entrevue n° 3, 2005)

De plus, lors de l'implantation du CCR au sein de l'OMHL, la grande majorité des comités de loisirs du parc HLM ont signifié leur refus quant à leur implication ou à leur adhésion au CCR. D'ailleurs, lors des assemblées des locataires convoquées par le comité de loisirs, bien souvent la majorité des locataires ne saisissent pas l'intervention des membres du CCR, et la minorité consciente de ses objectifs ne s'y identifie pas, comme le confirme le régisseur de la ville de Longueuil, ainsi que l'intervenante sociocommunautaire :

Les gens ne sont pas prêts à ça, ils (les représentants du CCR) venaient en assemblée générale du comité de loisirs, et ils ne faisaient pas la transition. Pour eux, ça devenait automatiquement des associations de locataires, et les gens n'étaient pas prêts à ça. Ils sont consultés, mais en plus, ils votaient sans trop savoir les buts et les enjeux. (Entrevue n° 13, 2005)

Ils ne veulent rien savoir ni du CA ni du CCR, ils vont rouspéter lorsque le règlement va changer, et que ça va les désavantager. Ça les touche, tant mieux, ils vont le dire ; sinon, ils ne font rien, parce qu'il savent qu'ils n'ont pas d'énergie pour, ils ont déjà assez à s'occuper de leurs activités. (Entrevue n° 2, 2005)

Le représentant du CCR de Longueuil reconnaît qu'il a rencontré plusieurs limites, particulièrement avec la génération des locataires aînés des HLM de l'ancienne ville de Longueuil (Entrevue n° 11, 2005). Toutefois, il demeure confiant quant à la transformation des mentalités de cette clientèle âgée. Il nous confie les défis de la réussite du mandat du CCR, non seulement à l'échelle de Longueuil, mais aussi à l'échelle de toute la province. Celui-ci insiste sur l'importance pour les locataires de consulter le CCR, pour connaître tous les règlements d'immeuble adoptés au conseil d'administration et prendre position quant aux décisions de l'OMHL en matière de gestion et d'administration de leur propre milieu de vie.

Le CCR est encore à son état embryonnaire et soulève quelques questionnements sur son application (Entrevue n° 11, 2005). Il reflète une nouvelle structure démocratique assez limitée, particulièrement pour ses échecs en matière de mobilisation des aînés en milieu HLM de Longueuil. De plus, sa structure est jugée complexe et bien ambiguë pour les locataires aînés dits futurs membres. En effet, pour le bon fonctionnement de ce comité, les réunions doivent être fréquentes et doivent être respectées. Ces assemblées doivent aussi être tenues dans un but de présenter les faits, et de faire circuler les informations et les décisions entre les représentants des associations et le CCR, lui-même, greffé à l'Office. Ces engagements s'avèrent donc contraignants, exigeants et souvent décourageants pour les personnes âgées, de surcroît, en perte d'autonomie et en manque d'énergie (Entrevues n° 1, 2 et 3, 2005).

L'instauration du CCR au sein de l'OMHL a aussi influencé de manière significative le travail de la direction : « Le CCR, ça change la façon de faire : on veut favoriser l'implication des locataires au maximum, le but est d'institutionnaliser et de réglementer, et ça a un impact dans notre façon de travailler, on ne le cache pas » (Entrevue n° 1, 2005). Par ailleurs, il importe de révéler ici les préoccupations de la direction quant à la question de représentativité des locataires :

Puisqu'il y a peu de participants concernant les aînés, ma question : les gens qui sont là représentent qui ? Ça laisse un pouvoir pour eux, ils représentent leur propre personne ? Les autres membres sont absents, ils vont avoir un pouvoir démesuré par rapport à l'attente du groupe.

L'Office joue sur la clarté : c'est public, rien à cacher, on informe les gens sur tout, les gens savent s'ils ont des questions, j'y réponds. (Entrevue n° 1, 2005)

Enfin, lors de notre étude, le comité de loisirs de Caroline était formé de trois membres, la présidente, la trésorière et la secrétaire, elles ont été élues lors de l'assemblée générale des locataires. Comme organisme à but non lucratif, les modalités de fonctionnement du comité sont les suivantes : les membres sont élus pour un terme de deux ans, et leur mandat est renouvelable. Le quorum et le vote du conseil d'administration du comité sont constitués de la majorité simple (soit 50 % plus un) des membres en exercice. Les décisions se prennent également à la majorité simple. La convocation de l'assemblée annuelle se fait par le biais du conseil d'administration au moyen d'un avis écrit distribué à chaque membre ou affiché au babillard au moins dix jours avant la tenue de la réunion. Le conseil d'administration du comité de loisirs convoque ses réunions selon la disponibilité des membres deux à trois fois par année seulement. Les décisions sont prises lors des réunions formelles, mais la majorité des communications se fait de manière informelle entre les membres. Comme nous l'avons cité plus haut, le nombre des membres du comité de loisirs a diminué de sept à trois, les quatre autres membres ont démissionné pour des raisons de santé (Entrevue n° 3, 2005). Rappelons que ce comité est sur le point de démissionner pour constituer une nouvelle instance auprès des locataires, cette fois, axée de façon plus claire pour les acteurs en présence, là où les loisirs primeront sur les valeurs de représentativité et de démocratie, tel que stipulé par le CCR.

4.1.3 Les rapports de pouvoir entre les locataires de l'HLM Caroline et l'OMHL

Après avoir pris connaissance du contexte historique entourant la vie communautaire au sein de l'HLM Caroline, nous allons nous attarder maintenant sur l'influence de celui-ci sur les rapports de pouvoir entre l'OMHL et les locataires. Comme nous l'avons cité, depuis sa création, l'OMHL et ses intervenants ont mis sur pied certains projets et des échanges de services avec les réseaux locaux de santé et de services sociaux, favorisant l'intergénérationnel et l'implantation des activités organisées par la direction du centre de jour de Longueuil. Toutefois, nous avons appris que les projets les plus récents en ce sens ont rencontré de très grandes réticences de la part de la présidente du comité de loisirs, voire des locataires. Le comité de loisirs s'est approprié en fait le pouvoir de refuser l'implantation de certains types d'activités dans les salles communautaires des deux HLM, et par la même occasion, a contribué à déstabiliser en quelque sorte le partenariat de

l'Office et les activités communautaires initiées par l'intervenante de l'OMHL (Entrevues n^{os} 2 et 3, 2005). En effet, les acteurs interviewés à ce sujet attribuent cette méfiance aux traditionnelles perceptions véhiculées au sein la ressource, mais aussi parfois aux erreurs de jugement des locataires de l'HLM *Caroline* :

La preuve, ils ne veulent pas s'ouvrir, ils se replient encore sur eux-mêmes. Mais aussi, il faudrait comprendre que pour ces générations dont la retraite a été disons un peu « moche », le logement est la seule chose à quoi ils vont s'accrocher. Encore je reviens à cet aspect politique du Vieux-Longueuil : l'appartenance territoriale, c'est le seul pouvoir qui leur reste. Enfin, ils ont l'impression de pouvoir décider, on ne leur permet pas d'avoir ce pouvoir-là de toute façon. (Entrevue n^o 13, 2005)

L'OMHL est sensible aux réactions du comité de loisirs, des locataires, et surtout à la capacité de ces derniers à influencer le milieu politique. En effet, ces derniers ont utilisé ce pouvoir pour saisir le conseil municipal de l'arrondissement du Vieux-Longueuil, afin que soient tempérées, voire abolies, les démarches des intervenants. Ceci démontre le degré de pression que la direction pourrait éventuellement avoir à surmonter lors de ses conseils d'administration (Entrevue n^o 2, 2005). Toutefois, dans le contexte de pénurie de locaux du réseau de la santé et des services sociaux à Longueuil (CHSLD), nous pouvons vite comprendre que le milieu HLM, tout comme un autre et le réseau dans son ensemble, irait indubitablement vers ce type de partenariat. L'intrusion ou non de groupes de personnes âgées, ou provenant des CHSLD ou non, dans les salles communautaires de la ressource *Caroline*, reste un débat ouvert pour les acteurs. Pour l'instant, les locataires ont leur dernier mot, jusqu'à nouvel ordre.

Pour ce qui est de la question de l'implantation des approches intergénérationnelles, les locataires sont catégoriques sur le refus de s'impliquer dans le cadre des activités d'aide aux devoirs et de petits déjeuners pour les enfants défavorisés du parc HLM. La représentante du comité de loisirs a exprimé fermement le refus de donner l'occasion à ces activités d'avoir lieu, de surcroît, impliquant des enfants. La raison tient à la responsabilité explicitée par l'Office : l'entretien des salles communautaires après utilisation revient au comité de loisirs et ses membres (Entrevue n^o 3, 2005). Cette position est compréhensible, cependant, elle laisse perplexe l'intervenante de l'OMHL :

Je demande : « Pouvez-vous m'aider à faire manger des enfants de milieux défavorisés qui n'ont pas de club de petits déjeuners à l'école? » Là, je ne dérange pas leur vie, je ne rentre pas des moins de 20 ans 24 heures sur 24, j'utilise juste la salle, et je m'occupe des berlingots de lait avec mes bénévoles, on s'occupe de tout. C'est une question humaine, là, je me fâche, je ne suis pas contente, j'ai de la peine. Non, je regrette, vous avez eu des enfants, vous en voulez plus, c'est correct, je ne les imposerai pas. Mais vous êtes des humains, vous devez aider les autres. Je pense que les personnes trop gâtées deviennent comme cela. (Entrevue n° 2, 2005)

Les locataires de l'HLM *Caroline* se sentent beaucoup privilégiés à ce niveau, et ils réclament le droit de vivre dans la quiétude et sérénité, cet aspect du rapport n'échappe pas aux acteurs. Ces derniers reconnaissent que les choix de partenariat sont complexes et de plus en plus contraignants pour tout le milieu. Toutefois, les privilèges des personnes âgées ne peuvent occulter leur engagement social et les liens intergénérationnelles (Entrevues n° 2 et 13, 2005).

4.1.4 Le comité de sélection des locataires

Le comité de sélection a une fonction importante au sein de l'OMHL, il avise le conseil d'administration en ce qui concerne l'admissibilité et le classement des demandeurs sur la liste d'attente. Il tient ses réunions mensuellement. Il se compose de trois membres officiels : il s'agit d'un représentant de l'Office, désigné par vote des administrateurs, d'un représentant des locataires élu par l'ensemble des locataires et enfin d'un représentant du groupe socio-économique désigné par vote du conseil d'administration de l'OMHL. Le rôle de ce comité consiste à statuer sur l'éligibilité des demandes d'attribution de logement HLM au cours du mois, et d'aviser sur le processus de sélection des locataires mis en application par l'OMHL. Il procède aussi à la vérification des demandes et de leur pondération, ainsi qu'à l'attribution des logements. Son mandat lui permet également de dévoiler toute irrégularité dans le processus de sélection, et de recommander les modifications des politiques d'attribution de l'Office qui entravent au processus de sélection et à la gestion de la liste d'attente. En plus de suivre les critères établis par les règlements d'attribution de la SHQ, tels que cités dans la section traitant de la production des services, l'OMHL a établi d'autres critères que l'on nomme « les règlements internes » de l'Office ; ceux-ci nécessitent également l'approbation de la SHQ.

Dans l'ensemble, il s'agit de nouvelles dispositions, notamment le règlement n° 2 sur l'âge minimal des membres d'un ménage de personne âgée autres que la personne âgée elle-même. Par exemple, la personne âgée de 60 ans peut vivre avec une autre personne plus jeune qu'elle, celle-ci doit avoir au moins 50 ans. Cet âge minimal est réduit exceptionnellement à 18 ans pour les

personnes ayant à leur charge des adultes handicapés. Par prévention, l'OMHL veille rigoureusement à ce que les clauses de ce règlement soient bien interprétées par les locataires, afin que soient évités certains conflits ou revendications non fondées. Le comité a statué sur cette libération de l'âge afin de faciliter la vie aux locataires (Entrevue n° 10, 2005).

Pour ce qui est du règlement n° 5, il réfère à l'autonomie des habitants aînés : ces derniers peuvent demander un relogement si la sécurité ou la santé d'un membre de ce ménage l'exigent. Il s'agit des demandes de transfert de logement pour accéder à un ascenseur, etc., dont nous avons fait mention au point 3.5.1 sur la sélection des locataires.

Quant au règlement n° 10, il a pour objet de faciliter le transfert de logement afin d'améliorer la qualité de vie des résidents aînés, notamment pour établir un rapprochement entre le locataire souffrant de perte d'autonomie et les membres de sa famille. Après les fusions en 2001, le comité de sélection a aussi recommandé au conseil d'administration de l'Office de permettre aux locataires le transfert inter-arrondissements, afin de favoriser la mobilité au sein du parc.

Selon les critères précités, le comité de sélection évalue les demandes de candidature (environ 150 demandes par mois), il vérifie un échantillon d'une douzaine de demandes de logement, s'assure que les règlements ont été appliqués par le préposé à la location, et que la notation ne comporte pas d'erreurs. Les membres du comité de sélection suivent un ordre du jour et soumettent au conseil d'administration de l'Office le procès-verbal de leur réunion, dans lequel ils recommandent l'acceptation ou le refus de la candidature. Le comité est responsable de la transmission de la décision aux candidats. La liste d'attente est disponible pour consultation par les requérants d'habitation à loyer modique sur le territoire de Longueuil.

Ayant participé à une réunion de ce comité, nous avons été interpellée quant au pouvoir que celui-ci possède sur les décisions d'attribution de logement. Nous avons été conscientisée de l'importance du sérieux et de la prudence dont les membres doivent faire part. Les précautions entreprises lors de ces réunions illustrent en fait la complexité des demandes. D'ailleurs, c'est pour cela que les membres du comité appliquent le projet proposé par la direction générale de l'OMHL. Ce projet suggère, en fait, une volonté de l'organisme de remédier aux revendications

provenant des requérants eux-mêmes et à celles adressées aux membres du conseil d'administration. En ce sens, l'application de ce projet a pour but d'établir de nouvelles règles d'admissibilité, notamment au niveau de la liste d'attente. Le projet recommande de geler la demande des cinq premiers requérants pour une période de temps, afin de leur laisser la chance d'avoir accès à un logement. Il serait intéressant de connaître dans l'avenir les retombées de ce projet sur la simplification du travail du comité et sur la satisfaction des candidats de l'habitation en HLM à Longueuil.

4.1.5 *La participation des locataires*

La participation des locataires aînés aux instances de gestion et d'administration de l'OMHL se fait par la présence d'un locataire aîné au conseil d'administration. Celui-ci est élu lors de l'assemblée générale annuelle des locataires aînés organisée par le CCR et l'OMHL. Le représentant des aînés a un mandat de trois ans, il est membre du conseil d'administration depuis la fondation de l'Office, soit en 2001 ; il a été réélu en 2004 pour un nouveau mandat de trois ans.

La nomination d'un représentant des locataires âgés s'avère être une contribution fort appréciée au conseil d'administration, que ce soit en termes de disponibilité ou en termes d'implication. Ceci est fort compréhensible, car cette personne possède un triple statut : il est vice-président de la Fédération des locataires de HLM du Québec (FLHLMQ) et secrétaire permanent au CCR de Longueuil, en plus d'être membre administrateur représentant les aînés au conseil d'administration de l'Office. Il est reconnu dans le milieu par son profond investissement à différents paliers local et provincial ; il revendique le changement des orientations politiques sur le logement social.

Pour la direction générale de l'OMHL, le problème de représentation des locataires au conseil d'administration réside plutôt au niveau des familles. En effet, pour celles-ci, les conditions socio-économiques et de disponibilité ne sont pas souvent propices à la collaboration au conseil d'administration. D'ailleurs, d'autres facteurs rentrent en ligne quant à cette difficulté de représentation, notamment la possibilité d'émettre un point de vue, de le défendre et de le faire approuver par les autres membres, mais aussi de comprendre les enjeux des décisions de l'Office et leurs impacts sur le milieu HLM et d'en influencer les orientations :

Je me considère comme une exception au Québec, j'en suis très heureux. La personne représentante des retraités assiste régulièrement aux réunions, elle est de St-Lambert, je crois qu'elle ne reflète pas tout à fait le profil type d'un résident en HLM ; par contre, elle est articulée, très impliquée dans son milieu, et elle a des visions. Elle a été élue par l'ensemble des locataires, il faut savoir aussi qu'il n'y a pas une seule personne des locataires âgés qui veut venir ou se faire représenter.

Ailleurs, dans les autres offices, les personnes retraitées sont fatiguées, ils sont à la retraite, c'est rien de plus. Alors, ici, pour les familles, c'est autre chose, j'avais une personne excellente, bien articulée et tout. Mais par la charge familiale, devenue lourde, en plus de nos réunions où tout le monde s'adresse aux représentants pour savoir leur point de vue, etc. Ils se sentent des fois incapables de parler au nom des autres. Il faudrait bien comprendre aussi qui dit pauvreté ne dit pas nécessairement maîtrise ou doctorat, etc. Les conditions de sous- scolarisation, de parent jeune, de problèmes familiaux, etc., ça n'aide pas à favoriser la représentation (Entrevue n° 1, 2005).

Lors de notre cueillette des données, nous avons appris qu'un locataire a été élu par les associations de locataires pour représenter les familles. La présidente du conseil d'administration confirme les faits : « Il représente les familles et il est très impliqué et fait un bon travail ; par contre, le problème : il est lui-même en âge de la retraite, 58 ans, qui représente-t-il ? Il s'en va pour les personnes âgées ? On a une très belle collaboration en tout cas. » (Entrevue n° 10, 2005)

Quant aux locataires de la ressource HLM *Caroline*, nous avons constaté, à travers les entretiens que nous avons menés lors de cette étude, que la majorité des aînés ne sont pas tous conscients ni au courant de la qualité, ni des conséquences de leur représentativité au conseil d'administration de l'Office. Ils sont d'avis que leurs préoccupations sont au niveau de leurs loisirs, et ils ne souhaitent pas dépenser leurs énergies dans le développement d'un mode démocratique favorisant leur représentativité. Ceci mène à la conclusion que la réponse aux besoins de leur représentativité demeure toujours plus au niveau politique, auprès des instances municipales de la ville et ses représentants (Entrevues n° 2 et 10, 2005).

4.2 Les rapports de pouvoir à l'externe

Maintenant, nous allons tenter d'illustrer les rapports de pouvoir à l'externe, notamment identifier les différents types de rapports (le partenariat, la coopération, etc.), ainsi que les différentes formes de collaboration (l'échange des services, l'adhésion à des programmes, etc.) que l'HLM *Caroline* entretient avec son milieu.

Comme nous l'avons vu précédemment, les partenariats de l'HLM *Caroline* découlent de ceux établis par l'OMHL. Les rapports avec l'extérieur se font d'abord par l'entremise des partenariats qu'a instaurés, de par ses fonctions, l'intervenante sociocommunautaire de l'Office.

De façon globale, le milieu où est implantée la ressource *Caroline* est très riche en ce qui concerne les ressources spécialisées en soutien communautaire. Indiquons, à ce titre, que les locataires prennent connaissance des services offerts à la communauté, soit de manière individuelle, soit par ouïe-dire, ou encore par consultation auprès de l'intervenante sociocommunautaire de l'OMHL. Nous pouvons donc confirmer que les rapports des résidents avec l'extérieur se font souvent sur une base personnelle, ou que les initiatives dépendent de chaque besoin exprimé par les résidents et de chaque service mis à leur disposition dans la communauté.

En effet, les résidents peuvent faire appel aux différents organismes communautaires pour aînés membres de la table Action concertation vieillissement Longueuil (ACVL) ; rappelons qu'ils sont au nombre de 26 et leurs champs d'activité sont très variés. Les locataires de l'HLM *Caroline* reconnaissent qu'ils ont l'embaras du choix. Par exemple, Le Baladeur René est très populaire pour son offre personnalisée du transport et de l'accompagnement aux visites médicales. La Coop Rive-Sud, entreprise d'économie sociale bien implantée, offre ses services d'aide domestique pour les résidents qui peuvent se permettre ces services à moindre coût. Les services offerts par La croisée de Longueuil et le Centre communautaire des aînés de Longueuil sont aussi consommés selon les moyens financiers et les besoins de chaque locataire de la ressource. Par ailleurs, ne négligeons pas les services religieux de la diocèse de St-Jean-Longueuil, qui organise la pastorale des aînés, quoique les locataires de la ressource *Caroline* profitent de ce type de service à même leur immeuble, ou encore au sein de l'église Saint-Antoine-de-Padoue située à 30 mètres de l'HLM. De plus, les élus municipaux provinciaux et fédéraux entretiennent de bons rapports avec les locataires et leur comité de loisirs. Ces derniers fournissent au comité du soutien financier, ou encore matériel, pour encourager l'organisation de ses activités ; les résidents apprécient cette sensibilité et ne cachent pas leur satisfaction.

Les liens établis par l'intervenante de l'Office se font parfois par l'entremise de l'ACVL ; la collaboration avec tous les membres de cette table relève parfois du défi pour la représentante de l'Office. Les relations avec certains partenaires provenant du réseau de la santé sont relativement complexes, notamment avec le représentant du Centre de jour de Longueuil et le CLSC du Vieux-Longueuil-Ouest. Nous consacrons la prochaine section à ces dimensions.

La collaboration de l'intervenante et des locataires de l'HLM *Caroline* avec les autres membres du milieu est très bonne dans l'ensemble, particulièrement avec les représentants de la police communautaire de Longueuil et les représentants de la ville. Leurs services sont très appréciés par les membres de l'Office et les locataires, les impacts positifs sur la ressource sont bien ressentis, que ce soit en termes de prévention et de sensibilisation contre les abus et la violence contre les résidents, ou en termes de soutien à la vie communautaire et aux loisirs des résidents.

Lorsque l'intervenante soupçonne des formes d'abus, elle fait appel au policier communautaire, très impliqué au sein de l'HLM ; ensemble, ils cherchent des solutions, cela se fait dans une dynamique positive et efficace. Voici les propos de l'intervenante : « Les HLM, c'est important pour lui, et la prévention a été bien reçue, les gens de *Caroline* ont été très séduits et accrochés lorsqu'il les a rencontrés, eux, ils avaient un peu peur, ils ne s'y attendaient vraiment pas, nous avons compris que leur sentiment d'insécurité était de plus en plus grand. » (Entrevues n^{os} 2 et 13, 2005).

Enfin, notons que les résidents de la ressource *Caroline* sont très autonomes par rapport aux choix des organismes auxquels ils peuvent s'adresser. L'intervenante sociocommunautaire perçoit qu'à ce niveau elle représente une ressource de dernier recours. D'ailleurs, elle nous confie que, pour le moment, ses interventions sont plus à caractère préventif, étant donné qu'ils savent à qui s'adresser et quand le faire. En plus, ils sont très informés par la présence accrue des acteurs du milieu, et ce, au sujet de tous les services et les activités organisés dans leur quartier.

4.2.1 *Les rapports avec le CLSC du Vieux-Longueuil-Ouest et le Centre de jour de Longueuil*

Certains rapports avec les représentants du ministère de la Santé et les Services sociaux ainsi que du réseau de la santé sont informels, d'autres sont plus formels. La satisfaction par rapport aux attentes des propositions engagées en collaboration est plutôt faible.

Le Centre de jour (CJ) se trouve actuellement dans un contexte de vieillissement, d'augmentation de la clientèle âgée, de pénurie d'espaces et de locaux dans le milieu d'hébergement pour réaliser ses programmes et en organiser les activités. Cette année, dans le cadre d'établissement de partenariat et d'échange de services, le CJ est sur le point de conclure une entente de service avec l'OMHL, stipulant la mise en place des services de centre de jour dans les ressources HLM. L'accès à certaines grandes salles situées dans quelques HLM du parc serait accordé par l'Office pour permettre aux activités du CJ d'avoir lieu. Ceci permettra éventuellement aux résidents de certaines ressources HLM de prendre part aux programmes portés par le CJ (Entrevues n^{os} 2 et 12, 2005).

Toutefois, de son côté, le CJ exprime, dans le cadre de cette entente, le souhait que d'éventuelles transformations soient entreprises dans les espaces ou les salles communautaires afin de les adapter et d'en faciliter l'accès aux participants externes. Actuellement, cette requête ne peut être retenue par l'OMHL, en raison des coûts et des changements du milieu de vie qu'elle occasionnerait.

Pour ce qui est de la ressource Caroline, rappelons qu'elle a été identifiée au départ pour recevoir ces activités. Or, plusieurs aspects ont fait en sorte que ce projet a échoué : d'abord, la réaction négative des locataires et du comité de loisirs face à l'entrée d'étrangers en perte d'autonomie physique ou cognitive, ce qui en soi semble affecter leur stabilité personnelle et subjective, notamment la crainte de l'image que refléteraient les visiteurs ; ensuite, l'impossibilité pour les personnes admises aux programmes du CJ en chaise roulante ou autres de pouvoir accéder en sécurité au bâtiment, car des petites marches à l'entrée de l'HLM Oasis empêchent l'accès à la salle communautaire. Voici les impressions du directeur du CJ de Longueuil :

Effectivement, on a ciblé la ressource Caroline, on s'est aperçu que la salle est adaptée et pas l'endroit, les petits escaliers pour accéder, ça risque d'être très dangereux, en plus en hiver. Par contre, c'était plus près du CHSLD Chevalier de Lévis, le transport est plus facile, la salle est immense, on peut la séparer, la cuisine est toute équipée, ça convenait très bien ; sauf que, eux, ils aimaient pas ça, c'est sûr, le comité de loisirs, ils ont une vie organisée, ils ne veulent pas d'étrangers dans leur salle, ça emmenait plus de complications que de solutions. Le phénomène du vieillissement des personnes âgées fait en sorte qu'ils acceptent difficilement les personnes plus démunies qu'eux, ils font de la projection des images difficiles, et là, ça les ébranle, ils voient ça aussi comme du dépistage de notre part. (Entrevue n° 12, 2005)

Par ailleurs, les relations de l'OMHL avec la direction du Centre de jour de Longueuil sont fragiles en termes de réalisation de projets. Elles nécessitent souvent des compromis de part et d'autre, et demandent surtout certaines adaptations aux nouvelles réalités qui entourent la dimension du milieu de vie des aînés, l'impact de la désinstitutionnalisation et les orientations politiques prônant plus qu'avant le maintien à domicile des personnes âgées. D'ailleurs, les impressions des deux acteurs en disent long sur l'avenir et le développement du CJ à caractère ambulancier, mais qui a tout de même une propriété avant-gardiste :

On est deux paliers de gouvernement différents, on a deux enveloppes budgétaires différentes, et entre nous autres, on se dit : « Je donne, tu donnes. » On va leur donner la chance de profiter, on va ouvrir et, éventuellement, les services vont nous revenir. C'est merveilleux, tu as le centre de jour dans ton bâtiment et en direct, et là on commence, et je te garantis qu'on ne finira pas, il va y en avoir demain et puis après-demain, je ne demande pas mieux pour mes résidents. (Entrevue n° 2, 2005)

La clientèle va nous tomber dans les bras, si je peux m'exprimer ainsi, c'est sûr qu'elle vient du milieu HLM ou autre, on va la prendre. S'y rendre, oui, s'approcher de notre clientèle, oui, l'environnement est propice, on sera là avant le temps et ça fait notre affaire ; on est aussi à la recherche d'endroits. (Entrevue n° 12, 2005)

Le Centre de jour se définit comme un partenaire réseau qui a aussi comme mandat de développer des interventions qui s'inscrivent dans le Plan d'action local (PAL) défini par la direction de la Santé publique. Nous avons pu assister au sondage organisé par le CJ au sein de la ressource Caroline, dont le but était de dépister éventuellement de l'insécurité alimentaire et de pallier adéquatement le besoin des résidents en les informant sur les services offerts, leur nature, leurs coûts, etc. Ces initiatives prouvent que l'OMHL perçoit de bon œil ce type d'échange de services et n'hésite pas à y adhérer. La collaboration et la réussite de l'entente sont partagées par les deux membres.

En ce qui a trait aux rapports et aux relations de partenariat entre le CLSC du Vieux-Longueuil-Ouest et l'OMHL, d'un côté, et la ressource Caroline, de l'autre, ils demeurent informels. Cependant, des propositions d'application du projet de locataire-soutien ou « sentinelle » dans les HLM pour aînés du Vieux-Longueuil, l'HLM Caroline comprise, ont été adoptées par le conseil d'administration de l'OMHL.

Ces projets de coopération découlent du Plan d'action local élaboré par les CLSC Longueuil-Est et Ouest. Ce plan s'inscrit dans les orientations du Plan d'action régional de la direction de la Santé publique. Les personnes âgées sont ciblées quant à la prévention en santé mentale et contre le suicide, la prévention des chutes, la prévention des maladies chroniques, la promotion de saines habitudes de vie, etc. Ce projet à caractère préventif a pour objectif de favoriser le maintien des locataires dans leur milieu de vie, eu égard aux services mobilisés pour maintenir leur autonomie, mais aussi d'adapter les services en fonction de l'évolution des besoins des résidents, de pallier leurs incapacités, de prévenir la détérioration de leur état de santé et enfin de les impliquer dans l'organisation des services (OMHL, 2005).

Il existe une possibilité d'étaler le projet à toutes les ressources HLM où le besoin du locataire-soutien se manifeste également, telles que l'HLM Caroline, dont les résidents réclament la présence continue d'une personne-ressource. Cette entente éventuelle (d'une durée d'un an renouvelable) sous-tend des engagements organisationnels et financiers des deux parts. De son côté, le CLSC du Vieux-Longueuil serait appelé à assurer la supervision du projet d'intervention, procéder à l'embauche du locataire-soutien qui interviendra auprès des locataires ainsi qu'à la supervision de ses tâches, participer au comité d'intervention et déléguer deux représentants au comité d'évaluation. Quant à l'OMHL, il s'engagerait à concéder sans frais un logement à l'intérieur des HLM pour loger le locataire-soutien, à fournir sans frais un local polyvalent au CLSC de Longueuil (pour le personnel infirmier, les travailleurs sociaux, etc.) pour les fins du projet et enfin, à déléguer deux représentants au comité d'évaluation (OMHL, 2005).

Dans le cadre de cette intervention en partenariat, la personne recrutée serait appelée à procéder au dépistage, à s'occuper de la surveillance générale, ainsi que de menus dépannages et des

visites de surveillance, et à répondre aux urgences. Elle serait en quelque sorte une courroie de transmission avec les divers services : CLSC, OMHL et groupes communautaires. Elle aurait la tâche d'assurer l'écoute et la stimulation pour les locataires, de soutenir et de stimuler l'association pour l'intégration des locataires isolés.

Or, au moment de notre étude, cette forme de partenariat n'a pas trouvé consensus. La mise en place de ce projet tel qu'il a été formulé, sous les conditions précitées, a soulevé des paradoxes. D'abord, parce qu'au niveau de la table ACVL, dont le CLSC est membre, l'intention de l'OMHL de produire cette ressource n'a pas suscité suffisamment l'intérêt des représentants communautaires du milieu. Il semblerait que la population visée de l'HLM n'avait pas nécessairement besoin de locataire-soutien (Entrevues n^{os} 1, 2, 10 et 11, 2005). L'OMHL avait pourtant préparé et présenté à l'ACVL une étude statistique et démographique sur la clientèle vieillissante au sein de l'HLM, justement pour appuyer le projet et justifier la pertinence de cette ressource en HLM. L'intervenante sociocommunautaire et la direction de l'OMHL estiment que cette situation s'explique par une implication plutôt insuffisante de la part des représentants du milieu siégeant à la table ACVL, dont le CLSC du Vieux-Longueuil (Entrevues n^{os} 1 et 2, 2005).

Toutefois, la direction du soutien à domicile du CLSC conçoit que le projet fait appel à un grand investissement tant sur le plan humain que sur le plan financier, de la part de l'Agence de développement de santé et de services sociaux. Le département de soutien à domicile du CLSC perçoit que le rôle qui lui a été attribué dans le cadre de ce projet est suffisamment chargé, et que les attentes sont excessivement élevées, voire coûteuses. Les services continus d'interventions spécialisées ou non, susceptibles de répondre aux besoins des aînés en perte d'autonomie, dépendront principalement des ressources financières mises à la disposition du CLSC, des récentes orientations ministérielles, et enfin des propositions du projet locataire-soutien, concevable et réalisable en partenariat. Ce projet intégrera forcément les priorités du CLSC du Vieux-Longueuil, sans pour autant que l'emphase soit mise sur l'obligation d'établir en HLM des locaux pour les professionnels ou non du CLSC (Entrevue n^o 14, 2005).

Par ailleurs, dans une perspective comparative, nous avons appris qu'il a été créé et mis en œuvre sur différents territoires (Saint-Hilaire et Laval) des modèles sensiblement similaires au projet en

question, nommé « famille support/résidents ». Mais les conditions ont permis une entente avec le CLSC de ces territoires ; en effet, les locataires contribuent avec le CLSC au salaire dudit intervenant. Ce n'est malheureusement pas le cas pour l'intervenant-soutien prôné par l'OMHL ; ceci laisse croire que les acteurs de l'Office portent une attention particulière au revenu des locataires du parc de l'OMHL.

En revanche, cet échec de coopération n'a pas anéanti les efforts de l'OMHL. Le projet du locataire ou intervenant-soutien au sein des ressources HLM demeure actif pour l'organisme. Cela indique que les besoins seront toujours là et vont accroître dans les années futures, eu égard à la perte d'autonomie grandissante des résidents et aux conditions de vie que soulèvent leurs situations sociales, ainsi que leur santé physique et mentale.

L'OMHL semble bien comprendre que les conjonctures actuelles vont dans le sens où tout le réseau de la santé sera inévitablement interpellé à ouvrir ses services dans tous les milieux de vie des aînés, incluant les HLM. La présidente du conseil d'administration et le représentant des locataires aînés au conseil d'administration ont exprimé que ce point est devenu prioritaire dans l'ordre du jour des assemblées du conseil d'administration. Ils ont l'intention de relancer continuellement le dialogue avec le CLSC, voire avec l'Agence de développement de santé et des services sociaux de la Montérégie, et la SHQ (Entrevues n^{os} 10 et 11, 2005). Ils tenteront de trouver un terrain d'entente et de proposer des pistes de solution, grâce notamment au recrutement ciblé de l'agent à la vie communautaire et vraisemblablement à la révision des termes du projet de locataire-soutien entre la direction l'OMHL et le CLSC du Vieux-Longueuil-Ouest (Entrevues n^{os} 10 et 11, 2005). La mise en commun des ressources sur le territoire de l'OMHL est, certes, fragile et fait appel à de grands défis et enjeux reliés aux mandats de chacun des membres en présence. Par exemple, un office ne peut dépasser le mandat qui lui a été dicté par la SHQ :

Le mandat d'offrir des logements de qualité et à prix abordable aux aînés, oui, je réponds très bien au besoin. Par contre, si je réponds très bien aux besoins de la population vieillissante, des gens qui habitent là, je dirais honnêtement, ce n'est pas moi qui réponds à cela. Les besoins ne sont pas bien remplis, ce n'est pas la faute de l'Office, il n'a pas été créé pour offrir du support et maintien à domicile, le CLSC a comme mission première d'offrir du support et du maintien à domicile. Les soutiens doivent venir du CLSC et des services sociaux. Si l'on veut que l'OMHL le fasse, qu'on lui donne l'argent et les ressources humaines pour le faire, et là, je ferais de la duplication des services. (Entrevue n° 1, 2005)

5. LES ÉLÉMENTS DE BILAN ET DE SYNTHÈSE

5.1 Sur le plan des réalisations

En tenant compte des données recueillies et de l'analyse des dimensions organisationnelles et institutionnelles, nous pouvons à présent dégager des éléments de synthèse concernant les réalisations de la ressource HLM *Caroline*, élément de l'OMHL. Celle-ci figure parmi les premiers projets de l'OMH, elle est à sa trentième année d'existence, et jouit d'une stabilité financière depuis sa fondation. La santé financière de l'HLM *Caroline* est tributaire du cadre budgétaire établi par la SHQ. Sa subvention provient de deux paliers, provincial (SHQ, soit 90 %) et municipal (la Ville de Longueuil et la Communauté métropolitaine de Montréal, soit 10 %). Le financement au déficit d'exploitation permet à l'OMHL de consacrer ses efforts à la gestion de l'HLM *Caroline* et à contrôler les coûts inhérents aux services offerts aux locataires en matière d'entretien, de conciergerie, et les services à la clientèle. Notons qu'au sein du parc HLM de Longueuil, la ressource *Caroline* est sur le point d'achever le remboursement des coûts inhérents à la réalisation de son projet. En 2010, la dette financière qui la lie à la convention d'exploitation de la SHQ aura pris fin et aura atteint la durée maximale légale, soit 35 ans.

Au terme de sa trentième année d'existence, l'OMHL auquel est imbriquée la ressource *Caroline*, a permis à cette dernière de respecter sa mission première, à savoir, offrir des logements à prix modique, incluant les services de location et d'entretien d'immeuble, pour la clientèle constituée de personnes âgées à faible revenu de 60 ans et plus, résidant ou non dans Longueuil.

Le roulement des locataires est partiellement important, mais n'affecte nullement la location des logements. Il est tributaire de plusieurs facteurs, tels que le décès ou l'entrée en centre d'accueil, en résidence privée ou en CHSLD des locataires. La ressource *Caroline* n'est pas en mesure de répondre à l'ensemble des demandes de logement à prix modique des aînés du Vieux-Longueuil, vu que l'organisme gestionnaire, l'OMHL, administre une liste d'attente de 399 demandes pour aînés au Vieux-Longueuil. En ce qui a trait à l'offre de logement sécuritaire, de bonne qualité et à faible revenu, et à l'offre du support à la vie associative et du maintien de l'amélioration de la

qualité de vie des locataires, la résidence rejoint sa mission. Les locataires semblent arborer une satisfaction face à l'ensemble des services, et ce, à bien des égards : la sécurité de l'immeuble, l'espace et la qualité des logements, l'usage de l'ascenseur, les services à la clientèle, ainsi que l'entretien de leur logement et de l'immeuble.

Toutefois, le sentiment de sécurité de certains résidents paraît sensiblement ébranlé ; l'estimation du système de sécurité des portes est relativement négative, bien en raison du mauvais usage de certains locataires qu'en raison de son efficacité douteuse. La sécurité étant un facteur déterminant pour la qualité de vie des résidents, l'installation d'un système de caméras semble plutôt impérative pour quelques locataires, surtout pour ceux qui ont vécu des épreuves à ce niveau. De plus, une des attentes des locataires visant l'atténuation de ces inquiétudes est d'avoir constamment une personne-ressource (concierge ou locataire-soutien) au sein du bâtiment.

La prévision d'une ressource humaine dans l'HLM figure dans les plans de l'OMHL et dépend incontestablement des ententes de collaboration avec le milieu communautaire. C'est en fait une préoccupation importante pour augmenter la qualité de vie en HLM des personnes âgées et favoriser leur maintien dans leur milieu de vie, surtout lorsque plus du tiers des locataires de l'HLM *Caroline* font appel aux services de soutien à domicile du CLSC, et que le nombre de leurs problèmes de santé ira en augmentant dans les prochaines années. Le projet mis de l'avant par l'OMHL dans le cadre du partenariat avec le CLSC Longueuil-Ouest est encore à ses balbutiements et semble fragile, compte tenu des différentes perspectives, qui apparaissent pour le moins distinctes.

Par ailleurs, l'adoption des règlements concernant la diminution de l'âge admissible à 50 ans, voire moins, du deuxième occupant vivant avec une personne aînée, semble générer des conflits de générations mais aussi de l'incompréhension quant à l'utilité dudit règlement et son impact sur la vie des personnes qui en bénéficient. La présence de personnes plus jeunes, à l'heure actuelle, paraît du moins problématique pour maintenir une cohésion entre les locataires. Les locataires de l'HLM semblent se renfermer sur eux-mêmes, en réaction aux impacts vécus par ces transformations. En effet, l'influence de l'application des récents règlements met la ressource

dans une phase de redéfinition quant à sa dynamique interne, et la soumet à un nouveau rapport, notamment à la métamorphose du visage de son voisinage.

De plus, les locataires rencontrés sont unanimes quant à la grande diversité des loisirs et le grand dynamisme du comité de loisirs conjoint avec l'HLM Oasis. La vie dynamique au sein de l'HLM Caroline est indiscutable, mais laisse entrevoir un manque de participation interne et une plus grande ouverture aux concitoyens du quartier. Concrètement, le milieu de vie se trouve marqué, d'abord, des incidents vécus par les traditionnels comités existants, ensuite, de l'incapacité de plusieurs locataires âgés ou malades à suivre le rythme du comité actuel. Rappelons que ce comité est limité aux seules sphères de loisirs et d'activités sociales. Voyons à présent l'impact de cette faiblesse de la vie associative dans la section qui suit.

5.2 Sur le plan des valeurs démocratiques

Ayant le mandat de mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle, l'OMHL, avec l'avènement de la loi 49 modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec, est tenu d'intégrer dans ses statuts des processus démocratiques impliquant les locataires. Tout comme toute HLM provenant du secteur public, la ressource Caroline dispose, en principe, d'un tel processus permettant aux résidents de se faire représenter au conseil d'administration et donc d'intervenir – s'il y a lieu – lors des décisions prises par les administrateurs de l'Office. L'OMHL gère plus de 2 800 logements ; de par cette loi, il a constitué son comité consultatif des résidents et son comité de secteur. Ce dernier n'est pas actif et représente actuellement un vide par rapport à l'application de cette loi. La convocation en assemblée annuelle des locataires et l'encouragement des associations de locataires par l'OMHL sont un atout majeur pour la constitution du comité de secteur, responsable de transmettre au CCR les requêtes des locataires en matière d'amélioration de services. Or, actuellement, seuls le CCR et ses représentants-locataires élus investissent les lieux de pouvoir qu'est le conseil d'administration. La question réside dans la véritable représentativité des locataires aînés au Vieux-Longueuil, vu que la plupart des HLM n'ont que des comités de loisirs et non des associations de locataires.

Il existe actuellement une faille dans la structure démocratique ; l'inactivité du comité de secteur de Longueuil fait en sorte que se maintient cette instabilité au niveau de la vie associative et démocratique pour les locataires aînés. Il importe de souligner que ce dysfonctionnement est aussi tributaire des logiques et des mentalités des aînés, du moins nourries par certaines fermetures (« chacun pour soi ») et par des appartenances plutôt strictes au milieu.

Après l'analyse de la situation particulière de l'HLM *Caroline*, des constats nuancés s'imposent. En effet, sur le plan de la vie démocratique, il existe une ambiguïté à soulever quant à la participation des locataires de l'HLM *Caroline*, ou encore quant à leur représentativité par les instances précitées auprès de l'OMHL. Le contexte laisse entrevoir que, d'une part, les résidents expriment la volonté de ne pas investir collectivement ces lieux, ni pour améliorer les services de l'OMHL et leur qualité de vie, ni pour défendre leurs droits ou intérêts. D'autre part, ce choix est fort questionnant au chapitre de la reconnaissance de leur pouvoir de décision et de participation, il semble que ce choix renferme des éléments de substitution tels que la représentation individuelle auprès de la direction de l'Office, ou auprès des élus municipaux et provinciaux du Vieux-Longueuil ; ces derniers sont plus connus et sollicités par les locataires, particulièrement les plus anciens.

Le comité de loisirs conjoint des ressources *Caroline* et *Oasis*, de par son histoire et ses défis liés à son organisation, reconnaît que sa finalité s'éloigne largement des objectifs inhérents à l'application de la loi 49 ; ses objectifs sont bien différents de ceux du CCR et de la représentation des locataires au conseil d'administration. Il se dégage de toute responsabilité quand il s'agit d'assumer un certain leadership concernant la ressource *Caroline* et son avenir. La direction de l'OMHL respecte la volonté de ses locataires mais ne cache pas ses appréhensions relatives aux conséquences. Au chapitre des représentations, cela semble restreindre les chances d'expression des résidents de l'HLM *Caroline*, même si un représentant des aînés siège au conseil d'administration ; son intervention couvre le parc de Longueuil en entier et non seulement la ressource. Ceci semble normal ; le comité de secteur et le CCR traitent des enjeux de l'ensemble du parc et non de ceux propres à l'HLM *Caroline*. La position du CCR peut donc éluder involontairement certaines attentes ou certains intérêts précis des résidents de l'HLM *Caroline*, compte tenu que celui-ci véhicule une lecture plus globale des enjeux et des exigences des

locataires aînés. En effet, cette lecture est inscrite plutôt dans les orientations générales de la participation des locataires à leur milieu de vie.

Toutefois, l'approche de la direction de l'OMHL qui consiste à convoquer des assemblées générales annuelles des locataires, constitue en fait l'unique occasion pour l'ensemble des locataires d'exprimer leurs attentes et de dévoiler leurs inquiétudes aux gestionnaires de l'Office. Or, si la représentation des locataires se limite aux doléances individuelles et aux actions de l'OMHL, certes, auront lieu des efforts d'adaptation et des changements quant à l'amélioration de la qualité de vie des locataires. Mais une consolidation du processus démocratique et une participation accrue des aînés de l'HLM Caroline seraient largement plus profitables et plus efficaces. En l'occurrence, cela pourrait alléger les tâches de la direction de l'Office et de son département des services à la clientèle, qui se dotent de plus en plus de formations pour justement répondre aux besoins plus complexes des locataires.

Par conséquent, pour un office de cette envergure, faute d'association active de locataires à l'HLM Caroline, le fardeau pourrait avoir un double impact. D'un côté, c'est positif pour les locataires, ils participent à leur manière et trouvent souvent eux-mêmes la solution aux problèmes identifiés. Les influences sont nulles, le vote prime et la raison prévaut, comme le souligne le directeur général de l'Office :

Faire les constats sur les services, surtout l'aggravation des états de santé des locataires, pour moi, c'est la meilleure façon de fonctionner. Les locataires vont me dire ce qu'ils ont à dire, moi, ça m'aide beaucoup, surtout concernant les règlements, sont-ils acceptés ou non ? Je veux connaître les raisons (exemple, pour les animaux, c'est appliqué et mieux accepté). On essaie, et puis on fait un retour au CA, on revoit les décisions prises, leurs impacts. Ça marche, tant mieux ! Ça marche pas, on change les règlements et on s'adapte toujours. Le feed-back des locataires est très important, peu importe la façon comment c'est fait, agressive ou non. Je vais jauger le pouls *via* ces assemblées, au niveau de tous les aspects de la vie des locataires. (Entrevue n° 1, 2005)

D'un autre côté, c'est négatif pour ces mêmes résidents, la valeur démocratique en est lésée, faute de participation ou de leadership chez les locataires.

Pour ce qui est de la prise en charge de leurs propres activités de loisirs, elle se caractérise par une dynamique singulière : les locataires jouissent d'une grande autonomie par rapport à la gestion de leur vie sociale et de l'organisation de leurs activités de loisirs. Leurs préoccupations

se limitent aux loisirs et se distancient des rôles et responsabilités d'une association de locataires. Dès lors, le renforcement du processus démocratique au sein de leur ressource d'habitation est forcément restreint, particulièrement si les assemblées générales des locataires sont moins fréquentes (Entrevue n° 11, 2005).

Nonobstant ces constats, il importe de considérer que ce comité de loisirs est en soi un lieu significatif en termes de participation. Un lieu où s'exerce une contribution à la vie communautaire, voire une entraide informelle, quelques initiatives de soutien entre les locataires aînés. Tel qu'il est, ce fonctionnement semble satisfaire la majorité des locataires et favoriser une ambiance plus familiale et moins « instituée ».

5.3 Les perspectives anticipées

L'OMHL est un jeune organisme situé dans un contexte et un territoire nouveaux, les défis auxquels fait face l'Office ne posent pas des remises en question majeures par rapport au fonctionnement et à la gestion de la ressource *Caroline*. Cependant, les locataires de celle-ci vieillissent et l'émergence des pertes d'autonomie est plus que certaine ; l'implication des ressources externes est vitale pour le maintien des locataires aînés dans leur milieu de vie.

Plusieurs questions se poseront quant à la réussite du partenariat entre l'OMHL et les représentants de l'Agence de développement des services de santé et des services sociaux, notamment le CLSC Longueuil-Ouest. Les acteurs en présence doivent veiller à la réalisation du projet de locataire-soutien, qui est en soi une image de ce que serait une passerelle entre les dispensateurs de services de santé et de services sociaux et les administrateurs du logement public. Il serait donc souhaitable pour les résidents de l'HLM *Caroline* que la direction soutienne et guide la réussite de l'implantation de ce projet de locataire-soutien, surtout dans le contexte actuel, où la SHQ est en pourparlers pour cristalliser des ententes de service et un partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (Entrevue n° 1, 2005).

Il serait important de connaître l'évolution du Plan d'action local (PAL) établi par le CLSC Longueuil-Ouest concernant la population âgée, d'en comprendre les enjeux, de suivre les actions proposées ou engagées avec les divers partenaires et de le comparer éventuellement avec celui des autres territoires de CLSC. De plus, il serait aussi opportun de décrire et de comparer les

éléments de réussite et d'échec des différents PAL quant à la cristallisation ou non des relations de partenariat, et d'identifier enfin quelles collaborations ont été efficaces et dans quel ordre.

La direction doit aussi veiller à ce qu'une bonne interprétation par les locataires aînés des règlements adoptés au conseil d'administration soit véhiculée, afin que des conflits liés à la cohabitation ne surviennent pas et n'altèrent pas les relations de voisinage entre les locataires. De plus, les relations intergénérationnelles que pourraient entretenir les locataires aînés de l'HLM *Caroline* avec d'autres locataires plus jeunes, apparaissent fragilisées par les nouvelles orientations politiques en matière d'habitation. En effet, à ce titre, il apparaît que les locataires assument difficilement de tels changements dans leur milieu de vie.

Enfin, l'OMHL s'inscrit dans le courant de l'application de la loi 49, étant donné qu'il s'est muni d'un nouvel atout en termes de ressources humaines. L'embauche de l'agente à la vie communautaire ou l'organisatrice communautaire se veut distinctive. Elle figure également comme un pas vers la réussite du soutien à la vie associative des locataires aînés et comme un moyen d'atténuer la situation conflictuelle qu'engendrait l'ancien poste d'agente sociocommunautaire.

6. CONCLUSION

La réalisation de l'HLM *Caroline* découle d'un projet qui s'inscrit initialement dans le développement du parc HLM de Longueuil, grâce aux initiatives municipales et provinciales. L'objectif était d'offrir des logements de qualité et à prix modique pour les aînés à faible revenu. L'OMHL s'est donné comme mission d'administrer ces logements. La clientèle visée provient de Longueuil ou de la Communauté métropolitaine de Montréal. Elle doit être, soit autonome ou en légère perte d'autonomie, ou bien bénéficier d'un soutien externe pour être maintenue dans son milieu de vie lorsque son autonomie semble menacée.

En 1975, l'HLM *Caroline* s'est concrétisée dans la mouvance de construction de plusieurs projets d'habitation à loyer modique dans le secteur du Vieux-Longueuil, dans le cadre du programme d'habitation à but non lucratif orienté vers les personnes âgées à faible revenu. Depuis une trentaine d'années, la mission de l'OMHL concernant l'HLM *Caroline* est identique à celle du départ. Cependant, le milieu de vie des locataires subit quelques mutations, qui occasionnent actuellement certaines remises en question quant au fonctionnement éventuel de la ressource. Les règlements internes concernant la diminution de l'âge des locataires et celui du deuxième occupant, ainsi que l'admission des personnes handicapées sur le plan physique, transforment partiellement la dynamique et le climat de la vie dans l'HLM. Les membres du conseil d'administration tentent de trouver des solutions pour améliorer et adapter les lieux afin de répondre à cette nouvelle réalité au sein des HLM du parc. La ressource *Caroline* détient, toutefois, l'espace indispensable pour la libre circulation des appareils ; les difficultés résident plutôt au niveau de la cohabitation des générations, ainsi que celle des personnes ayant et n'ayant pas d'handicap.

En ce qui a trait au logement, le degré de satisfaction est très élevé. Les appartements, constitués généralement de trois et demi et de quelques quatre et demi, sont appréciés par la grande majorité des locataires. Ils sont spacieux, bien agencés et éclairés ; ils disposent aussi de balcons et de grandes fenêtres. L'ascenseur et les couloirs sont suffisamment larges, ces derniers sont munis de

rampes permettant la mobilité et la sécurité des locataires. La sécurité au sein du bâtiment est légèrement compromise par le mauvais usage du système des portes électriques par certains locataires, et l'attribution des doubles des clés d'entrée de l'immeuble aux proches des locataires. Le sentiment de sécurité est vraisemblablement fragilisé au sein de la ressource, sentiment dont la résorption se trouve plus entre les mains des locataires que celles de l'Office. Les services de location et d'entretien d'immeuble de l'Office sont largement comblés aux yeux de tous les locataires rencontrés lors de notre étude. En général, les doléances de ceux-ci sont retenues et résolues dans des délais raisonnables. Par contre, l'augmentation des services de conciergerie est souhaitée par certains locataires. Notons que ceux-ci sont adéquatement répartis ; cette requête suggère plutôt le souhait des locataires d'avoir une présence physique continue et un support constant au sein de la ressource.

Il importe donc de souligner que la seule ombre au tableau pour l'HLM *Caroline* est la dynamique associative qui ne suit pas une logique d'ouverture à l'ensemble du parc, mais plutôt une logique axée sur le « chacun pour soi ». De manière générale, est aussi présente la fragilité liée à la construction et à la consolidation d'éventuels partenariats avec les ressources communautaires, notamment le CLSC Longueuil-Ouest. Certes, ont été établies des ententes de service avec le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Vieux-Longueuil, *via* la direction du Centre de jour de Longueuil. Cela signifie un début de partenariat, où la dimension de passerelle entre les deux organismes est bien présente, mais qui sera toujours appelée à être consolidée lors des futures collaborations à entreprendre, et à être du moins adaptée selon les attentes des membres en présence.

Par ailleurs, certaines locataires vieillissantes des HLM du parc de Longueuil, dont l'HLM *Caroline*, requièrent de en plus de support de santé et de surveillance, seule clé aux problèmes liés à la santé, à l'autonomie fonctionnelle et à l'isolement. Dans ces perspectives, l'OMHL doit s'engager à continuer la mise en place de tout projet favorisant la création de ressources humaines continue en HLM. En plus, son défi majeur est de créer en permanence des mesures innovatrices favorisant ses locataires vieillissants. Or, sans l'instauration de partenariat, d'ouverture et d'implication de la part des autres organismes partenaires publics ou communautaires, il est incontestable que certains projets innovateurs concernant l'amélioration de la qualité de vie des

aînés ne voient pas le jour. À ce niveau, l'OMHL est sur la voie de catalyser des ententes déjà inscrites dans les orientations politiques stipulant le maintien des aînés dans leur milieu de vie ; il ne s'agit plus que de temps et de motivation entourant la question.

BIBLIOGRAPHIE

1. Ouvrages généraux

ASSEMBLÉE NATIONALE (2002). *Loi modifiant la Loi sur la société d'habitation du Québec, Projet de loi n° 49/ chapitre 2*, 8 p.

CHARPENTIER, M., MALTAIS, D. ET J. BICHERSTAFF C. (2003). *Guide d'accompagnement et d'observation spécifique à l'étude des milieux de vie pour personnes âgées*, Montréal, UQÀM, Cahiers du Crises, n° 9605, 19 p.

CLSC Simone Monet-Chartrand, Centre de santé et de services sociaux du Vieux-Longueuil et de Lajemmerais (2005). *Plan d'action local de santé publique : cible personnes âgées de 65 ans et plus*, 110-128.

COMITÉ LOGEMENT SOCIAL DE CHÂTEAUGUAY (avec la collaboration financière du Conseil régional de développement de la Montérégie) (2004). *Logement social en Montérégie : un guide pour le développement*, 45 p.

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

DUCHARME, M.-N. (2005). *Portrait sectoriel du secteur HLM pour personnes âgées*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS (à paraître).

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2001). *Lettres patentes émises à l'intention de l'OMHL*, 3 p.

OMHL (Office municipal d'habitation de Longueuil) (2004a). *La mission de l'OMHL et le règlement sur l'attribution d'un logement à loyer modique*, 9 p.

OMHL (Office municipal d'habitation de Longueuil) (2004b). *Plan de développement social et communautaire : l'accès au logement*, 21 p.

OMHL (Office municipal d'habitation de Longueuil) (2001). *Règlements généraux de l'OMHL*, Longueuil, 4 p.

PRATT, M. (2001). *Dictionnaire historique de Longueuil, de Jacques-Cartier et de Montréal-Sud*, Longueuil, Société historique culturelle du Marigot, 500 p.

RRSSSM (Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie) (2003). *Le portrait de santé de la Montérégie et ses territoires de CLSC*, 432 p.

ROHQ (Regroupement des offices d'habitation du Québec) (2005). *Registre des offices municipaux d'habitation en Montérégie*, 6 p.

SHQ (Société d'habitation du Québec) (2003). *Rapport annuel de gestion 2003*, 93 p.

SHQ (Société d'habitation du Québec), AOMHQ (Association des offices municipaux d'habitation du Québec) et FLHLMQ (Fédération des locataires en HLM du Québec) (2002). *La participation des locataires à leur milieu de vie : Guide de mise en place des comités consultatifs et de secteurs*, 38 p.

VAILLANCOURT, Y. et M.-N. DUCHARME, avec la collaboration de COHEN, R., ROY, C. et C. JETTÉ (2000). *Le Logement social, une composante des politiques sociales en reconfiguration : État de la situation au Québec*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 00-08, 61 p.

2. Entrevues et notes d'entretien

Entrevue n° 1 (2005). *Entrevue avec le directeur général de l'OMHL*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, janvier.

Entrevue n° 2 (2005). *Entrevue avec l'intervenante sociocommunitaire de l'OMHL*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, mars.

Entrevue n° 3 (2005). *Entrevue avec la présidente du comité de loisirs des HLM Caroline et Oasis*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, février.

Entrevue n° 4 (2005). *Entrevue de groupe avec cinq locataires de l'HLM Caroline*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, février.

Entrevue n° 5 (2005). *Entrevue avec un locataire de l'HLM Caroline recevant des services du CLSC du Vieux-Longueuil*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, mars.

Entrevue n° 6 (2005). *Entrevue avec un locataire de l'HLM Caroline recevant des services du CLSC du Vieux-Longueuil*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, avril.

Entrevue n° 7 (2005). *Entrevue avec un locataire de l'HLM*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, avril.

Entrevue n° 8 (2005). *Entrevue avec le responsable des auxiliaires familiales et sociales du CLSC du Vieux-Longueuil-Ouest, Direction des services de soutien à domicile*,

Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, mars.

Entrevue n° 9 (2005). *Notes d'entretien avec le directeur du programme de soutien à domicile au CLSC du Vieux-Longueuil-Ouest*, Longueuil LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, mai.

Entrevue n° 10 (2005). *Entrevue avec la présidente du conseil d'administration de l'OMHL, Longueuil*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, avril.

Entrevue n° 11 (2005). *Entrevue avec le représentant des locataires aînés au conseil d'administration de l'OMHL et vice-président du conseil consultatif des résidents à Longueuil*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, avril.

Entrevue n° 12 (2005). *Entrevue avec le directeur des centres de jour du Centre de santé et de services sociaux du Vieux-Longueuil et de Lajemmerais*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, mars.

Entrevue n° 13 (2005). *Entrevue avec l'ancien régisseur au service communautaires et des loisirs de la ville de Longueuil*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, mars.

Entrevue n° 14 (2005). *Notes d'entretien avec le responsable du centre de formation et de perfectionnement des offices d'habitation*, Longueuil, LAREPPS (Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales), Samira Toufiq, avril.

3. Sites visités

Société d'habitation du Québec

Office municipal d'habitation de Longueuil

Publications du Québec

Fédération des locataires en HLM du Québec

Regroupement des offices d'habitation du Québec

Ville de Longueuil/Arrondissement du Vieux-Longueuil

Statistique Canada (2001)

Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie

Direction de la Santé publique de Montérégie

Société historique et culturelle du Marigot et Robert Gauthier