



Rapport de recherche

PROGRAMME ACTIONS CONCERTÉES

« L'expérience d'habiter son logement subventionné » : Besoins et pratiques de soutien communautaire comme piliers du renforcement du pouvoir d'agir, de l'entraide et de la solidarité dans la communauté

Chercheuse principale

Judith Lapierre, Université Laval

Cochercheur.e.s

Caillouette, Jacques (co-responsable); Leblanc, Nancy; Provencher, Véronique;
Boucher, Jacques, Robichaud, F., Roch, Geneviève; Jetté, Christian; Bourque,
Mélanie; Lamarche, Benoît; Vissandjée, Bilkis; Fontan, Jean-Marc; Guillaumie,
Laurence. Dupéré, Sophie.

Co chercheurs partenaires des milieux de pratiques

La Fédération des locataires (FLHLMQ) et ses membres
Le Réseau québécois des OSBL d'habitations (RQOH) et leurs partenaires membres
Le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) et leurs partenaires
membres des régions concernées par la recherche
Des Coopératives d'habitation
Les municipalités mandataires de la Société d'habitation du Québec (SHQ)
Les Centres intégrés de santé et des services sociaux (CISSS)
Les Centres intégrés universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)
Des acteurs communautaires incontournables spécialisés
Comme Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les
services sociaux (ACCÉSSS)
Office municipal de Laval
MRC de la Côte-de-Gaspé

Territoires participants

Outaouais
Montérégie
Estrie
Montréal
Laval
Chaudière Appalaches
Capitale Nationale
Côte-Nord
Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine

Établissement gestionnaire de la subvention

Université Laval

Numéro du projet de recherche

2020-281251

Titre de l'Action concertée

Les besoins de soutien communautaire des personnes vivant en logement
subventionné

Partenaires de l'Action concertée

La Société d'habitation du Québec (SHQ)
et le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC)

Remerciements

AUX PERSONNES LOCATAIRES PARTICIPANTES À LA RECHERCHE

L'équipe remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont accepté de participer à la recherche, soit à l'entrevue longue ou au sondage provincial et qui résident en habitations sociales, communautaires et coopératives

AUX COLLABORATEURS ET PARTENAIRES DES MILIEUX DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET DU RÉSEAU COMMUNAUTAIRE

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie -Ouest
Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles
Centre de santé et de services sociaux de Vaudreuil-Soulanges
Centre de santé et de services sociaux de l'Outaouais
Centre de santé et des services sociaux de Laval
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte Nord
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Capitale Nationale
Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-L'Islet
Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
Office municipal d'habitation de Montréal
Office municipal d'habitation de Chateauguay
Office municipal d'habitation de Manicouagan
Office municipal d'habitation de Port-Cartier
Office municipal d'habitation de Sept-Îles
Office municipal d'habitation de Chaudière-Appalaches
Office municipal d'habitation de Levis
Office municipal d'habitation de la Plaine de Bellechasse
Office municipal d'habitation Beauce-Etchemin
Office régional d'habitation de Vaudreuil-Soulanges
Office d'habitation Rimouski-Neigette
Office d'habitation de l'Outaouais
Office municipal d'habitation de Québec
Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal
Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie et de l'Estrie
Fédération régionale des OBNL d'habitation de Québec et Chaudière-Appalaches
Fédération des OSBL d'habitation du Bas-St-Laurent, de la Gaspésie et des îles
Fédération des coopératives d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches
Fédération inter coopérative en habitation de l'Outaouais
Loge-Action Outaouais
Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal
Les Habitations du Réseau de l'Académie
Loggia (Gatineau)
Territoires innovants en économie sociale et solidaire
Alliance des communautés culturelles pour l'égalité de la santé et les services sociaux
Fédération des locataires d'HLM du Québec
Association des Groupes de Ressources Techniques du Québec
YMCA Québec Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Ministère de l'éducation
GRT la Cité - Groupe de ressources techniques La Cité
Résidence Ste Famille
Association de l'Ouïe de l'Outaouais | Gatineau QC
Centre Inter-section de l'Outaouais
Centre Kogaluk

Campus3

La Soupe populaire

Action-Habitation

Les Habitations du Buton dans St-Paul-De-Montmagny, Chaudière-Appalaches

Programme d'encadrement clinique et d'hébergement (PECH)

Mère et Monde – Centre communautaire et résidentiel

Immeuble Populaire de Québec (IPQ)

Alliance Jeunesse Chutes-De-La-Chaudière

Sommaire de la recherche

Contexte et questions de recherche

En 2019, était lancé l'appel : *Les besoins de soutien communautaire des personnes vivant en logement subventionné* par la Société d'habitation du Québec (SHQ) et le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC). Cet appel visait à produire des résultats de recherche pour mieux cerner les besoins des personnes vivant en logement subventionné en matière de soutien pour favoriser leur maintien en logement et pour évaluer dans quelle mesure ces besoins sont comblés par les actions des organismes communautaires visés par le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social. Notre étude contribue à une meilleure compréhension de la situation, à orienter les interventions futures en vue de favoriser une meilleure réponse aux besoins de ces personnes et, conséquemment, à réduire les inégalités sociales.

L'habitation subventionnée avec soutien communautaire est un droit, ainsi qu'un levier à l'équité (sociale et en santé) et à la justice sociale, dont les retours pour la société sont économiques, culturels, sociaux et sanitaires. Un meilleur accès au logement subventionné et abordable représente un des leviers favorisant la mobilité sociale, et travailler dans cette voie contribue directement à réduire la pauvreté. Les pratiques de soutien communautaire en logement social et communautaire (SCLSC) représentent l'ancrage nécessaire à la mobilité sociale. Spécifiquement, le SCLSC a pour objectif d'assurer une stabilité résidentielle, de briser l'isolement social ainsi que de favoriser la participation sociale et l'intégration des personnes dans leur communauté. Il vise également à développer un sentiment d'appartenance à son milieu de vie, à sa communauté et à son quartier. Nul n'est à l'abri d'une transition difficile pouvant conduire à une forme d'appauvrissement ou de marginalisation comme l'expérience de l'itinérance, de l'itinérance cachée ou de la précarité financière et socioculturelle, limitant la qualité de vie. Notre proposition s'intéresse à « l'expérience d'habiter son logement subventionné » de personnes à revenu faible ou modeste, comprenant des personnes avec des besoins particuliers dont les aînés, les familles à faible revenu, les personnes et les familles issues de la diversité culturelle, les Premières Nations et Inuit et finalement, les personnes seules, à risque d'isolement. Quatre questions ont guidé cette recherche : Quels sont les besoins en soutien communautaire et santé préventive exprimés par les locataires en logements subventionnés permanents? ; Quelles sont les pratiques de soutien communautaire offertes dans les organisations selon les tenures et par les réseaux d'entraide formelle et informelle? ; Quels sont les retombées du soutien communautaire vécues par les locataires et perçues par les intervenants sur la qualité de vie, le bien-être et la santé préventive? ; Quelles sont les pratiques de soutien communautaire les plus porteuses, prometteuses et émergentes au regard du pouvoir d'agir, de

l'entraide et de la solidarité pour répondre aux besoins des ménages ainsi qu'aux impératifs de dignité, de justice sociale et d'équité?

Principaux résultats

Les besoins prioritaires identifiés par les personnes comprennent en ordre d'importance : l'autonomie, la proximité avec les proches, bien se nourrir, un prix de loyer abordable, la paix, se sentir chez soi, s'appropriier les lieux, tisser de bons liens sociaux, la possibilité de socialiser et de rencontrer des gens, de participer à des activités et de rester actives, et finalement, un sentiment de sécurité physique mais aussi un sentiment de sécurité en lien avec la permanence du logement qui sont fondamentaux, avec un accès à des espaces verts. Les intervenants et les gestionnaires ont quant à eux identifié, en ordre d'importance : les besoins de socialiser et de briser l'isolement, la gestion des conflits et la médiation, le besoin d'accompagnement individuel, les activités de divertissement et de la stimulation, d'être écouté, ainsi que la stabilité résidentielle. Dans l'ensemble, une convergence importante de part et d'autre est observée autour des besoins mais une meilleure sensibilité aux priorités des personnes est à considérer. Certains besoins identifiés par les personnes locataires se rapportent au milieu de vie : respect de l'intimité, sécurité physique et sociale, salubrité des lieux, sentiment de satisfaction, prise en compte du vieillissement et dignité. Au niveau relationnel, plusieurs besoins ont été formulés : les besoins de socialisation et de gestion des conflits, d'avoir des relations non-hiérarchiques, de considérer les spécificités des personnes issues de l'immigration et les spécificités des Premières Nations et des Inuit et enfin, d'occuper des espaces collectifs pour participer et s'impliquer dans le milieu de . Être reconnu, écoutés et consultés de même que participer aux décisions sont des aspects majeurs associés aux besoins de dignité et de pouvoir d'agir des personnes. Un isolement important est exprimé, surtout pour les personnes sans famille ou avec des familles éloignées. Les personnes ont également besoin que la santé soit considérée; le dépistage précoce des détériorations leur apporterait une forme de sécurité. Il ressort de l'étude que les personnes développent des réseaux informels importants qui contribuent fortement à une solidarité et à une bienveillance collective. Peu des personnes participent activement aux réseaux plus formels par où passent actuellement les diverses formes de soutien collectif dans toutes les tenures. Il faut diversifier les mécanismes de participation et leurs reconnaissances et accompagnement par les intervenants. Rehausser l'intensité des pratiques dans les milieux de vie est une priorité, une présence ponctuelle hebdomadaire ne permet pas d'atteindre les cibles visées. Développer des pratiques de soutien communautaire dans les milieux coopératifs, qui présentent une grande forme de participation démocratique en gestion pour le groupe d'administrateurs locataires, serait à penser pour l'ensemble des locataires qui vieillissent aussi et souhaitent rester chez eux. Les territoires où des concertations régionales opèrent et

travaillent ensemble pour assurer une couverture des besoins ont développé des stratégies gagnantes de financement, de communication et de partenariats locaux afin d'optimiser les retombées des pratiques actuelles en mutualisant certaines ressources. Le contexte de la pandémie a transformé les pratiques. Les transformations des pratiques ont entraîné des répercussions sur le retour à l'action collective, plus difficile. Néanmoins, cet enjeu a permis d'éclairer comment les pratiques individuelles peuvent nourrir les objectifs de développement du pouvoir d'agir collectif, d'amélioration des conditions de vie et de la qualité du milieu, de création de liens sociaux, de stabilité résidentielle, de participation sociale et citoyenne, tout en prévenant l'apparition ou l'aggravation de problèmes sociaux ou de problèmes de santé et facilitant l'accès aux services publics et communautaires. Nos résultats éclairent les processus d'hybridation des pratiques nécessaires pour développer la confiance et les liens nécessaires à l'engagement collectif et à la mobilisation collective autour d'une participation sociale et citoyenne.

Les besoins se sont complexifiés au fil des années, les problématiques sont multiples et les groupes de personnes se sont aussi diversifiés au sein des milieux de vie, ce qui pose de nombreux défis aux intervenants, avec un vieillissement de la population et des détériorations sur le plan de la santé physique et mentale. Des recommandations sont proposées sur le plan des pratiques qui favorisent la reconnaissance de la diversité culturelle et des pratiques identitaires autochtones.

Les principales pratiques de soutien communautaire rapportées par les intervenants comprennent : l'organisation d'activités pour les personnes, que ce soit dans des objectifs de loisirs, de sensibilisation à différents enjeux ou d'échanges, le soutien aux activités initiées par les groupes de personnes, le renforcement du soutien social et communautaire, la gestion des suivis individualisés auprès des personnes, l'accompagnement individuel et collectif, le référencement et l'aiguillage. D'autres interventions moins fréquentes comprennent l'organisation de fêtes ou d'événements culturels, la création d'espaces physiques dans les milieux de vie pour favoriser les interactions entre les personnes et briser l'isolement, le soutien à l'employabilité, le développement d'activités intergénérationnelles, le porte à porte et l'offre de formations diverses. Le développement de partenariats intersectoriels n'est pas mentionné par la majorité comme levier à des pratiques de soutien communautaire. Il pourrait être renforcé comme stratégie d'optimisation et de mutualisation des ressources.

Les impacts du logement subventionné et du soutien communautaire

Vivre en logement social et communautaire permet d'éviter la précarité liée au logement. Les pratiques de soutien communautaire ont quant à elles été associées à une amélioration de la qualité de vie des résidents de logements sociaux, communautaires et coopératifs, notamment en termes de conditions de vie. Elles ont également contribué à la création de

liens sociaux, à la diminution de l'isolement social et au renforcement du filet de sécurité sociale pour les personnes isolées de leur famille ou sans famille. Le soutien communautaire a permis aux usagers d'améliorer la gestion de leur quotidien et de renforcer l'autonomie et le maintien en milieu de vie chez les personnes âgées, sans perdre le sentiment de pouvoir. Les pratiques de soutien communautaire ont aussi favorisé le développement d'une conscience critique individuelle et collective, des apprentissages, de l'appui et du soutien, ainsi qu'un engagement social qui donne sens à la vie des résidents. Se développe aussi, par l'entremise des pratiques, une dynamique de vivre ensemble qui peut favoriser les possibilités d'entraide et de bon voisinage. De façon globale et systématique, les impacts rapportés sont significatifs, surtout auprès des personnes qui sont les plus fragilisées. D'ailleurs, plus une personne utilise les services disponibles, plus les impacts sont positifs. Le sondage a aussi révélé certaines différences entre les différentes tenures sur les plans des impacts sur certaines dimensions, entre les régions et en fonction de l'offre et de l'usage des services de soutien communautaire.

Les barrières au soutien communautaire

Le manque de financement chronique lié au soutien communautaire est une barrière importante à l'implantation de pratiques efficaces. De meilleurs salaires attireraient davantage d'employés qualifiés et retiendraient davantage les travailleurs d'expérience. Une attention à la création de normes de pratiques avec une précision des rôles, de fonctions et des activités de soutien communautaire pourrait soutenir la motivation, le développement professionnel des intervenants et la qualité des pratiques. Également, une plus grande intensité liée à la présence des intervenants et des pratiques faciliterait l'utilisation des services par les locataires et limiterait l'invisibilité observée des pratiques dans certains milieux de vie. De plus, un financement accordé de façon globale et récurrente plutôt qu'une attribution par projet ou par problématique spécifique permettrait plus de flexibilité dans l'utilisation des fonds, et donc une utilisation plus adaptée à la réalité sur le terrain. La reconnaissance du travail des intervenants est une avenue à prioriser sous diverses formes (rémunération équitable avec le réseau, harmonisation des titres, création de normes de pratiques, renforcement des liens Université-milieu, etc.), pour renforcer les impacts directs sur les personnes locataires et sur les groupes mobilisés au sein des milieux de vie.

Les retombées de la recherche

Cette étude a permis de valider que les besoins identifiés par les personnes et par les intervenants convergent. De plus, une meilleure compréhension des besoins en soutien communautaire et des pratiques mises en place par les intervenants permet d'arrimer le travail des intervenants, à la fois aux niveaux collectif et individuel, et à la réalité sur le terrain. La

recherche a également contribué à une meilleure reconnaissance des pratiques de soutien communautaire et à une clarification du rôle des acteurs impliqués, mettant en lumière des approches porteuses, prometteuses et émergentes. La communauté de pratique *inter tenure* et le répertoire provincial sont des outils à la disponibilité des intervenants et des gestionnaires pour soutenir le transfert des savoirs et des pratiques et consolider l'expertise québécoise en la matière.

Les pistes d'action

Afin de permettre que le soutien communautaire ait un plus grand impact sur les personnes locataires et de promouvoir la stabilité résidentielle, il faut améliorer le financement et l'organisation des services pour augmenter l'intensité de l'offre des pratiques de soutien communautaire dans tous les milieux de vie, HLM, OSBL et COOP. Mieux reconnaître le rôle et les impacts du soutien communautaire ainsi qu'en augmenter la visibilité aurait également un effet positif. Le développement de partenariats plus formels avec d'autres organismes pourrait être une stratégie à privilégier pour mieux répondre aux besoins des personnes et des groupes. Plusieurs pistes de pratiques pour les intervenants sont proposées par la recherche. Sept grandes catégories associées aux activités de SCLSC du cadre de référence et à d'autres activités importantes ont émergé de la recherche : 1-soutien à la vie collective, associative et communautaire; 2-soutien dans l'exercice des droits individuels et collectifs ainsi que des responsabilités civiques; 3-soutien concernant les besoins d'information et de référencement; 4-soutien à des activités de relation d'aide; 5-soutien au dépistage précoce de risques à la santé chez les aînés et auprès de la jeunesse, et prévenir les détérioration; 6-soutien à la qualité de l'environnement bâti et du milieu de vie; 7- soutien à l'autodétermination et au pouvoir d'agir. Plusieurs activités et interventions associées à chacune des catégories sont proposées dans le rapport. Ces pistes de pratique apportent des avenues de solutions pour répondre aux défis identifiés dans la recherche.

Les pistes de recherche. Plusieurs pistes de recherche sont avancées et concernent 1- les inégalités sociales, 2- le logement comme déterminant social et de santé, 3- le logement comme milieu de vie favorable au bien-être, à la santé et à la solidarité, 4- le développement du pouvoir d'agir, 5- la citoyenneté et la participation citoyenne, 6- l'intégration et la participation sociales et finalement, 7 – les impacts des habitations et des pratiques de SCLSC. Le répertoire québécois des pratiques de SCLSC est un outil stratégique pour répondre à plusieurs des enjeux qui ont émergé. Une fois les pratiques répertoriées et caractérisées (*porteuses, prometteuses et émergentes*), des études ultérieures spécifiques pourraient contribuer à identifier les meilleures pratiques avec des devis d'efficacité et d'impacts.