

# Sondage

## Afin de mieux connaître la clientèle résidant dans les 4 HLM d'Anjou



**Décembre 2016**

## Introduction

Désirant dresser un portrait des 4 habitations à loyer modique (HLM) d'Anjou et pour mieux connaître les besoins des locataires et leur profil, nous avons élaboré un questionnaire de type sondage à l'aide de l'organisatrice communautaire de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), madame Élane St-Onge. Les quatre (4) HLM étant essentiellement destinés aux personnes de plus de 60 ans. Pour ce faire, sur une période de 9 mois, l'intervenante de milieu du SARA d'Anjou, madame Diane Dubois, a sollicité les locataires résidants dans les 4 HLM visés, afin qu'ils puissent répondre au sondage. Pour maximiser la participation des locataires, l'intervenante de milieu a procédé par le biais d'entrevues individuelles.

Ce sondage avait comme objectifs de :

- Connaître l'impact des interventions de l'intervenante de milieu ;
- Connaître la satisfaction des locataires au sujet de leurs logements ;
- Connaître la satisfaction des locataires des comités de locataires ;
- Connaître les habitudes de vie et sociales des locataires ;
- Savoir ce que connaissaient les locataires des ressources du milieu.

Cette démarche avait essentiellement comme objectif de mieux servir et aider les locataires par des interventions ciblées en lien avec leur besoins et situations. Une façon, pour nous et nos partenaires sociaux-communautaires, de préparer nos prochaines interventions en lien avec la situation réelle des aînés.

Le sondage s'est échelonné du 1<sup>er</sup> juillet 2015 jusqu'au 31 mars 2016. Il a été réalisé dans les 4 HLM d'Anjou, à savoir : Les jardins Angevin, les Jardins Châteauneuf, Le jardin Chaumont et la Manoir d'Anjou. Plus de 700 heures de travail ont été nécessaires pour élaborer le sondage, le faire compléter par les résidents, et pour en faire l'analyse.

**Au moment du sondage, l'occupation pour chacune des résidences était la suivante :**

- Jardin Angevin : 104 logements occupés sur 107 (3 logements libres)
- Jardin Châteauneuf : 93 logements occupés sur 98 (5 logements libres)
- Jardin Chaumont : 44 logements occupés sur 48 (4 logements libres)
- Manoir d'Anjou : 68 logements occupés sur 78 (10 logements libres)

Au total, nous avons cumulé 142 questionnaires sur 309 locataires, ce qui correspond à un taux de participation de 46%.

Désirant établir un contact avec les résidents et mieux connaître le profil de la clientèle desservie, le sondage devait nous permettre de recueillir des données sociales sur la clientèle vivant dans les 4 HLM d'Anjou. L'approche choisie devait établir un lien de confiance entre l'intervenante de milieu et les locataires. À cet effet, la formule des rencontres individuelles a été bénéfique pour nous assurer d'une plus grande participation des gens au sondage. Cela nous a donné l'occasion de rencontrer les résidents que nous ne voyons rarement ou jamais.

Nous avons planifié de rencontrer les gens pour leur demander de compléter le sondage sur une période de 3 mois. Or, pour maximiser le taux de réponse et de participation, cela n'a pas été possible.

Le sondage s'est donc échelonné sur plusieurs mois, à savoir entre les mois de juillet 2015 et mars 2016. Cela est dû au fait que certaines rencontres ont dépassé largement le temps planifié. Bien que nous ayons planifié que chacune des rencontres prenne environ 15 minutes, dans les faits, en moyenne, elles ont été de 125 minutes. Les gens profitant de l'occasion pour échanger et se confier à l'intervenante de milieu. Ce fut l'une des retombées indirectes de ce sondage, à savoir d'établir un lien de confiance entre l'intervenante de milieu et les résidents. Le sondage aura permis aux locataires de s'ouvrir et d'échanger avec l'intervenante de milieu. Déjà en frappant à la porte d'un résident, une étape était franchie. Rencontrer, voir les gens, établir un contact, sont des éléments essentiels dans notre travail social et relationnel.

Comme le sondage avait pour but de mieux connaître les conditions de vie et les habitudes des locataires, le sondage fut un moyen efficace et facilitant, nous permettant d'atteindre nos objectifs.

Bien que nous ayons tenté de rejoindre tous les résidents par des rencontres individuelles, certains ont refusé notre invitation disant qu'ils n'étaient pas intéressés à participer à ce genre de consultation. Suite aux refus, nous avons trouvé un autre moyen pour favoriser la participation des résidents soit celui d'offrir des rencontres de groupes dans les salles communautaires. Des rencontres ont été organisées dans chacun des 4 HLM, afin de permettre aux personnes qui avaient signifié ne pas vouloir de rencontre individuelle à leurs domiciles de s'exprimer, mais en grand groupe. Pour certains, cette façon de faire était plus rassurante et moins intimidante. Ainsi quatre (4) rencontres ont été réalisées ce qui nous aura permis de rejoindre vingt-deux (22) locataires.

Bien que le taux de participation puisse sembler faible, nous avons réussi quand même à avoir un taux de réponses de près de 50% ce qui, pour les HLM, est un excellent taux de réponse. En nous comparant à des exercices similaires, nous pouvons être fiers du travail fait puisque les données recueillies, en tenant compte du nombre de répondants, peuvent être considérées comme fiables.

Ce rapport constitue le document le plus complet concernant le sondage. Il est divisé en 6 sections soit :

- Introduction
- Mise en contexte
- Portrait sociodémographique
- Connaissance et appréciation du milieu de vie
- Connaissance des services du quartier
- Conclusion

Des présentations des résultats, avec les données spécifiques de chacune des résidences, seront faites aux comités des locataires et aux résidents locataires de chacun des 4 HLM. Cet exercice de présentation se fera entre le 9 janvier et le 31 mars 2016.

Le dossier complet sera remis à Concertation Anjou, au Comité de concertation aînés d'Anjou et au comité de suivi du projet d'intervention de milieu HLM, constitué de différents acteurs locaux œuvrant auprès des aînés.

## **Section 1 : Mise en contexte**

À Anjou, il y a 4 HLM, qui sont essentiellement réservés à une clientèle de plus de 60 ans. L'intervenante de milieu du SARA œuvre dans ses 4 HLM. Le sondage a donc été réalisé dans ces quatre HLM.

**Au moment du sondage, le résultat de la participation est la suivante :**

- Résidence Au jardin Angevin : 107 logements - 39 répondants (Taux de participation de 36 %)
- Résidence Au jardin Chaumont : 48 logements - 27 répondants (Taux de participation de 56 %)
- Résidence Au jardin Châteauneuf : 98 logements - 45 répondants (Taux de participation de 46 %)
- Résidence Manoir d'Anjou : 78 logements - 31 répondants (Taux de participation de 40 %)

**Année d'occupation des résidents dans les quatre HLM d'Anjou**

- Personnes habitants dans un des 4 HLM entre 0 et 2 ans : 36 (26 %)
- Personnes habitants dans un des 4 HLM entre 3 et 5 ans : 31 (22 %)
- Personnes habitants dans un des 4 HLM entre 6 et 10 ans : 30 (21 %)
- Personnes habitants dans un des 4 HLM depuis plus de 10 ans : 42 (30 %)

Pour l'ensemble des 331 logements (les 4 HLM réunis), 142 locataires ont été sondés ce qui représente 43 % de participation. C'est au Manoir Chaumont que le pourcentage de répondant a été le plus élevé, avec un taux de participation de 56 %. C'est au Jardin Angevin qui a été le moins élevé avec une participation de 36 % des locataires participants. Le sondage nous permet de constater qu'il y a 48 % des répondants qui vivent dans l'un des 4 HLM depuis moins de 5 ans (67 personnes) et que 30 % de l'ensemble des locataires y vivent depuis plus de 10 ans (42 personnes).

Comme l'indique les résultats du sondage, près du tiers (1/3) des résidents habitent l'un des 4 HLM depuis plus de 10 ans. Cette situation, combiné au fait que près de la moitié des résidents peuvent être considérés comme des nouveaux résidents (entre 0 et 5 ans) doit être pris au sérieux lors des interventions et de la planification des actions, puisqu'il peut y avoir une fracture sociale entre les anciens et nouveaux résidents. Aussi, ces données nous indiquent que nous devons porter une attention particulière à l'accueil et à l'intégration des nouveaux locataires, puisque ceux-ci représentent la moitié de la clientèle vivant dans les HLM. L'harmonie souhaitée entre les locataires passe inévitablement par l'intégration et l'appropriation, par les nouveaux résidents, de leurs nouveaux milieux de vie.

L'ancienneté de certains peut être une valeur ajoutée dans une organisation quand cette ancienneté, qui est en quelques sortes la mémoire vivante des pratiques usuelles et des us et coutume de la place, est mise au service des nouveaux dans un mode positif en vue d'une meilleure intégration. Toutefois, bien souvent cette ancienneté est utilisée à consolider l'emprise des plus anciens sur les nouveaux et rends difficile l'intégration de ces derniers. La résultante est que près du tiers (1/3) des résidents contrôlent le fonctionnement des résidences et assument le leadership des relations et de l'organisation sociale. Ce qui n'aide en rien la participation des nouveaux aux prises de décisions et aux activités communautaires.

## **Section 2 : Portrait sociodémographique des locataires**

### **2. Âges des répondants**

- Entre 60 et 69 ans – 36 répondants (25 %)
- Entre 70 et 79 ans – 65 répondants (46 %)
- Entre 80 et 89 ans – 34 répondants (24 %)
- 90 ans et plus – 3 répondants (2 %)
- Pas de réponse – 4 répondants (3 %)

Considérant que 72% des résidents ont 70 ans et plus, nous ne pouvons passer sous silence les besoins spécifiques et particuliers de ce groupe d'âge. Des actions proactives et coordonnées des différents acteurs sociaux et communautaires, dont de L'OMHM, du CIUSSS et du SPVM sont nécessaires pour offrir à cette clientèle un milieu de vie sécuritaire et adapté à leurs conditions. Aussi, étant donné qu'avec l'âge, la mobilité des aînés devient un enjeu important, une préoccupation doit être apportée au niveau des services de transport afin que les aînés puissent garder leurs capacités de déplacements et leur autonomie.

Une meilleure coordination des services sociaux et organismes offrant différents soutiens aux aînés est donc souhaitable afin de maximiser les effets de nos interventions. À cet effet, un document, ou un bottin incluant les divers services offerts par les organismes et intervenants sociaux serait un outil pratique pour tous. Si nous désirons maintenir l'autonomie de ces gens qui sont en perte d'autonomie et favoriser le maintien dans la communauté, il est essentiel de fournir des services de proximité et de dégager des ressources humaines qui peuvent intervenir rapidement. Une coordination efficace des différentes interventions réalisées par les différents partenaires sociaux-communautaires est donc souhaitable.

### **3. Nombre de résidents par appartements**

- Personnes vivant seules 122 - (87 %)
- Personnes vivant avec occupants 16 - (12 %)
- Pas de réponse 2 - (1 %)

Force est de constater que la grande majorité des résidents habitent seuls. C'est près d'une (1) personne sur dix (10) qui vit seule. Sachant que l'isolement est un facteur aggravant dans la qualité de vie des aînés, cette donnée devrait nous interpeller en essayant de mettre en place des mesures pour atténuer les effets de cette problématique.

#### 4. Nationalité d'origine des résidents

- Canada 114 locataires (80 %)
- Haïti 6 locataires (4 %)
- Amérique centrale 2 locataires (2 %)
- Amérique du Sud 2 locataires (2 %)
- Autres pays 6 locataires (4 %)
- Pas de réponse 12 locataires (9 %)

Comme la majorité des locataires sont des Canadiens, les comités de locataire et les résidents d'origine canadienne-française, se sentent souvent démunis et mal à l'aise à offrir un accueil convenable aux nouveaux locataires issus d'une autre nationalité que canadienne. Les facteurs tels que la méconnaissance des langues par les résidents actuels (ex. l'anglais, l'espagnol et l'arabe), de la maîtrise de la langue française par les nouveaux locataires issus de l'immigration, des us et coutume canadiennes et un mode de vie sociocommunautaire qui sont en vigueur dans les HLM, sont des obstacles à l'intégration des gens quand ceux-ci ne sont pas d'origine canadienne-française. Bien que souvent cela n'est pas fondé, rapidement les préjugés peuvent surgir. Nous devons rester vigilants à l'accueil des nouveaux dans les HLM et en particulier de ceux qui sont différents de la majorité. C'est une question importante dont il faut tenir compte si nous voulons que ces résidents deviennent des citoyens à part entière dans leurs nouveaux milieux de vie. C'est la meilleure façon pour éviter la ghettoïsation à l'intérieur même des HLM. Ne pas le faire est d'exclure les nouveaux locataires de la vie communautaire. Si cela n'est pas fait dès l'arrivée des nouveaux résidents, la pratique démontre qu'après quelques semaines les gens s'isolent et ne s'intègrent pratiquement pas à la vie du HLM. Il faut donc être proactif et prendre soin des nouveaux résidents dès les premiers jours de leurs arrivées. À cet effet, une ressource humaine officielle de l'OMHM ou d'une organisation communautaire, ayant un mandat clair, pourrait veiller à l'accueil des nouveaux. Une série de services pourraient être offerts, tels que la visite du quartier, la rencontre des organismes communautaires et des cours d'immersion au français.

### Section 3 : Connaissance et appréciation du milieu de vie

#### 5. Comment avez-vous trouvé l'accueil lors de votre arrivée ?

- Très bon - 54 (38 %)
- Bon - 49 (35 %)
- Moyen - 12 (8 %)
- Mauvais - 12 (8 %)
- N/A -15 (11 %)

Les nouveaux locataires dans les 4 résidences ont majoritairement apprécié l'accueil lors de leur arrivée, avec un taux de satisfaction de 73% (très bon et bon). Bien qu'il y ait toujours place à l'amélioration, la procédure d'accueil semble satisfaisante.

Un seul commentaire négatif est ressorti lors des rencontres faites, soit celui du délai de réponse, suite aux démarches initiales et aux visites des lieux pour avoir un appartement. Il semble que le délai est très long, suite aux visites des appartements, pour que les gens puissent avoir une réponse de l'Office au sujet de leur acceptation comme nouveaux locataires.

Lorsque nous arrivons dans un nouveau milieu de vie il est certain que nous ne connaissons personnes et encore moins les us et coutume de fonctionnement. Afin de favoriser une intégration optimale, nous croyons que les nouveaux résidents devraient bénéficier d'un accueil personnalisé et recevoir les informations nécessaires afin qu'ils puissent rapidement se sentir chez eux. À cet effet, nous pourrions envisager diverses formes d'accueil dont le jumelage, de type parrainage, entre un résident déjà en place et un nouveau locataire.

#### **6. Savez-vous qu'il existe un comité locataire dans votre immeuble ?**

- Oui - 120 - (84 %)
- Non - 17 - (12 %)
- N/A - 5 - (4 %)

Avec un taux de réponse aussi positif, cela démontre bien que les résidents sont au fait de l'existence des comités de locataires. Toutefois, cela ne signifie pas que les gens connaissent qui sont les membres des comités et quels sont leurs mandats. À cet effet, il aurait lieu de penser à remettre, annuellement, un document avec la liste des membres faisant partie des comités de locataires avec leurs fonctions. Aussi, dans le même document, pour donner davantage de crédibilité aux comités, il serait bon d'y intégrer les raisons d'être des comités de locataires et les rôles qu'ils doivent assumer.

#### **7. Selon vous quel est l'état de votre logement ?**

- Très bon - 66 (46 %)
- Bon - 61 (43 %)
- Moyen - 9 (6 %)
- Mauvais - 3 (2 %)
- N/A - 2 (1 %)

Près de 90% des gens sondés, soit 89%, estiment que leur logement est dans un bon état. C'est une excellente nouvelle pour l'OMHM. Toutefois, l'Office malgré ces bons résultats, doit rester vigilant et mettre en place des plans quinquennaux d'entretien de modernisation afin de maintenir cette appréciation venant des résidents.

## 8. Selon vous quel est l'état de votre immeuble ?

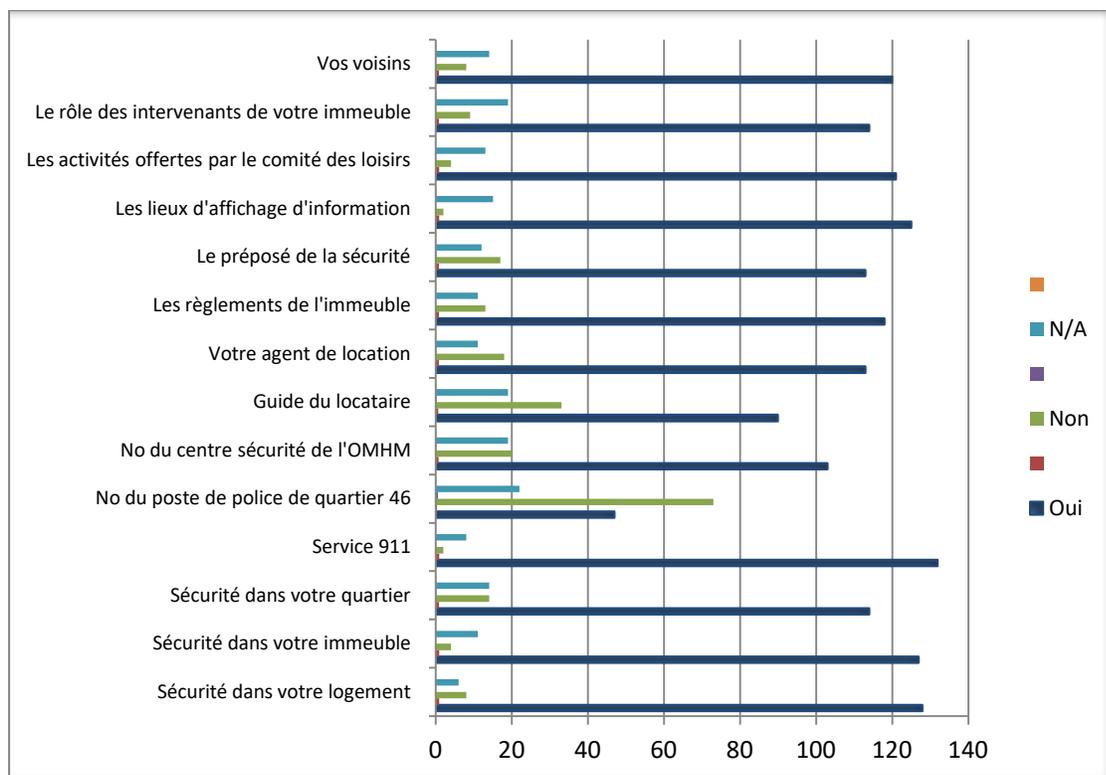
- Très bon - 47 (33 %)
- Bon - 78 (55 %)
- Moyen - 10 (7 %)
- Mauvais - 2 (1 %)
- N/A - 4 (3 %)

Un peu comme la question précédente, la très grande majorité des gens sondés considèrent l'état de leur immeuble comme bon, soit 88%. Seul, 4% des gens pensent que l'état des immeubles est moyen ou mauvais. Comme il est difficile d'atteindre l'unanimité dans les circonstances c'est une très bonne note pour l'OMHM

## 9. Milieu de vie

Milieu de vie	Oui		Non		N/A	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Vous sentez-vous en sécurité dans votre logement	128	90%	8	6%	6	4%
Vous sentez-vous en sécurité dans votre immeuble	127	89%	4	3%	11	8%
Vous sentez-vous en sécurité dans votre quartier	114	80%	14	10%	14	10%
Connaissez-vous le service 911	132	93%	2	1%	8	6%
Connaissez-vous le numéro du poste de police de quartier 46	47	33%	73	51%	22	15%
Connaissez-vous le numéro du centre sécurité de l'OMHM	103	73%	20	14%	19	13%
Connaissez-vous le guide du locataire	90	63%	33	23%	19	13%
Connaissez-vous votre agent de location	113	80%	18	13%	11	8%
Connaissez-vous les règlements de l'immeuble	118	83%	13	9%	11	8%
Connaissez-vous le préposé de la sécurité	113	80%	17	12%	12	8%
Connaissez-vous les lieux d'affichage d'information	125	88%	2	1%	15	11%
Connaissez-vous les activités offertes par le comité des loisirs	121	85%	4	3%	13	9%
Connaissez-vous le rôle des intervenants de votre immeuble	114	80%	9	6%	19	13%
Connaissez-vous vos voisins	120	85%	8	6%	14	10%

## 10. Milieu de vie

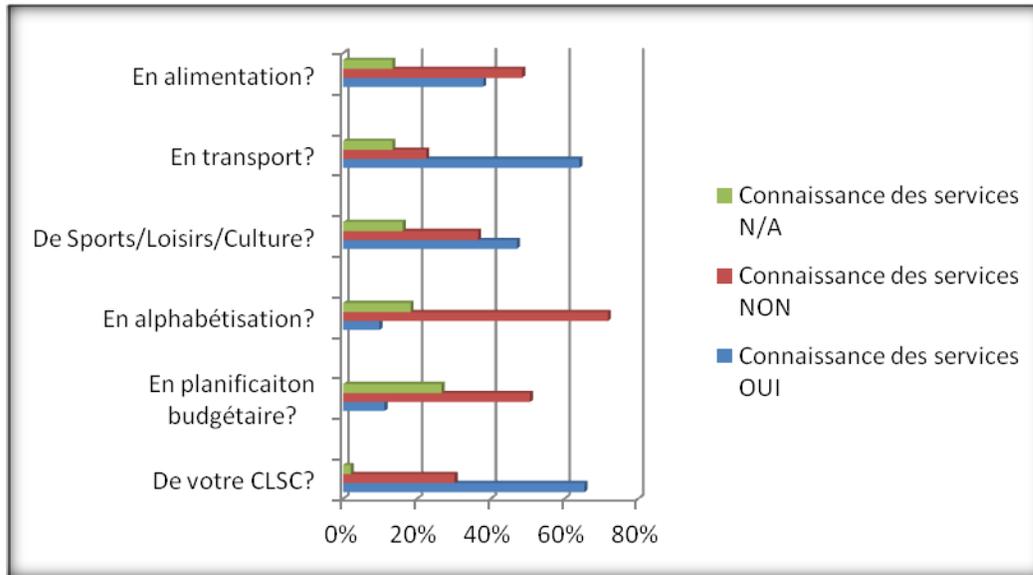


À la vue des résultats, la vaste majorité des répondants se sentent en sécurité dans leur quartier, dans leur logement ainsi que dans leur immeuble. Un autre point commun des répondants est la connaissance des divers services dont les numéros importants soit le 911 et celui du centre sécurité de l'office. Toujours dans les services les répondants connaissent, pour la plupart, leur agent de location, les règlements de l'immeuble, le préposé de la sécurité, les lieux d'affichage d'informations dans les immeubles et les activités des comités locataires. Toutefois, l'ensemble des gens ne connaissent pas le numéro téléphone du poste de police 46.

Le voisinage a parmi de créer un réseautage communautaire important. Les gens se connaissent et l'entraide est bien inscrite dans les valeurs.

Toute proportion gardée, l'ensemble des services sont bien connu, bien qu'il soit de notre devoir et de notre intérêt que chacun soit bien informé des possibilités et de la pertinence de ces renseignements.

## 11. Connaissez-vous les services de votre milieu ?



En général, les locataires sondés connaissent les services offerts dans leur quartier. Pour parfaire cette connaissance, peut-être il y aurait avantage à mieux diffuser des informations concernant les services :

- De planification budgétaire
- D'alphabétisation
- En alimentation

### Autres services dans le quartier :

#### **Les locataires des 4 HLM fréquentent plus souvent les ressources suivantes dont :**

Sara d'Anjou, Sac d'Anjou, bibliothèque, Carrefour des femmes d'Anjou, Centre communautaire d'Anjou, CLSC, Triest, Répît-ressource, Amitié d'Anjou, Bel Âge, Joie de Vivre, Au fil du temps Anjou.

#### **Les locataires apprécient dans leur quartier :**

Le transport en commun, la tranquillité, la propreté et l'embellissement de l'avenue Chaumont. Beaucoup de loisirs et ressource de proximité. Parc St-Conrad. Commerce de proximité.

#### **Ce qui pourrait être amélioré dans le quartier :**

Une émergence de commerce de proximité pour la résidence Chaumont et le Manoir d'Anjou, la signalisation des rues Chaumont et des Ormeaux et finalement plus de présence policière au parc.

### **Lien et contacts sociaux : à corriger**

Il est important de noter que ce point ne fut pas retenu manque de représentation réelle. Ce point était pour beaucoup de locataire trop demandant émotivement et par transparence nous avons dû abandonner la compilation pour ne pas laisser place à aucune interprétation.

Nous pouvons toutefois affirmer que les résidents ont au moins de 5 à 15 minutes par jour un contrat téléphonique et/ou physique et ce, soit par le biais des visites de professionnels telles que : l'aide familial, les infirmières, le comité, voisin-E ainsi que la famille.

Aussi, nous avons pu constater que le hall d'entrée favorise fortement les rencontres ne serai ce qu'en allant récupérer leurs courriers, leurs circulaires d'épicerie ou pour certain faire leurs marches dans le passage.

Il va s'en dire les données recueillies demeurent une perception que tous et chacun ont sur le temps. Le « jamais et le souvent » venait brouiller les données car cela pouvait être une fois par semaine comme une fois par mois ce qui ne rendait pas correctement ce point. C'est pour cette raison que nous ne sommes pas en mesure d'affirmer mais nous avons néanmoins le devoir d'en faire part oint aux partenaires et acteurs qui travaillent auprès des aînés pour qu'ils sachent qu'il y a encore place à innover afin de briser l'isolement.

### **Conclusion :**

La réalisation de ce sondage nous a permis de connaître davantage les locataires des 4 HLM d'Anjou. L'ensemble des données et des commentaires recueillis démontrent avec précision la situation réelle des occupants en fonction de leurs besoins, de leurs satisfactions et de leurs préoccupations. Dans l'ensemble nous pouvons dire que les gens sont plutôt satisfaits de leur milieu de vie. Le seul élément qui est plus faible et qui ressort c'est celui de l'accueil. Un travail devrait être fait afin d'améliorer cet aspect.

La présence de l'intervenante de milieu dans les HLM d'Anjou brise inévitablement l'isolement des aînés. Ces derniers ont une personne-ressource dont ils peuvent contacter facilement. Étant présente régulièrement dans chacun des HLM, à raison d'environ 7 heures par semaine, et ce depuis plus de 3 ans, elle a su créer un lien de confiance avec les locataires et offrir un service de proximité. Sa présence est rassurante et permet de répondre rapidement aux questionnements, aux besoins et aux préoccupations des locataires. Ses interventions basées par une approche centrée sur le respect des individus associé à une écoute active, permet de mieux soutenir, à la fois les individus des 4 HLM mais également les comités des locataires et les initiatives de groupe. Avec un souci d'aider véritablement les gens, à long terme, ce genre de soutien et d'intervention donne des résultats positifs. C'est ce qui nous a permis de réaliser ce sondage.

Toute intervention, pour avoir une réelle portée à moyen et long terme, doit être construite autour d'une personne qui a un lien significatif avec les locataires, par exemple un intervenant sociocommunaire. Il s'agit d'établir avec les résidents, une relation continue, de telle sorte que les intervenants deviennent des personnes significatives et de confiance.

En plus des rencontres individuelles que les intervenants de milieu doivent avoir avec les résidents, ce qui est la base de leur travail, ces personnes ressources doivent disposer de temps pour rencontrer les partenaires, les acteurs sociocommunautaires du milieu, et les comités locataires, afin d'être à l'affût de ce qui se vit mais aussi un intermédiaire pouvant référer ou trouver des ressources aux besoins manifestés. Cela est essentiel afin de faire des suivis appropriés, proposer du référencement et trouver des partenaires communautaires ou sociaux pouvant mieux soutenir les gens dans leurs difficultés. Le défi est de taille puisqu'il oblige les différents acteurs sociaux communautaires à travailler en synergie et à s'entraider, ce qui n'est pas facile, à cause des budgets limités, des lois, des procédures en places et des visions qui peuvent être différentes d'un responsable à l'autre. À cet effet, bien que l'organisateur communautaire dégagé par le CIUSSS puisse convenir de la nécessité d'harmoniser nos efforts afin de mieux servir les citoyens, il n'en demeure pas moins que la machine administrative du CIUSSS à de la difficulté à soutenir adéquatement les intervenants de proximité que sont les intervenants de milieux HLM. Un meilleur soutien, notamment par un lien de communication privilégié avec les professionnels du CIUSSS, serait souhaitable.

L'avenue proposée serait de nommer une personne au CIUSSS, du même type qu'une infirmière pivot en oncologie, avec qui l'intervenant de milieu pourrait avoir un lien privilégié de manière que rapidement le CIUSSS puisse trouver des ressources et des réponses aux besoins manifestés par les résidents ou par l'intervenant de milieu. Pour ce faire, il faut de la volonté du CIUSSS et croire au travail que les travailleurs de proximité font auprès des citoyens. Ayant un contact continu avec les résidents, un lien de confiance établi qui permet d'entrer dans l'intimité des gens, les travailleurs de milieux sont les mieux placés pour déceler les problématiques et détecter les citoyens qui ont besoin d'aide. Les travailleurs de milieu, qui sont des généralistes, sont en quelque sorte les oreilles et les yeux du système social et médical, tandis que l'expertise médicale et sociale se trouve au CIUSSS. Faire équipe et travailler en partenariat, n'a que du sens.

Juste par ce sondage, en frappant à la porte des appartements chacun des résidents, une étape était franchie. Rencontrer, voir les gens, établir un contact et créer un climat de confiance. Cela a été bonifié par l'initiative qui fut prise en mettant en place une série de rencontres dans chacun des HLM, permettant ainsi d'aller chercher davantage de participants au sondage. Grâce à ces 4 rencontres, une par HLM, tout en respectant les gens en n'insistant pas pour leur soutirer des confidences, cela a contribué à augmenter la participation au sondage. Ces rencontres ont permis à l'intervenante de recevoir des confidences. Par exemple, plusieurs résidents ont déclaré avoir besoin de modifications dans leur logement tel que, les armoires de cuisine, les portes de garde-robres ainsi que les planchers qui sont désuets et difficiles à entretenir.

Toujours dans le cadre des rencontres individuelles ou de groupe, les résidents ont signifié être peu ou pas intéressés par de l'aide ou du soutien à la préparation de leur budget. Les gens étant habitués à s'organiser par eux-mêmes ne voient pas la nécessité d'être aidés pour cette tâche. Pour ceux qui nécessitent de l'aide, ils préfèrent que ce soit la famille qui s'en occupe. Au niveau des services d'alphabétisation et de francisation, la majorité des gens répondent que c'est pour les nouveaux arrivants au pays. Toutefois, par expérience, nous le savons, plusieurs résidents des HLM, ont des difficultés avec la maîtrise de la langue française : difficulté à lire, écrire et même parler en français. Nous pensons que les réponses obtenues sont le fruit de la gêne que peuvent avoir les personnes en dévoilant leurs lacunes et incapacités de la maîtrise de la langue française.

À la lumière du sondage et des rencontres réalisées, il serait grandement utile de disposer d'un bottin de référence qui faciliterait la tâche des comités de locataires lors de l'accueil. Dans une perspective d'un meilleur accueil, nul doute que le fait d'offrir des brunchs et des cafés rencontre, accompagné de capsules

informatives répondant aux réalités des aînés (la santé, la nutrition, les services à domicile qu'offre le CLSC), est une piste qu'il faut explorer et travailler. Aussi, au cours de ce sondage les locataires ont signifié que le fait d'avoir accès, chaque semaine, à une ressource humaine compétente et de confiance (l'intervenant de milieu) facilite grandement leur vie, notamment pour ce qui est de certaines demandes plus spécifiques telles que : remplir certains formulaires, répondre à des questions en lien avec l'accompagnement-transport, le transport adapté, les rapports d'impôts, les services du CLSC et du CIUSSS, les droits des locataires, etc.

Pour ce qui est du mandat des comités locataires, il demeure louable et indispensable. La satisfaction des locataires vis-à-vis les comités locataires est intimement lié à ce que pensent la majorité des locataires. À cet effet, ce sont toujours ceux qui ont le plus de facilité de parole ou qui ont le plus d'ancienneté qui influence l'ensemble, et ce, malgré que bien des locataires ne pensent pas comme eux. Cela est pernicieux comme effet, puisque bon nombre de personnes, refusant la confrontation, se rallient à ceux qui font plus de bruits sans pour autant adhérer positivement aux décisions. Ce qui est important de retenir c'est que des gens de bonnes volontés arrivent sur ces comités sans avoir la formation ou la connaissance de ce qu'est un comité de locataires, de telle sorte que certaines personnes peuvent faire plus de tort que de bien et excèdent leurs rôles et mandats. Cela est lié à une méconnaissance du rôle des comités de locataires. Cette méconnaissance est généralisée, à savoir autant par les membres des comités de locataires que par les locataires eux-mêmes. Il serait bon, compte tenu du taux de roulement des habitants des HLM (voir question 1), que l'Office puisse aux 3 ans, lors des assemblées générales annuelles, faire un rappel des limites et obligations des comités de locataire et distribue aux locataires un document écrit sur ces questions.

Malgré toutes ces difficultés, les comités sont nécessaires. Ils peuvent être des incubateurs de projets collectifs et être unificateur. Le vivre ensemble n'est pas facile, il demande du doigté et les comités de locataires ont un rôle important dans la construction de la vie sociale et de l'harmonie des résidences. C'est pourquoi une attention importante doit être portée aux comités de locataires, notamment en donnant un appui par une ressource externe, tel qu'un intervenant de milieu. Cette intervention externe, de nature neutre avec de l'expertise en gestion de crise et en ressources humaines, permet de soutenir et encadrer le travail des membres des comités de locataires, tout en prenant bien soin de ne pas leur enlever leur empowerment.

Bien que le sondage démontre qu'un fort pourcentage de gens utilise les services de leur quartier et de leur comité, selon nos observations une proportion des résidents vivent en toute intimité avec leurs proches, familles et amis. Cependant il est à noter qu'une partie des résidents ne désire pas trop s'impliquer aux différents services et activités. Souvent cette catégorie, est limitée dans leur autonomie et capacité.

Selon le sondage et les confidences reçues, la majorité des répondants connaissent bien les ressources du milieu. Suite aux échanges que nous avons eus avec les résidents dans le cadre de ce sondage, les organismes qui ont été cités le plus souvent sont : le SARA, le CLSC, SAC d'Anjou et le Triest.

Il va de soi que nous devons nous soucier davantage de la vulnérabilité de nos résidents vieillissants puisque leurs inquiétudes sont grandissantes. La plupart des répondants se disent préoccupés par les crimes, la croissance des vols, par-là fraude ainsi que le « flânage » et la chicane. Des mesures rassurantes et implicites soulageraient et sécuriseraient les plus vulnérables. Des campagnes de sensibilisation, des interventions en partenariat avec le SPVM et une implication des comités de locataires doivent être envisagées afin de rassurer les gens de manière à créer un climat de sécurité et paisible au sein des immeubles.

Afin d'assurer un niveau aussi important de satisfaction, nous devons demeurer proactifs et initier les mesures nécessaires et constantes pour soutenir les résidents. Connaissant mieux le vécu des résidents, leurs besoins, leurs satisfactions, leurs inquiétudes, les données recueillies par ce sondage nous permettront de mieux cibler nos interventions dans les prochaines années. Toutefois, pour être véritablement efficace, cela devrait fait en collaboration avec les acteurs sociaux et politiques, afin que tous, puissent travailler dans le même sens et que les décisions et actions soient complémentaires.

Diane Dubois  
Intervenante de milieu HLM  
SARA d'Anjou  
20 décembre 2016