

Secrétariat aux aînés

Direction générale des aînés et des proches aidants

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec (VVE)

Consultation sur le Plan d'action 2024-2029

LES HLM, AMIS DES AÎNÉ-E-S



Mémoire de la Fédération des locataires de HLM du Québec

14 avril 2023

Table des matières

Introduction	page 3
Sommaire de nos recommandations	page 5
1. Contexte	page 6
2. Les objectifs du plan d'action	
Un vieillissement actif...qui nécessite un soutien aux plus vulnérables	page 7
3. Plan d'action 2024-2029 : des HLM amis des personnes âgées	
A- Vivre et vieillir dans un HLM (thèmes 1, 5 et 6)	page 8
B- Participer à la gestion et l'animation de son milieu de vie (thèmes 2, 3, 6 et 7)	page 9
C- Recruter, former et accompagner des locataires-pivots.....	page 11
D- Vieillir connecté.e (thème 8).....	page 13
4. Conclusion : Miser sur les personnes âgées impliquées	page 14

Introduction

Née en 1993, la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) regroupe près de 300 associations de locataires d'HLM et comités consultatifs de résidents et de résidentes (CCR) répartis sur tout le Québec¹. La mission de la FLHLMQ est de promouvoir et défendre les intérêts des locataires, travailler à l'amélioration de leur qualité de vie et soutenir les locataires qui participent à la gestion de leur HLM. La Fédération apporte donc un soutien au travail réalisé localement par les associations de locataires, favorise l'implication et la prise en charge des locataires. Nous représentons aussi les locataires auprès des instances politiques et administratives.

On retrouve dans les 74 328 HLM gérés par des offices d'habitation du Québec, deux catégories de HLM :

- La première est destinée aux 37 402 ménages dont la personne cheffe de famille est âgée de 65 ans et plus (cette limite d'âge peut varier selon les territoires) ; dans le présent document, c'est à cette portion du parc HLM que nous nous intéressons.
- La seconde est destinée aux 36 926 familles et personnes seules dont la personne cheffe de famille est âgée de moins de 65 ans.

Les personnes vivant en HLM ont eu, pour la majorité d'entre elles, un parcours de pauvreté et, en conséquence, ont souvent plus de problèmes de santé que la population en général. Selon une évaluation du programme HLM, réalisée par la Société d'habitation du Québec en 2011, 49 % des personnes âgées ont plus de 75 ans et 37 % ont un mauvais état de santé. Nous savons aussi que les personnes âgées vivant en HLM sont majoritairement des femmes seules, à faibles voire très faibles revenus².

¹ La FLHLMQ est dirigée par un conseil d'administration de locataires représentant les différentes régions du Québec. Au moment de rédiger ces lignes, 11 membres de notre CA résident dans des immeubles réservés aux personnes âgées.

² L'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ), dans une étude publiée en 2019 (sur la base de données 2018), fait ressortir les caractéristiques suivantes : dans les milieux personnes âgées gérés par l'OMHQ (55 ans et plus), on retrouve 1772 résidents qui ont 70 ans et plus. Parmi eux, 444 ont 80 ans et plus et 50, ont 90 ans et plus. Près de 84% de ces personnes vivent seules. La moyenne des revenus est de quelque 16 000\$.

En 2018, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) dénombrait, quant à lui, 12 500 personnes âgées de 60 ans et plus, dont 63 % étaient des femmes. 16 % de ces personnes étaient âgées de 80 ans et plus et près de 75% vivaient seules. Leur revenu annuel était en moyenne de 18 000\$ et leur loyer, de 411\$ par mois.

Œuvrant dans un réseau de logements publics dont une partie est dédiée aux personnes âgées, misant sur l'implication des locataires concernés dans la gestion de leur milieu de vie, la FLHLMQ est fortement interpellée par votre invitation à soumettre des recommandations dans le cadre des réflexions sur le Plan d'action Vieillir et Vivre Ensemble (VVE). D'ailleurs, ces réflexions sont menées par les locataires eux-mêmes. Elles ont fait l'objet de plusieurs débats, notamment en Congrès. Le présent document est issu de tout ce travail de consultation.

Déjà, au printemps 2022, le ministre de la Santé et des Services sociaux, monsieur Christian Dubé, annonçait l'adoption d'un plan d'action afin d'effectuer les changements nécessaires en santé. Parmi les thèmes abordés dans le plan, deux sujets touchent tout particulièrement la vie en HLM : les services aux âgés en perte d'autonomie et l'enjeu de la santé mentale pour tous les groupes d'âge. On parle dans ce plan d'investissements nouveaux et du développement de nouvelles façons d'offrir les services. Cette orientation a encore une fois été reprise lors de l'annonce de la refonte du réseau en mars 2023.

Notre Conseil d'administration a déjà soumis des recommandations au Ministre Dubé³ autour de la nécessité de développer les services mais surtout, d'adopter une approche « milieu de vie » soutenue par un partenariat avec les associations de locataires de HLM (prévention, référencement, offre de services et suivis).

Nous croyons en effet que les locataires âgés des HLM ont des besoins spécifiques qui doivent être reconnus mais surtout, que ces locataires font entièrement partie de la solution grâce au réseau de solidarité et d'entraide qu'ils et elles déploient dans leur milieu de vie. La suite de notre Mémoire s'attardera donc sur les 8 thèmes mis en consultation afin d'en dégager plusieurs recommandations résumées à la page 5.

³ Fédération des locataires d'habitations à loyers modiques du Québec (FLHLMQ), décembre 2022, « *VIVRE EN SANTÉ DANS LES HLM : une formule gagnante pour tous et toutes* »

Sommaire de nos recommandations

À l'heure où les décideurs du réseau de la santé et des services sociaux cherchent des solutions pour améliorer les conditions de vie des aîné-e-s, notre mémoire souhaite mettre l'emphase sur la nécessité de développer et améliorer le partenariat avec les associations de locataires de HLM. Nous vous proposons une initiative **HLM amis des aîné-e-s** qui s'articulerait autour des deux recommandations principales :

Que le Secrétariat aux aîné-e-s reconnaisse **le rôle de première ligne des locataires** et soutienne financièrement une initiative de **locataire-pivot** sur le modèle des Éclaireurs afin de recruter, former et accompagner des locataires dans le repérage bienveillant et le référencement des plus vulnérables.

Que le Secrétariat aux aîné-e-s appuie la demande d'un budget de **35 millions \$ par année pour développer le soutien communautaire en logement social**.

Pierre angulaire de notre vision, cette initiative **HLM amis des aîné-e-s** sera plus forte si elle est appuyée par d'autres actions gouvernementales, notamment en habitation. Nous vous invitons donc à porter ces recommandations auprès de la ministre responsable de l'habitation et de la Société d'habitation du Québec.

- Que le Secrétariat aux aîné-e-s fasse, en collaboration avec les offices municipaux d'habitation et la Société d'habitation du Québec, un portrait des personnes âgées vivant en HLM et du rôle des HLM dans leurs trajectoires résidentielles.
- Que le Secrétariat aux aîné-e-s fasse des représentations auprès de la ministre responsable de l'Habitation afin que **le logement social soit reconnu comme un maillon essentiel et nécessaire de son Plan Vieillir et Vivre Ensemble**. Ainsi, qu'il recommande le financement d'un programme québécois de HLM qui permette de construire de nouveaux logements intergénérationnels et adaptés dans toutes les régions du Québec.
- Que le Secrétariat aux aîné-e-s recommande la mise en place d'un programme québécois de rénovations des HLM qui accorde les budgets suffisants à l'entretien, la rénovation et la modernisation des HLM. **Ces budgets doivent permettre d'adapter les HLM au vieillissement de la population.**
- Que le Secrétariat aux aîné-e-s fasse des représentations auprès de la SHQ afin que cette dernière prenne les mesures nécessaires **à l'application de sa Directive sur la participation des locataires à la gestion des HLM.**
- Que le Secrétariat aux aîné-e-s recommande une meilleure **reconnaissance du rôle d'entraide des Associations de locataires**, notamment via une hausse du financement récurrent et par le financement de projets.
- Que le Secrétariat aux aîné-e-s recommande que les offices déploient **l'internet abordable.**

1. Contexte

Les HLM, des milieux de vie pour les personnes âgées plus pauvres

Pour être admissible à un logement HLM, les personnes âgées doivent être autonomes. Pour certaines de ces personnes âgées, leur 3 et demi dans une « habitation personnes âgées » n'est pas le premier logement HLM qu'elles habitent. Elles ont fondé une famille dans une « habitation familles ». Pour d'autres personnes âgées qui sont souvent des travailleurs et travailleuses à petits salaires qui, une fois à la retraite, ne bénéficient pas d'une pension élevée, leur 3 et demi est alors leur premier logement HLM. Ces personnes découvrent un réseau et une nouvelle vie communautaire. Dans tous les cas, les locataires HLM âgé-e-s sont parmi les plus pauvres et leur revenu annuel au moment de l'admission ne dépasse jamais les plafonds de revenus déterminant les besoins impérieux (entre 23 000\$ et 35 500\$ par an selon les régions).

Même si les données manquent, nous savons que les âgé-e-s vivant en HLM sont confrontés à différents défis parfois exacerbés par la pauvreté :

- Vieillesse : à l'instar de la société québécoise, les locataires âgé-e-s vivant en HLM vieillissent. Déjà en 2018, une étude de l'OMHM montrait que 16 % des personnes âgées en HLM étaient âgées de 80 ans et plus ;
- Perte d'autonomie à des degrés divers mais fort désir de rester dans son milieu. Même si, du fait de l'autonomie des personnes, les HLM ne répondent pas aux mêmes besoins que les CHSLD, les RTF et les RI, on retrouve de plus en plus de locataires âgés qui nécessitent plusieurs heures de soins par jour ;
- Présence de personnes isolées et vulnérables que seul un porte-à-porte peut rejoindre⁴ ;
- Concomitance entre la santé physique et la santé mentale : une même personne âgée peut vivre plusieurs problèmes de santé qui ne relèvent pas du même guichet d'accès ;
- Diversité des profils : âges, origines, orientations sexuelles, langues parlées, profils socio-économiques, etc.

Les HLM, un réseau de bénévoles

La pandémie a mis de l'avant certains avantages des HLM par leur organisation en milieu de vie autonome. Certaines personnes âgées ont été moins affectées que d'autres vivant seules dans leur logement privé, en particulier pour la période de confinement. En effet, en respect des consignes, toutes sortes d'initiatives communautaires et de mesures d'entraide se sont développées dans les HLM, notamment des chaînes téléphoniques.

Finalement, un réseau de soutien existe à l'intérieur des HLM avec les associations de locataires. Un autre maillage s'est développé avec l'environnement du HLM : CISSS-CIUSSS et CLSC, Service de police, tables locales de partenaires, organismes communautaires. Comme vieillir chez soi et en sécurité concerne plusieurs partenaires, nous réitérons que ce maillage doit être mis à profit.

⁴ PARI - Projet d'action, de référence et d'intervention - L'art de travailler autrement dans la Petite-Bourgogne - Document de référence 2021

La nécessaire collaboration de la santé et de l'habitation pour atteindre l'objectif de bien vieillir chez soi n'est pas nouveau. Par le passé, plusieurs initiatives et projets ont d'ailleurs vu le jour comme les entreprises d'économie sociale pour les services d'aide à domicile, le soutien communautaire qui permet la présence d'intervenant-e-s dans le milieu, etc. Autour de ces projets et initiatives à consolider ou développer, les locataires âgé-e-s ont un rôle à jouer.

2. Les objectifs du plan d'action

Un vieillissement actif...

Le Plan d'action gouvernemental Vieillir et vivre ensemble 2024-2029 (VVE) a pour objectif de soutenir le vieillissement actif. Le vieillissement actif consiste à « *optimiser les possibilités de bonne santé, de participation et de sécurité afin d'accroître la qualité de vie pendant la vieillesse* ». Dans le document de consultation, on lit que « *la vision derrière ce concept est de favoriser la participation sociale des personnes âgées dans la communauté, de leur permettre d'y vieillir en santé et de créer des environnements sains, sécuritaires et accueillants à leur égard.* »

La FLHLMQ et ses membres se retrouvent tout à fait derrière cet objectif. Le bénévolat et la participation sociale sont au cœur de l'action des membres.

...qui nécessite un soutien aux plus vulnérables

Au-delà de la participation sociale, le Plan VVE 2024-2029 veut « *accroître les possibilités de bonne santé* » et « *créer des environnements sains, sécuritaires et accueillants dans la communauté* ». Il s'agit ici de soutenir les milieux de vie pour qu'ils créent de la sécurité sociale, psychologique, physique et financière.

Là encore, nous souscrivons à cet objectif. Nous devons toutefois préciser que pour certains locataires de HLM ayant connu la pauvreté toute leur vie ou aux prises avec des problèmes de santé chroniques et/ou envahissants, les possibilités de bonne santé passent par un accès rapide aux services de santé et aux services sociaux. De plus, pour que toutes et tous profitent d'un environnement sain et sécuritaire, il faut protéger et aider davantage certaines personnes vulnérables qui n'arrivent plus à accéder aux services ou même à subvenir adéquatement à leurs besoins.

Les objectifs du Plan sont donc consensuels à condition qu'on reconnaisse que le vieillissement actif doit être soutenu par des initiatives, des projets, des financements structurants qui permettront de répondre à la diversité des besoins selon l'autonomie et la vulnérabilité des personnes âgées. Les HLM offrent un potentiel unique et nous nous attarderons dans les prochaines pages à proposer des réponses concrètes, thème par thème, pour atteindre cet objectif.

3. Plan d'action 2024-2029 : des HLM amis des personnes âgées

A. Vivre et vieillir dans un HLM (thèmes 1, 5 et 6)

La pauvreté de certaines personnes âgées a un impact direct sur leur santé physique, mentale et sociale. Les mesures soutenant le revenu sont donc importantes afin que les personnes âgées puissent se loger dans de bonnes conditions sans y consacrer une part trop importante de leur revenu. Elles doivent pouvoir se loger dans des habitations adaptées à leurs besoins, dans des environnements accessibles et proches de différents services.

Les HLM apportent une solution structurante à ces enjeux :

- Les locataires sont sélectionnés selon leur revenu. S'ils sont autonomes, les plus pauvres et les plus vulnérables sont priorisés selon le Règlement d'attribution.
- Les locataires paient 25% de leur revenu, ce qui leur permet de dégager un revenu plus élevé pour se nourrir, se déplacer, se divertir, etc. que sur le marché privé ou dans des logements dits abordables.
- Les HLM, de propriété publique, offrent une sécurité d'occupation aux locataires. Récemment, plusieurs drames vécus par des locataires âgé-e-s sur le marché privé ont fait la manchette. La sécurité d'occupation est un élément déterminant de la santé mentale et physique puisque le soutien aux activités quotidiennes reçu par les âgé-e-s est un soutien de proximité⁵.
- Dans les grands centres urbains, les immeubles HLM destinés aux personnes âgées ont des ascenseurs et plusieurs offices d'habitation ont développé des espaces réservés aux triporteurs et aux quadriporteurs. Malheureusement, les budgets manquent pour adapter l'ensemble des immeubles ou même construire des ascenseurs dans les plus petits ensembles pour personnes âgées, surtout en milieu rural.
- Les HLM sont souvent proches des services (et même proches des métros à Montréal) ce qui favorise la mobilité des âgées.

Alors que les HLM sont nécessaires dans la trajectoire de plusieurs locataires âgé-e-s, leur rareté nuit grandement :

- Les délais d'attente sont parfois très longs. Une personne âgée peut attendre des années avant d'avoir son logement HLM, même si elle est admissible. Pendant ce temps, sa santé se détériore.
- Plusieurs offices ont choisi de limiter l'accessibilité de leur parc de logements aux âgé-e-s de leur communauté. C'est le cas, par exemple, dans les grands centres urbains qui gèrent des listes d'attente de centaines, voire de milliers de locataires. Conséquemment, plusieurs personnes âgées qui souhaitent se rapprocher de leurs enfants ou des services ne peuvent pas obtenir de transferts dans la municipalité de leur choix.

⁵ Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale : <https://www.creges.ca/maltraitance-des-personnes-vieillissantes-parc-locatif-prive/>

- À cause du manque de logements destinés aux aîné-e-s, certaines personnes âgées sont captives de leur logement familial. Si pour certaines c'est une bonne nouvelle que de pouvoir rester dans sa demeure, pour plusieurs qui aspirent à moins de responsabilités ménagères ou qui souhaitent vivre dans un environnement plus calme, c'est un problème.

En plus de la rareté, le sous-financement chronique de l'entretien et des rénovations majeures nuisent à la qualité de vie des locataires. L'environnement immédiat a aussi un impact direct sur le sentiment de sécurité et conséquemment, la santé. Le faible sentiment de sécurité et d'appartenance a des conséquences directes sur le vieillissement actif :

- Plusieurs HLM ont un déficit chronique d'entretien. À l'échelle du Québec, plus de 27 000 logements HLM sont cotés D et E selon les normes gouvernementales et nécessitent des travaux majeurs. À Montréal, par exemple, on constate que les immeubles E sont aux prises avec des infestations récurrentes de vermine. Les personnes âgées vivant dans ces logements doivent donc endurer des problèmes de salubrité qui finissent pas avoir un impact sur toutes les sphères de leur vie. Plusieurs locataires aîné-e-s doivent vivre avec une rupture de services parce que leur immeuble est infesté de punaises, tandis que d'autres expliquent ne plus oser recevoir de visites.
- Plusieurs HLM ne sont pas adaptés. Les travaux d'amélioration dans les HLM sont financés via le budget Rénovation-Amélioration-Modernisation de la Société d'habitation du Québec (SHQ). À ces sommes, s'ajoutent des fonds fédéraux dans le cadre de l'entente Canada-Québec pour le logement. Toutefois, il n'y a pas encore de programme de rénovations québécois des HLM pour encadrer ces dépenses et permettre la modernisation par l'adaptation de ces habitations.

Recommandations :

Que le Secrétariat aux aîné-e-s fasse des représentations auprès de la ministre responsable de l'Habitation afin que le logement social soit reconnu comme un maillon essentiel et nécessaire de son Plan.

Que le Secrétariat aux aîné-e-s recommande le financement d'un programme québécois de HLM qui permette de construire de nouveaux logements intergénérationnels et adaptés.

Que le Secrétariat aux aîné-e-s recommande la mise en place d'un programme québécois de rénovations des HLM qui accorde les budgets suffisants à l'entretien, la rénovation et la modernisation des HLM. Les budgets doivent permettre d'adapter les immeubles au vieillissement de la population.

B. Participer à la gestion et l'animation de son milieu de vie (thèmes 2, 3, 6 et 7)

L'implication citoyenne et l'engagement dans sa communauté ont des impacts positifs sur la santé des aîné-e-es⁶. L'importance de se sentir utile (compétence), de faire partie d'une communauté (affiliation) et de poser des gestes concrets en cohérence avec ses valeurs (autonomie) sont des besoins psychologiques déterminants dans le vieillissement actif. Un environnement dans lequel les personnes âgées sont engagées est un environnement créateur de sentiment de sécurité et de santé mentale positive.

Les HLM offrent justement des opportunités d'engagement qui répondent à ces besoins⁷ :

- Les conseils d'administration des offices qui gèrent les HLM et les comités de sélection ont l'obligation de réserver des sièges à des locataires élu.e.s par leurs pairs;
- Les Associations des locataires (AdL) de HLM sont reconnues par la Loi de la Société d'habitation du Québec comme les porte-parole des locataires. Les AdL ont un triple mandat : animer la vie communautaire, défendre les droits et intérêts des locataires et participer à la gestion. Les AdL disposent d'un budget récurrent calculé en fonction du nombre de logements (30\$ par porte) et peuvent demander des financements par projets;
- Les Comités consultatifs des résidentes et résidents (CCR) de chaque office sont formés de personnes déléguées par leur association. Les CCR sont consultés et donnent leur avis sur les budgets, les politiques et règlements ainsi que sur la vie communautaire.

Au Québec, on dénombre près de 80 CCR et 200 AdL qui mobilisent plusieurs centaines de locataires aîné.e.s. Malgré que ces structures soient inscrites dans la Loi, tous les immeubles n'ont pas d'AdL et surtout, les 149 offices n'ont pas tous de comité consultatif. Il est donc impératif que la Société d'habitation du Québec prenne des mesures pour que sa Loi soit respectée.

Ensuite, même si elles ne sont pas toutes incorporées, les AdL jouent déjà un rôle dans leur milieu au même titre que les organismes communautaires :

- Comme porte-parole de leur milieu, les AdL sont en contact avec les organismes de leur communauté. Elles jouent le rôle de courroie de transmission entre les groupes et les locataires, surtout les plus vulnérables qui n'ont pas toutes et tous l'habitude de fréquenter les ressources. Par exemple, il n'est pas rare de voir des organismes en sécurité alimentaire, en promotion des saines habitudes de vie, en prévention de la maltraitance, donner des ateliers dans les HLM, grâce aux AdL. Pendant la pandémie, plusieurs AdL ont été très actives dans le déploiement des cliniques mobiles de vaccination puis dans l'organisation d'activités réduisant les conséquences du déconditionnement physique.

⁶ Pyramide de Maslow

⁷ Directive sur la participation des locataires à la gestion des HLM : [Chapitre B \(Clientèle\), section 3 : Participation des locataires à la gestion \(flhmq.com\)](#)

- Avec leur propre budget de fonctionnement, les AdL offrent toutes sortes d'activités pour briser l'isolement, créer des liens, de la bienveillance. Au-delà du classique Bingo, les AdL organisent des café-rencontres, des soupers communautaires, des projections, des parties de cartes, des cours dans la salle communautaire et des sorties.
- Les AdL ont aussi développé des activités d'entraide adaptées aux besoins de leur milieu : repas livrés à la porte, dépanneur communautaire, épicerie ou petites commissions, déneigement, aide à la prise de rendez-vous, covoiturage, etc. On voit même dans certains immeubles des AdL qui ont mis en place « un voisin veille sur vous » afin de rester vigilant et attentif aux besoins des plus vulnérables. Toutes ces initiatives ont des retombées très positives autant pour les personnes âgées qui les déploient que pour celles qui en bénéficient. Elles favorisent la stabilité résidentielle et le maintien dans sa communauté.

Recommandations :

Que le Secrétariat aux aîné-e-s fasse des représentations auprès de la SHQ afin que cette dernière prenne les mesures nécessaires à l'application de sa Directive sur la participation des locataires à la gestion des HLM et qu'ainsi, chaque office ait un Comité consultatif de résident-e-s et que chaque communauté ait une Association de locataires.

Que le Secrétariat aux aîné-e-s recommande une meilleure reconnaissance du rôle d'entraide des Associations de locataires, notamment via une hausse du financement récurrent et par le financement de projets.

C- Recruter, former et accompagner des locataires-pivots

Vieillir et vivre en santé dans sa communauté passe aussi par l'accès aux soins de santé et aux services sociaux nécessaires. En effet, malgré un dévouement formidable et une entraide mise en œuvre au quotidien par les membres des associations de locataires en HLM, ceux-ci ne peuvent pas pallier le manque de services.

Au cœur du quotidien de leurs voisines et voisins, les locataires aîné-e-s impliqué-e-s dans leur AdL sont des radars et des référents :

- Quand un voisin ou une voisine ralentit ses activités, ne sort plus du logement, néglige son apparence, se désorganise. Les locataires impliqués sont la première ligne parce qu'ils sont les premiers à le voir et à s'en soucier. Ces situations font souvent peur aux locataires qui craignent alors pour la sécurité de leur voisine mais aussi pour la leur. Quand on sait l'impact du manque de sécurité sur la santé et vieillissement, il devient nécessaire d'outiller les AdL afin qu'elles détectent et réfèrent avec bienveillance de telles situations.

- Plusieurs AdL sont déjà habituées à référer certaines situations inquiétantes auprès de leur propriétaire (les offices), des services de santé - services sociaux (CLSC) ou même d'organismes communautaires. Toutefois, ces AdL se désolent du peu d'impacts de ces référencement. En effet, elles se buttent à plusieurs obstacles dont la confidentialité, les listes d'attente pour accéder à un service et le cloisonnement de l'offre de services. Ces embûches pourraient être levées avec une initiative de type Éclaireurs qui permettrait de **recruter, former et accompagner des locataires-pivots**. Ces mêmes locataires auraient un contact privilégié avec une personne du réseau de la santé et des services sociaux. Notons que pour que ces références soient efficaces, la personne du Réseau devra pouvoir adopter une « approche milieu » plutôt que « par services ». Il va de soi que la mise en place d'une telle mesure devra aussi s'accompagner du financement adéquat des services de maintien à domicile et des services de santé mentale afin de réduire l'attente. Le manque de suivi de chaque référencement a un impact sur le milieu qui se sent alors abandonné plutôt que reconnu, délaissé plutôt que soutenu...ce qui nuit à la santé communautaire.
- Finalement, de tels maillages ont commencé à voir le jour autour de gens de bonne volonté et avec des bouts de ficelles⁸. C'est généralement le soutien communautaire en logement social qui l'a amorcé. Depuis 2007, le MSSS et la SHQ sont engagés conjointement dans la reconnaissance et le financement du soutien communautaire. Si le cadre de cette pratique a été récemment révisé⁹, les montants qui y sont alloués restent faméliques comparativement aux besoins. Le milieu de l'habitation sociale évalue que 35 millions \$ doivent y être consacrés.

Ainsi, par leur présence quotidienne (24/7/365 jours par année), par leur implication dans leur milieu, les locataires aîné-e-s des HLM jouent un rôle de première ligne qui a le potentiel de générer un bien-être collectif et de favoriser le maintien dans la communauté. Cette recommandation est certainement le cœur de l'approche que nous proposons.

Recommandations :

Que le Secrétariat aux aîné-e-s reconnaisse **le rôle de première ligne des locataires** et soutienne financièrement une initiative de **locataire-pivot** sur le modèle des Éclaireurs afin de recruter, former et accompagner des locataires dans le repérage bienveillant et le référencement des plus vulnérables.

Que le Secrétariat aux aîné-e-s appuie la demande d'un budget de 35 millions \$ par année pour développer le soutien communautaire en logement social.

⁸ PARI - Projet d'action, de référence et d'intervention - L'art de travailler autrement dans la Petite-Bourgogne - Document de référence 2021.

⁹ [Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca)

D- Vieillir connecté.e

Si nous en doutions encore, la pandémie a montré à quel point la fracture numérique a des impacts sur les personnes âgées. C'est, dans certains cas, la façon la plus efficace d'accéder à des services (pensons à Clic Santé) et dans d'autres cas, une façon de sortir de l'isolement et de se mettre en réseau. Pour les locataires vivant en HLM, le coût et la littéracie numérique sont deux enjeux :

- Les forfaits internet restent trop dispendieux pour plusieurs aîné.e.s. Même si leur loyer est à 25% des revenus, le revenu disponible après loyer reste bas. Il serait nécessaire de modifier le Règlement sur les conditions de location pour permettre aux offices d'ajouter un frais supplémentaire, au choix du locataire, pour l'internet abordable. C'est déjà possible pour les climatiseurs par exemple avec un frais supplémentaire de 5\$ par appareil. Le gouvernement doit aussi donner le mandat aux offices de négocier avec des fournisseurs de services.
- Plusieurs associations de locataires le font déjà et soutiennent leurs voisins et voisines dans l'apprentissage de ces technologies. En réponse à ce qu'ils ont vécu durant la pandémie, certains locataires se sont mobilisés en faveur d'améliorer l'accessibilité aux technologies. Il y a une diversité de profils dans les HLM et plusieurs sont des experts, prêts à partager leur savoir. Certaines associations ont fait des ententes avec leur office et/ou des organismes du secteur pour mettre des ordinateurs à disposition et offrir de la formation. D'autres associations ont référé les aîné.e.s dans les groupes communautaires offrent ce service.

Des actions simples et sans coût additionnel pour le gouvernement peuvent donc être posées pour favoriser l'accès aux informations et l'accès aux technologies des personnes âgées vivant en HLM.

Recommandation :

Que le Secrétariat aux aîné-e-s recommande que les offices déploient l'internet abordable dans tous les milieux. Pour ce faire, que la ministre responsable de l'habitation donne le mandat aux offices d'habitation de négocier avec les fournisseurs et le droit de charger un frais modique aux locataires voulant l'internet.

Conclusion : Miser sur les personnes âgées

La perspective d'accompagner les personnes âgées dans leur domicile pour qu'elles y vieillissent activement mobilise déjà nos membres qui s'impliquent activement dans leur communauté HLM. Par leur présence 24/7, tous les jours de la semaine, par leur proximité avec leurs voisins et voisines, les locataires âgé-e-s sont la première ligne. Un soutien à cette première ligne doit être développée. À ce chapitre, la recommandation R.6 est la pierre angulaire de notre vision. Le Secrétariat aux aînés doit contribuer à cette initiative « **Les HLM, amis des âgé-e-s** », comme il l'a fait à celle de Municipalités amies des âgées.

Toutefois, pour que ce réseau soit efficace et durable, le Secrétariat aux aînés doit aussi se faire le porte-parole auprès du gouvernement afin que des programmes structurants soient consolidés. Un vieillissement actif est possible dans une société qui :

- Loge convenablement ses âgé.e.s dans des logements sociaux. À ce chapitre, les HLM pour personnes âgées existants doivent être rénovés et adaptés tandis que de nouveaux HLM intergénérationnels et adaptés doivent être construits via un programme de logements sociaux ;
- Reconnaît le rôle essentiel des structures de participation existantes dans les HLM en soutenant leur développement et en les finançant ;
- Offre les services de santé et les services sociaux avec une vision transversale des besoins de chacun et chacune. Cette approche est aussi bénéfique pour le réseau que pour les usagers. Cela permet de rapprocher physiquement les services des gens et de les déployer avec une approche globale, surtout dans les milieux plus vulnérables. Cela permet au réseau de mieux comprendre les besoins et de bénéficier des ressources et des forces du milieu.

Les locataires de HLM ont développé un réseau d'entraide et de soutien. Ils et elles ne peuvent toutefois pas porter seuls, sur leurs épaules, le bien-être de leurs voisins et voisines. Il faut davantage miser sur eux en prenant soin d'eux.

À l'heure où les décideurs du réseau de la santé et des services sociaux recherchent des solutions pour améliorer les conditions de vie des âgé-e-s, développer et améliorer le partenariat avec les associations de locataires nous apparaît une piste fort intéressante et peu coûteuse. Tout le monde y gagne !