

Martin-Caron, Laurence (2013). *Logis-Confort de La Haute-Saint-Charles. Monographie d'une initiative de logement social*. Québec, Université Laval. Cahiers de la Chaire de recherche Marcelle-Mallet sur la culture philanthropique n° EE1303.

Résumé

La monographie décrit l'initiative de logement social Logis-Confort de La Haute-Saint-Charles, localisée dans un des arrondissements de la ville de Québec, celui de La Haute-Saint-Charles. Incorporé en 2004 comme organisme à but non lucratif (OBNL), Logis-Confort s'adresse aux personnes âgées autonomes et en perte d'autonomie, à faible revenu. Au total, 52 logements sont offerts à prix abordable, dont 32 pour des personnes âgées en perte d'autonomie, 18 pour des personnes âgées autonomes et 2 studios pour des personnes à mobilité réduite. Logis-Confort offre des services de repas et d'entretien ménager, des soins de santé, des services de maintien à domicile adaptés et des activités de loisir.

L'auteur présente une série de données géographiques, démographiques, sociales et économiques du territoire, en s'attardant aux conditions liées au logement et à l'offre de services aux aînés. Logis-Confort est situé au cœur d'un milieu affichant un indice de défavorisation matérielle et sociale élevée et le nombre de personnes âgées en perte d'autonomie est y plus élevé qu'ailleurs dans le secteur.

L'élaboration du projet prend forme au moment de la création, en 2002, de la Table de coordination du réseau des services intégrés pour les personnes âgées (RSIPA) sur le territoire de la Jacques-Cartier. Sa création découle d'une volonté gouvernementale visant l'intégration des services pour le maintien à domicile des personnes âgées. Le RSIPA a le mandat de s'assurer de la complémentarité et du continuum de services aux personnes âgées, d'identifier les services manquants et de participer à leur développement. Entre 2002 et 2004, les membres participants réalisent plusieurs travaux qui vont mener à l'incorporation de Logis-Confort. Le projet a failli échouer pour des raisons de divergences profondes dans sa conception et par le retrait d'acteurs majeurs, conséquent à la réorganisation en profondeur du réseau de santé public. Grâce aux efforts déployés par plusieurs acteurs locaux, Logis-Confort ouvre finalement ses portes en tant que ressource intermédiaire offrant une alternative aux secteurs public et privé traditionnels. Son objectif est d'offrir un milieu de vie de qualité favorisant l'autonomie de la personne et son intégration à la communauté, de fournir des services adaptés, intégrés, de qualité et à moindre coût. Les premiers locataires emménagent en 2009.

Les promoteurs à l'origine de Logis-Confort sont deux professionnels du réseau de la santé auxquels vont se joindre plusieurs acteurs locaux : 1) les membres de la Table de concertation du RSIPA, représentant divers secteurs d'activité (santé, hébergement pour personnes âgées, services communautaires et d'économie sociale pour le soutien et le maintien à domicile), et des personnes âgées du territoire ; 2) une firme d'architectes ; 3) le Groupe de ressources techniques (GRT) SOSACO (leur accompagnement dans le projet est essentiel pour l'obtention de la subvention AccèsLogis Québec) ; 4) une professionnelle de la Fédération des coopératives

d'habitation du Québec et de Chaudière-Appalaches (FÉCHAQC) et 5) la première coordonnatrice de Logis-Confort.

De nombreux appuis ont permis de concrétiser le projet : 1) les contributions pleinement rémunérées pour les services rendus par des entreprises d'économie sociale et privées ainsi que par le travail quotidien de la coordonnatrice auprès des membres de Logis-Confort ; 2) les appuis sous forme de dons de la part des membres de la Table de concertation du RSIPA et des bénévoles de Logis-Confort ; 3) les appuis issus de la redistribution de la richesse (subventions, prêts à taux préférentiels, financement et services rendus, dont l'octroi d'un terrain par bail emphytéotique) provenant de plusieurs instances gouvernementales, d'une institution financière et d'une institution d'enseignement locales ainsi que du GRT SOSACO. Parmi les partenaires majeurs, notons le centre de santé et des services sociaux (CSSS) de Québec-Nord, l'Agence de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale et la Société d'habitation du Québec (SHQ). Le réseau de Logis-Confort se compose donc de fournisseurs de biens et de services, de donateurs, d'organismes régulateurs qui imposent des règles et de partenaires offrant leur expertise et leur réseau de contacts. Par ailleurs, Logis-Confort est membre de la FÉCHAQC.

Sur le plan institutionnel, la gouvernance est assumée par : 1) l'assemblée générale des membres (AG), composée des résidents ou de leurs représentants, de bénévoles, d'organismes communautaires, d'entreprises d'économie sociale, de représentants du CSSS de Québec-Nord et de la communauté, ayant tous le droit de vote ; 2) le conseil d'administration (CA), formé de 9 administrateurs dont une partie sont des membres de la Table de concertation du RSIPA qui ont l'expertise nécessaire pour conserver l'autonomie administrative de Logis-Confort ; le tiers des membres est choisi par et parmi les locataires ou leurs représentants et aucun salarié n'y est éligible ; 3) le comité exécutif (CE), dont les 4 membres sont élus parmi ceux siégeant au CA ; 4) le poste de coordination, l'équivalent d'une direction générale ; 5) le comité de sélection des locataires, élu par l'AG et formé de 3 ou 5 locataires et administrateurs de Logis-Confort, ainsi que de 1 ou 2 personnes de l'extérieur. À l'exception de la coordonnatrice, tous sont non rémunérés. Au regard du pouvoir formel, l'AG est souveraine dans les décisions touchant les orientations et la gestion de Logis-Confort. Les membres du CA et du CE ont un pouvoir décisionnel important en vertu de leurs responsabilités. Quant à la coordonnatrice, ses connaissances du déroulement quotidien des activités guident les décisions prises par le CA. Sa présence aux réunions des instances décisionnelles (sans droit de vote toutefois) et son rôle actuel de secrétaire du CE témoignent de l'inclusion d'un acteur endogène opérationnel. Le comité de sélection des locataires, pour sa part, a uniquement un pouvoir de recommandation. Quant aux acteurs exogènes, plusieurs partenaires du réseau, notamment le CSSS de Québec-Nord qui avait une représentation officielle au CA jusqu'en 2010, partagent leurs connaissances et leurs expertises avec les administrateurs de Logis-Confort.

Logis-Confort a adopté des règles et des politiques internes, soit les Règlements généraux établissant les rôles, les mandats et les pouvoirs à l'interne ainsi que la Politique de sélection des locataires élaborée avec l'aide des professionnels du CSSS de Québec-Nord. Il doit par ailleurs se conformer à des lois et des règlements externes : répondre aux conditions prescrites dans la Loi sur la santé et les services

sociaux pour obtenir et maintenir son accréditation comme résidence pour personnes âgées ; respecter le protocole d'entente signé avec le CSSS de Québec-Nord ; respecter les règles de fonctionnement dictées dans la Loi sur les compagnies du Québec au risque de perdre son immatriculation d'OBNL ; et se conformer à la Loi sur la Régie du logement qui encadre les relations entre le locateur et le locataire.

Sur le plan organisationnel, plusieurs acteurs sont impliqués dans la production des services: 1) l'attribution des logements est sous la responsabilité du comité de sélection des locataires ; 2) des professionnelles de la santé dispensent les services de santé et d'aide à la vie domestique à partir des locaux de Logis-Confort ; 3) un concierge s'occupe de l'entretien des aires communes ; 4) les employés d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique prennent en charge l'entretien des logements (service facultatif) ; 5) un service de traiteur livre les repas aux locataires qui en font la demande et le service aux tables est effectué par des bénévoles ; 6) les administrateurs et des bénévoles s'impliquent dans l'organisation des activités de loisir ; 6) le Service de transport adapté de la Capitale et le service de navette offert par les supermarchés d'alimentation de proximité permettent aux locataires de se déplacer. Les membres, les administrateurs et les locataires ne reçoivent aucune formation particulière ; ils acquièrent des connaissances et des habiletés à travers l'implication active. La consommation des services se fait sous un mode passif, à l'instar de plusieurs résidences de personnes âgées en perte d'autonomie. Elle est inclusive car les membres et les locataires ont plusieurs opportunités de participation. La situation financière de Logis-Confort affiche un bilan positif avec de légers excédents. Les revenus indiquent des limites en matière d'autofinancement et l'apport essentiel des subventions pour sa pérennité et pour une offre de logement à prix abordable.

Le succès de Logis-Confort repose sur les nombreuses contributions du milieu et l'engagement constant de ses membres. L'auteur relève son apport à la communauté sur le plan économique, social et associatif et sa contribution à la sphère de l'économie sociale. Ses perspectives d'avenir sont prometteuses avec le maintien des conditions actuelles en matière de financement public, de collaboration avec le réseau de la santé, de localisation géographique, d'équilibre budgétaire et d'engagement des membres. Des inquiétudes et des défis sont soulevés par ses administrateurs concernant les aspects suivants : la relève à la gouvernance ; la transmission du savoir (exigeant le recrutement de personnes de l'extérieur) ; le roulement élevé des personnes occupant des postes de leadership et du personnel au poste de coordination ; le manque de bénévoles pour le service aux tables ; et la capacité de la ressource à réagir efficacement à des problèmes techniques en l'absence d'un concierge résident.