

LE SENS DE L'HABITER ET LE RAPPORT AU LOGEMENT

© Isham Krb sur Unsplash

LE POINT DE VUE DES PERSONNES QUI ACCOMPAGNENT

Les informateurs et informatrices clés et les personnes rencontrées lors des groupes de discussion focalisée qui font de l'accompagnement résidentiel ou qui interviennent auprès de personnes qui en bénéficient, mettent d'abord l'accent, en ce qui concerne le rapport au logement, sur les difficultés auxquelles ces personnes sont confrontées, sur les rapports qu'elles entretiennent avec les propriétaires et sur les conditions matérielles avec lesquelles il faut composer.

L'accès et le maintien en logement

La difficulté principalement mentionnée est celle de tenir compte des profils des personnes dans la recherche d'un logement ou d'un type d'hébergement convenable, tout en convainquant les responsables de logement de les accueillir. Certaines personnes accompagnatrices disent consacrer beaucoup d'efforts afin d'obtenir des services ou un logement pour les personnes accompagnées : « Il faut se servir de nos bases de communication, il faut savoir qui appeler », il faut avoir créé des liens, « s'être déjà assis plusieurs fois avec les personnes qu'on doit interpeller pour une situation en particulier ». Cela veut dire être branché·e sur tout un réseau d'acteur·trice·s représentant les organismes ou institutions avec lesquels elles font affaire pour « être capable de vendre [les personnes accompagnées] »

ou encore de « vendre le projet ». Lorsqu'un logement approprié n'est pas disponible, il faut parfois « placer » la personne « quelque part qui ne *fit pas* ». Ce problème serait particulièrement présent pour les personnes âgées en « perte d'autonomie », dont certaines ne « *fit pas* dans le réseau de l'hébergement public standard » en raison de leur mode de vie marginal et de problèmes de toxicomanie. Pour une intervenante, « l'enjeu, c'est vraiment de trouver des hébergements qui vont être capables de répondre aux besoins de l'utilisateur, de sa perte d'autonomie, mais quand même en considérant sa marginalité si on veut dire, de consommation, puis en respectant le plus possible cette marginalité-là ». Pour un autre intervenant, c'est lorsqu'il est « capable de démontrer qu'il y a quelque chose mis en place pour que la situation problématique change », qu'il peut y avoir de la collaboration. Parfois ce n'est pas la personne qui ne *fit pas*, c'est plutôt l'impossibilité de trouver un logement qui réponde aux besoins spécifiques de chaque personne. Une intervenante du milieu institutionnel souligne qu'elle accompagne des hommes qui souvent « ne veulent pas se retrouver en logement seuls », mais qu'il y a un manque de ressources supervisées comme les foyers de groupe et « les listes d'attente sont tellement longues que c'est comme pas réaliste non plus ». Les personnes expriment une préférence, mais la non disponibilité des ressources

fait qu'elles se retrouvent dans des types d'hébergement qui leur conviennent moins. Les règlements à l'aide sociale sur le partage d'un logement peuvent aussi faire en sorte qu'une personne peut se voir pénalisée si elle n'habite pas seule.

Il y aurait ainsi différents niveaux de sélectivité dans l'accès au logement en lien avec les problèmes que posent certaines populations. Si la non conditionnalité et l'accès immédiat à un logement, qui font partie de l'approche Logement d'abord, ont pu être expérimentés avec un certain degré de succès dans le projet Chez Soi à Montréal – étant donné les ressources disponibles et les équipes de suivi multidisciplinaires en place – ce type d'approche est considéré comme difficile à appliquer, selon certain·e·s intervenant·e·s. Une intervenante trouve que l'approche Logement d'abord est avantageuse dans les situations où la personne a déjà les habiletés requises pour vivre en appartement. Elle ajoute que, pour que cette approche fonctionne, il faut des logements dédiés aux personnes et avec des services déjà existants.

Les personnes qui n'ont pas acquis les habiletés pour vivre seules en logement peuvent être placées en situation d'échec de ce fait, car la personne « peut déchanter assez rapidement, finalement, d'avoir eu un logement, si elle n'était pas préparée d'avance ». Ce serait, selon certain·e·s, difficile de travailler le sentiment d'appartenance, de travailler sur « l'habiter », si la personne n'a pas d'abord les habiletés de base. D'autres soulèvent le problème de l'évaluation de ces « habiletés » : qui les évaluent et selon quels critères?

Beaucoup d'organismes communautaires ont des critères très précis de sélection, et plusieurs intervenant·e·s soulèvent les difficultés qui y sont reliées : « parce que souvent les [programmes] vont accepter *santé mentale* mais pas *consommation* ou juste *consommation* mais pas *santé mentale*, [...] fait que c'est comme difficile de pouvoir les placer à certains endroits ». Ces critères de sélection peuvent être reliés à la mission de l'organisme, mais parfois ce sont des critères reliés aux types de personnes que l'on souhaite accueillir : « nous, ce qu'on voulait, c'est avoir des gens motivés qui voulaient revenir

vers la stabilité résidentielle, même s'ils venaient de la rue après de longues années ». Pour certains organismes, il est important de « cibler une clientèle », de « bien choisir les personnes » qui participeront aux programmes de logement. Des comités de sélection sont parfois mis en place, pour vérifier « la drogue et tout ça » : « Pour nous c'était clair et net qu'au départ, nos grands toxicomanes que nous recevons qui sont chez nous depuis des années, qui ont des services, qu'on envoie à l'hôpital, qu'on essaie de faire médicamenter, il y en a que pour nous c'est d'emblée impossible de les mettre en logement, impossible, ça ne fonctionnera pas, on n'ouvrira même pas une porte. »



© Joshua Newton sur Unsplash

Or, pour d'autres organismes, les stratégies d'accueil sont plutôt basées sur la réduction des méfaits et le lien de confiance : « On reçoit quand même des gens qui consomment, on n'élimine pas les personnes, on apprend à les connaître, à les responsabiliser, même. [...] Responsabiliser avant de rentrer, pour que ce soit plus sécuritaire pour tout le monde. »

Les personnes accompagnées peuvent avoir des comportements « étranges » ou « inadéquats » qui font qu'elles sont plus difficiles à « placer » en logement. Parmi ces comportements, on retrouve le fait de faire des trous dans les murs du logement, les

états de psychose et la consommation de substances psychoactives. Une intervenante nous dit d'ailleurs qu'elle n'a jamais placé quelqu'un directement en logement parce que « c'est beaucoup trop rapide. On a des liens qui sont trop délicats et trop fragiles avec les propriétaires pour procéder comme ça. L'usage de logements de transition pour acquérir des compétences, des habiletés, puis se préparer » est selon elle la meilleure façon d'accompagner les personnes vers une plus grande stabilité résidentielle. Certaines personnes à accompagner « se sont brûlées » auprès de différents services et dans la communauté plus largement, ce qui peut rendre plus compliquée la recherche d'un logement. Parfois, ce sont les résident·e·s d'un HLM eux-mêmes qui font des pétitions pour refuser une personne en particulier, probablement connue de la communauté. Il est parfois nécessaire de se déplacer plus loin « où est-ce qu'on allait moins », où les résident·e·s sont en général « plus tranquilles » et où les propriétaires seront moins enclins à refuser.

Pour une autre intervenante, l'approche Logement d'abord reste une option dans ce type de cas, mais exige une « adaptation » et de la « créativité », notamment en créant de nouveaux liens avec le réseau institutionnel :

« [...] on va avoir un volet de suivi intensif en partenariat avec le CIUSSS, parce qu'on se rend compte que pour certaines personnes ça va demander trop d'intensité [...], ça va être trop exigeant par rapport à ce qu'on peut offrir en termes de suivi [...]. L'institutionnel a décidé de faire confiance à l'approche qu'on a développée chez nous et à bonifier notre offre de services avec [...] des intervenants, des professionnels, mais des ressources financières aussi, parce que c'est ça qui nous manque beaucoup. »

La clé ici est la collaboration communautaire-réseau public : « C'est le fun, parce que le réseau vient soutenir le communautaire. Il y a vraiment une reconnaissance à ce niveau-là, parce que pour certaines personnes ça va prendre vraiment un suivi quotidien, ce que nous on n'est pas capable de faire. »

En général, les personnes rencontrées qui sont impliquées dans l'accompagnement résidentiel considèrent « qu'il faut plusieurs approches, qu'on ne

peut pas servir la même médecine à tout le monde ». Il y aurait des approches qui conviennent à certains, mais pas à d'autres, et on devrait pouvoir référer les personnes à d'autres organismes ou équipes institutionnelles si une approche donnée n'est pas appropriée. Par exemple, des personnes qui ont une longue expérience sans domicile peuvent craindre avant tout de perdre leur logement et la subvention, tandis que pour des jeunes qui n'ont pas cette expérience, la situation peut être tout autre.

L'accompagnement et les rapports avec les propriétaires

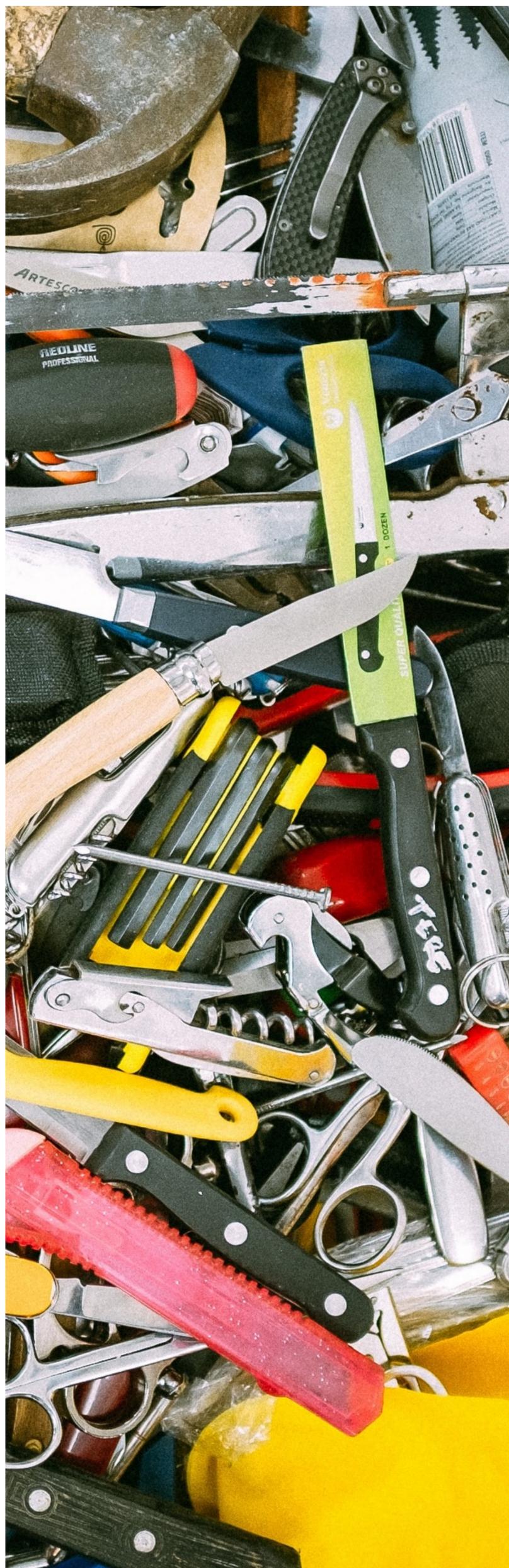
Lorsque le logement privé est ciblé pour une personne, « ce n'est pas facile le travail de convaincre un locateur ». Il y a un travail de persuasion à faire auprès des propriétaires, car il est difficile de faire accepter de « louer son appartement à quelqu'un qui a des problèmes, qui a des problèmes de toxicomanie, des problèmes de drogue, la maladie mentale, ces choses-là. Tu as toute la gamme de préjugés qui vient avec ça. » C'est pour cette raison que certain·e·s intervenant·e·s ont pour stratégie d'entretenir et de soigner leurs liens avec un réseau de propriétaires privé·e·s, tout en « aidant » les personnes accompagnées à « gérer leurs symptômes pour garder leur logement, garder des liens avec les propriétaires, les concierges » en composant avec une dynamique de consommation « pour maintenir les clients en logement ».

Plusieurs intervenant·e·s font « une pré-sélection vers le placement en logement, afin de ne pas brûler le lien avec les propriétaires privé·e·s »; lien qui s'avère précieux lorsque vient le moment d'envoyer une personne accompagnée en logement : « On sait que certains individus vont nous donner du succès auprès des propriétaires et ça va ouvrir des portes pour bien d'autres, mais si j'envoie quelqu'un qui n'est pas prêt, qui n'est pas bien encadré, je vais couper mes liens puis on va pénaliser tous ceux qui vont avoir besoin d'un logement. » Lorsqu'un lien de confiance est créé entre un·e intervenant·e et un·e propriétaire, on pourrait dire que ce dernier ou cette dernière s'attend à ce que l'intervenant·e lui envoie de « bons » locataires. Pour maintenir leur bonne réputation auprès des propriétaires, les intervenant·e·s doivent se montrer compréhensif·ve·s lorsqu'il y a un problème à résoudre. Cet enjeu serait d'autant plus important auprès des « gros »

propriétaires qui possèdent plusieurs dizaines de logements ou encore ceux qui auraient un quasi-monopole sur ces derniers dans certaines régions, surtout en dehors des centres urbains.

Parfois des liens bien établis avec certain·e·s propriétaires sont à reconstruire ou de nouveaux liens sont à créer. Face à certaines situations problématiques, ces liens à négocier avec les propriétaires peuvent prendre du temps et de l'énergie. Un intervenant relate qu'il avait réussi à trouver un logement pour une femme accompagnée, grâce à des « partenariats créés avec des propriétaires ». Tout allait bien jusqu'à ce qu'il reçoive un appel de la propriétaire en pleine nuit parce que la personne accompagnée semblait être dans un état de psychose. Celle-ci s'était désorganisée et lorsque la police est arrivée, ils l'ont arrêtée puisqu'elle faisait l'objet d'un mandat d'arrestation. Dès le lendemain, la propriétaire voulait résilier le bail et l'intervenant a dû se montrer compréhensif avec elle. Quelques jours plus tard, l'intervenant a appris que la femme accompagnée avait une ordonnance de traitement pour aller en thérapie. Au bout de trois rencontres avec la propriétaire, l'intervenant a réussi à la convaincre de lui donner une deuxième chance.

Pour une autre femme accompagnée en logement, le propriétaire passe par l'intervenante lorsqu'il y a des choses à régler. Selon cette dernière, « s'il y a quelque chose à faire chez elle, il faut que ça passe par moi, parce qu'elle peut exploser avec la concierge ou avec n'importe quelle forme d'intervention ». Le centre de jour que fréquente cette femme servirait à récupérer, à prendre une pause, non seulement pour la personne accompagnée, mais aussi pour l'intervenante elle-même. Parfois, un resserrement de l'accompagnement est nécessaire afin d'éviter des conséquences négatives pour une personne accompagnée vivant avec le syndrome de Diogène. « On va accompagner les clients au quotidien s'il faut pour désencombrer le logement, pour se débarrasser des choses, pour qu'ils puissent maintenir le logement », sinon il y a trop de « risques de perdre le logement, [des] risques de feu, [des] risques de ci, [des] risques de ça ». Afin de susciter des changements au niveau des objets accumulés, on rappelle à la personne les conseils des pompiers :



© Ashim D'Silva sur Unsplash

« tu te rappelles [...], les pompiers ont dit : "là ça te prend six pouces entre le calorifère puis quoi que ce soit, puis ton passage, faut que ça soit accessible" ». Selon cette accompagnatrice, « on travaille vraiment en collaboration avec tous ceux qu'on peut pour aider nos clients ».

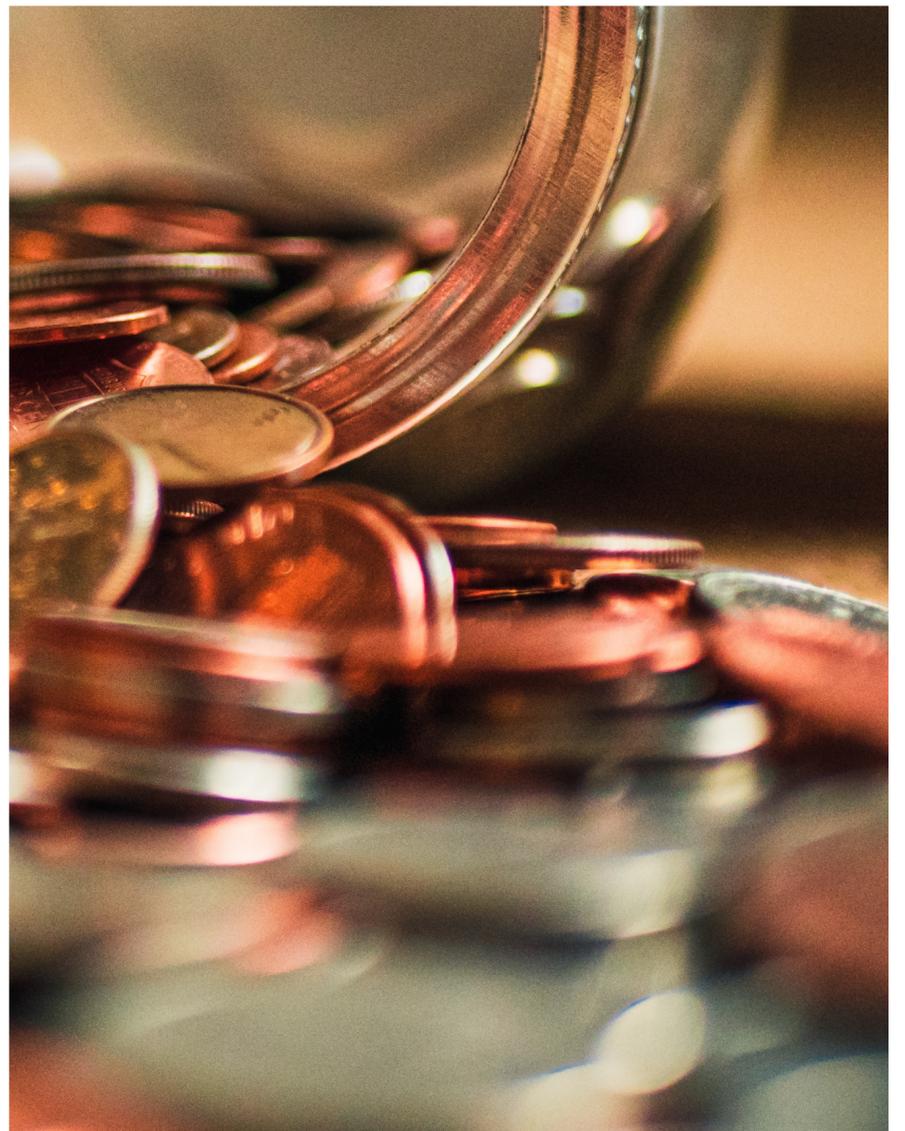
La perception de l'accompagnement résidentiel par les propriétaires peut être soit positive, « c'est bien, il a un accompagnement avec lui », soit négative « il est accompagné là, donc il y a un problème ». Parfois c'est la personne accompagnée qui « sabote » ses propres chances : « On est allé visiter des appartements, mais il s'autosabotait lui-même. Il disait qu'il travaillait pour le gouvernement du Québec, qu'il avait de l'aide sociale, qu'il avait une entreprise en communications... Là, les propriétaires faisaient comme : "Attends un peu." »

Contraintes matérielles et disponibilité des logements

Pour les intervenant·e·s du communautaire rencontré·e·s en particulier, l'accès à un financement à la hauteur des objectifs de l'accompagnement résidentiel et faisant preuve d'une plus grande flexibilité est la cause de bien des maux. Avoir des subventions liées à la personne et non à un logement permet une plus grande liberté selon certain·e·s. Ce sont des enjeux structureaux avec lesquels on doit composer au quotidien : « oui, je peux accompagner de mon mieux une personne, mais je vais peut-être être bloquée au fait qu'il reçoit juste 600\$ par mois, pour le placer en appartement ». Les « besoins principaux » doivent être comblés avant tout « pour survivre », sinon « ça va être très dur de faire réfléchir » la personne sur autre chose.

“ On ne peut pas demander aux gens de se réinsérer et d'avoir un style de vie correct quand tu n'as pas les moyens de l'avoir. ”

Le « contexte économique » a un effet déterminant. Sans « redonner l'argent nécessaire [...] à tous les individus pour qu'ils puissent combler leurs [...] besoins de base », selon un intervenant, on ne fait que « pédaler dans le beurre [...] on ne sera jamais capables d'avoir une stabilité réelle ».



© Josh Appel sur Unsplash

Il faut « donner aux gens la capacité [...] de faire [de] réels choix [...]. On ne peut pas demander aux gens de se réinsérer et d'avoir un style de vie correct quand tu n'as pas les moyens de l'avoir. »

Il peut y avoir un programme d'accompagnement résidentiel avec les ressources et les suivis nécessaires, mais l'impact de ce type de programme peut rester limité si les logements ne sont pas disponibles. On cite le cas d'un programme de ce type qui a fait ses preuves dans une région donnée, mais qui ne peut placer qu'une vingtaine de personnes en logement par année, quand il y a « des centaines sinon des milliers de personnes » sur les listes d'attente. L'accès à des logements abordables, sécuritaires et salubres est la grande priorité, comme le souligne cette intervenante : « si [...] j'en avais des [logements] accessibles, peu dispendieux, que je pourrais placer tout le monde en HLM demain matin, qu'il y aurait un suivi, il y aurait du soutien déjà [...] je pense que ça pourrait se faire du Logement d'abord, mais c'est un peu impossible de penser comme ça présentement, j'ai pas ça à ma disposition ».