

Médiation entre locataire et propriétaire : permettre aux cris de porter, sans tout briser

— Résumé —

Ce texte fait partie d'une banque de 50 récits de pratiques d'intervention en itinérance qui ont été réalisés avec quatre *Équipes Itinérance* du Québec (Hurtubise et Babin, 2010) et les trois équipes cliniques du projet *Chez soi* à Montréal (Hurtubise et Rose, 2013).

Ce récit relate les interventions auprès d'une femme qui éprouve beaucoup de colère et chez qui les façons agressives de s'exprimer ont souvent donné lieu à une rupture du lien avec les services et avec son entourage. Dans le cadre du projet Chez soi, l'importance que revêt pour elle le logement sera saisie par l'intervenante comme un tremplin pour l'accompagner dans ses difficultés relationnelles avec le propriétaire. L'objectif sera de lui permettre de faire l'expérience de nouvelles façons d'être en relation avec autrui et de briser des dynamiques relationnelles qui ont fréquemment mené à son exclusion.

Pour que ce travail puisse avoir lieu, l'intervenante mettra tout en œuvre afin que les acteurs autour du logement restent en lien avec la participante. Il s'agit d'un travail de médiation atypique, d'abord perçu comme un processus plutôt que comme une finalité, et bien que les conditions de la médiation ne soient pas toujours réunies. Diverses interventions de médiation auront lieu entre la participante et le propriétaire afin d'accompagner les apprentissages de cette dame.

En filigrane de ce récit, l'intervenante propose une réflexion sur l'agressivité et les raisons cliniques de ne pas l'évacuer dans l'intervention. En laissant de l'espace pour que s'exprime la colère, l'intervenante offre à cette dame la possibilité d'être entendue, sans que, par ailleurs, l'agressivité et les cris mènent à une nouvelle rupture du lien, avec l'intervenante tout comme avec les acteurs liés au logement.

« La ligne est fine quand on intervient auprès d'une personne qui est autant dans la colère. »

Équipe SIV CSSS J-M, Projet Chez soi



phostezel, 2013. Certains droits réservés. CC

Une dame en colère

S'intéresser au parcours de Jacqueline est un point de départ pour comprendre ses dynamiques relationnelles et l'accompagner dans ses apprentissages. L'intervenante retrace les dernières années de cette dame dont les façons d'entrer en relation avec autrui sont souvent problématiques et ponctuées par la colère.

Jacqueline est issue d'un milieu où il a eu beaucoup d'agressivité et cela depuis toujours. C'est une femme qui a eu beaucoup d'argent, qui a fréquenté les milieux criminalisés; elle a beaucoup de connaissances, un réseau un peu louche, mais qui tout de même lui assure un support. Quand elle a des difficultés, il y a toujours quelqu'un pour la dépanner. C'est une personne qui a peu de tolérance à la frustration. Et elle s'est toujours débrouillée en défonçant les portes. Elle a toujours eu ce qu'elle voulait, ou elle a toujours pensé qu'elle avait eu ce qu'elle voulait.

Au cours des dernières années, une expérience de violence conjugale l'a menée à la rue. L'ancien conjoint est revenu à la

charge, il l'a recherchée. Elle a quitté son logement et s'en est allée en refuge. Pendant une année et demie, elle a vécu de refuge en refuge. Et en refuge, ça s'est toujours mal terminé avec les intervenants. Quand je l'ai rencontrée, elle était très négative par rapport aux services reçus. Elle estimait avoir été lésée et injustement traitée. Jacqueline est très irritable quand on lui dit non. Elle est un peu comme une fusée : elle crie, elle crie, elle crie vraiment très fort. C'est toute une charge émotive. Ensuite, ça retombe et ça s'arrête comme s'il ne s'était à peu près rien passé.

Rapidement, j'ai vu qu'elle avait besoin d'être entendue. En général, dès qu'elle crie, tout le monde l'arrête; alors elle crie encore plus fort. Elle n'a jamais le temps d'aller au bout de ce qu'elle a à dire. Crier est le seul moyen qu'elle connaît pour s'exprimer. Elle a fait plusieurs thérapies sur la gestion de la colère. Il y a plusieurs choses qu'elle comprend rationnellement. Elle sait que ce qu'elle fait ne l'aide pas, mais elle n'a pas appris d'autres moyens de s'exprimer. Elle continue à crier.

Jacqueline a 50 ans et elle éprouve énormément de honte : honteuse d'en être là

dans sa vie, d'avoir fait la rue, de ne pas avoir d'argent. Elle projette ce jugement dans le regard de tout le monde. Elle met des mots dans la bouche des autres, transforme ce que les gens vont dire, bref, elle entend d'une autre manière.

Entrée en logement et la tension qui monte

Jacqueline est constamment en conflit avec les gens qui l'entourent. Dès la visite du logement, une insatisfaction s'installe à l'égard du propriétaire. L'intervenante expose comment, lors de cette première rencontre, se construit le point de vue de la dame au sujet de son propriétaire et en quoi son raisonnement s'appuie notamment sur des relations sociales réelles. Si cette femme est souvent insatisfaite — et que ses récriminations sont, par conséquent, disqualifiées par ses interlocuteurs —, l'intervenante la soutient dans ce qu'elle évoque avec justesse, mettant ainsi en relief son droit à la dignité. L'appartement est ici compris par l'intervenante comme un reflet de l'identité de la personne, où les « petits détails » prennent tout leur sens.

Jacqueline était très nerveuse au moment de visiter l'appartement. Elle était déjà un peu fâchée contre l'équipe logement, car elle trouvait que la recherche n'allait pas assez vite et que nous n'avions pas trouvé ce qu'elle souhaitait. Elle était fâchée contre le centre d'hébergement où elle résidait, trouvant qu'ils ne l'écoutaient pas et qu'elle n'avait pas suffisamment accès aux ordinateurs pour faire des recherches de logements. Elle éprouvait déjà de la frustration à l'égard de bien des gens. Au moment de visiter le logement, elle a fait la connaissance du propriétaire, un homme pressé, un homme d'affaires un peu condescendant. Pour lui, la location d'un logement était affaire courante, il en avait vu d'autres. Le bail était uniquement en anglais. Dès le départ, Jacqueline ne s'est pas sentie respectée, elle ne s'est pas sentie accueillie. Elle trouvait que le loyer était cher, alors que le propriétaire agissait comme si c'était un petit logement bon marché. Le logement n'était pas tout à fait bien entretenu : il manquait une poignée à la cuisinière, les portes de garde-robe ne fermaient pas, le sablage des planchers était mal fini.

Toutes sortes de choses, des détails, mais qui la ramenaient à sa dignité, c'est-à-dire à ce qu'elle

veut qu'on perçoive d'elle et ce qu'elle souhaite percevoir d'elle-même. Il était très important pour elle que l'appartement soit beau. Elle voyait tous les petits détails qui clochaient dans l'appartement. C'était grave pour elle que le propriétaire ne les juge pas importants. Elle a tout de même signé le bail.



OlkaCF, 2012. Certains droits réservés. CC

Une rencontre entre les différents acteurs autour de la locataire

Une première intervention consistera à organiser une rencontre entre le propriétaire et la locataire, afin de briser la dynamique habituelle dans laquelle cette dame très impulsive et colérique se fait constamment fermer la porte au nez et n'est finalement jamais entendue. Malgré que les conditions d'une médiation ne soient pas nécessairement réunies, elle invitera les différentes parties autour de la même table. L'intervenante accompagne ainsi Jacqueline dans l'apprentissage de nouvelles compétences relationnelles et agit comme intermédiaire pour tisser les liens entre la participante et les acteurs autour du logement. On voit ici que lorsque les objectifs de l'intervention sont clairs et explicites, il est parfois possible de s'allier les acteurs autour de la personne, afin de faire collectivement des pas pour favoriser son mieux-être.

Plusieurs choses clochaient dans son appartement. De petites choses, mais aussi d'autres, plus importantes, comme le bain et la toilette dont les robinets fonctionnaient

mal. Il avait été convenu que le propriétaire effectuerait des réparations. Jacqueline souhaitait qu'il les fasse, cependant, il s'est présenté à quelques reprises chez elle, et elle a refusé à chaque fois de le laisser entrer. Elle s'est construit son propre raisonnement, à savoir qu'il est intrusif, qu'il n'a pas le droit de venir chez elle. C'est vrai qu'il est intrusif en partie par son attitude, mais il venait réparer des choses et cela à la demande de Jacqueline. Il est vrai que c'est un homme condescendant qui cherche à faire le moins possible et il est vrai aussi que le logement est cher. Cependant, il voulait faire les réparations, et elle est tellement cabrée sur ses positions qu'elle ne le laissait pas entrer. Elle mettait le propriétaire dans une situation sans issue.

Comment faire pour que le propriétaire vienne faire les réparations dans l'appartement sans que cela atteigne Jacqueline? Et comment peut-elle vivre dans cet appartement sans avoir constamment l'impression d'être lésée et de se sentir menacée chez elle? Après quelques semaines en logement, **une stratégie pour tenter de dénouer la situation a été de proposer une rencontre entre la locataire et le**

propriétaire. L'intention de cette rencontre, était de dire : « *Madame est là depuis peu de temps; est-il possible de trouver une entente?* » Il y avait une base de vérité, sur laquelle elle se construisait toute une histoire. Et elle se les construit très rapidement quand elle est seule chez elle!
L'objectif était de lui permettre de défaire un peu ses scénarios en étant en relation directe avec le propriétaire : voici la réalité, voici les faits.

Il s'agissait d'une intervention systémique : nous travaillons avec le système de madame, et nous sommes tous dans son système. C'est une intervention à long terme et, bien sûr, nous n'allions pas répondre chaque fois qu'il se passerait quelque chose, mais j'ai proposé que nous soyons à l'écoute cette fois-ci.

La rencontre s'est déroulée assez étrangement. Jacqueline s'est vraiment fâchée. Le propriétaire est resté assis, les yeux penchés. À un moment donné, il a fallu dire à Jacqueline que ça suffisait. Qu'il faudrait mettre fin à la rencontre si elle ne changeait pas de ton. En même temps, elle avait tellement besoin de lui dire ce qu'elle avait sur le cœur. « *Je ne suis pas une folle. Ce n'est pas vrai que parce que je suis avec le projet Chez soi tu vas en profiter et t'en mettre plein les poches. Je ne suis pas un trou de cul. Tu m'entends? Moi, j'ai déjà été concierge d'un immeuble de 40 logements, j'en ai fait des affaires!* » Ce n'était pas le bon endroit, mais c'est sorti. Le propriétaire n'a pas bronché. Et ensuite elle s'est calmée. À la fin, j'ai dit : « *Merci Jacqueline d'avoir eu le courage de dire ce que tu as dit. Merci monsieur X d'avoir entendu tout ça, malgré l'agressivité des paroles. On vient de faire quelque chose de très important. C'est possible que vous arriviez à vous entendre.* » Et à la fin, Jacqueline a dit : « *Mais oui, monsieur X, j'aimerais bien que vous me donniez de petits contrats, pour laver les vitres ou d'autres choses.* » La rencontre s'est terminée avec des sourires!

J'ai abordé le propriétaire comme un acteur important du système de relations de Jacqueline.

Je suis retournée auprès de lui pour le remercier : « *Merci beaucoup, vous n'étiez pas obligé de participer à cette rencontre, vous l'avez fait, vous avez contribué à changer quelque chose. Nous n'avons pas terminé, c'est un travail à long terme, mais vous allez voir.* » Mon intention était de l'amadouer, de le mettre de mon côté, de susciter son empathie à l'égard de Jacqueline. Dans cette médiation, mon but avec le propriétaire était plus clair qu'avec la locataire! Il y a une relation entre Jacqueline et monsieur. X et quelque chose dans cette relation appartient à Jacqueline et est tout à fait fondamental. Ce qu'elle fait avec lui, c'est ce qu'elle fait dans sa vie. Elle prend un objet dans lequel tout se déverse et où tout se joue. Dans sa relation avec le propriétaire, c'est là où tout se joue. Alors, il était intéressant qu'il soit là aussi. Bien qu'il aurait pu y avoir plusieurs autres manières de travailler avec elle, **il était intéressant qu'il y ait une relation avec le propriétaire pour aider Jacqueline dans ses dynamiques relationnelles.**

Responsabiliser la locataire en misant sur l'attachement au projet

Une seconde intervention va consister à responsabiliser la locataire à l'égard de ses devoirs comme locataire. L'importance que revêtent pour Jacqueline son appartement et sa participation au projet Chez soi servira de levier dans l'intervention pour la responsabiliser face à ses comportements.

La bonne entente a persisté pendant un bon cinq semaines. Jusqu'à ce que Jacqueline se mette à douter du bon fonctionnement de sa sonnette. Elle croyait que la sonnette fonctionnait par intermittence. Elle a appelé le propriétaire pour lui dire qu'elle souhaitait qu'elle soit réparée rapidement. Il lui a répondu : « *Pourtant à chaque fois que je viens vous voir, ça sonne. C'est aussi le cas pour le concierge. Êtes-vous certaine?* » Ça l'a mise très en colère qu'il mette en doute ce qu'elle disait. Probablement pour acheter la paix, le propriétaire est venu changer la sonnette. En faisant

cela, il n'était pas content et il a été un peu condescendant à nouveau. Il s'est présenté à sa porte avec son fils. Son fils avait un sourire en coin. Elle s'est mise en colère, disant qu'il n'était pas autorisé à venir rire d'elle à son domicile. Et elle a donné un coup de poing dans le mur à côté du visage du propriétaire. Le propriétaire est parti.

Mon hypothèse est qu'elle s'est ensuite sentie très mal d'avoir agi ainsi, alors elle s'est mise à trouver tous les défauts au propriétaire, à juger que son attitude et sa façon de traiter les gens étaient inacceptables. Elle est allée porter plainte au poste de police pour intrusion dans son domicile. Au poste, on lui aurait répondu « *Ah! Monsieur X...* », comme s'il était déjà



samplediz, 2009. Certains droits réservés. CC

connu des policiers. Un policier lui aurait dit : « *S'il entre dans votre logement sans votre permission, vous savez quoi faire.* » Avec sa connaissance de la police et du milieu criminel, elle a interprété cela comme si elle pouvait s'en prendre physiquement à lui.

Jacqueline était à ce moment-là en appartement depuis deux mois. Elle s'est rendue chez le propriétaire pour payer le loyer, mais il était absent. Elle s'est sentie insultée qu'il ne soit pas présent le premier du mois pour percevoir le loyer. Elle est remontée chez elle avec l'argent du loyer et a prêté cet argent à un ami.

Le propriétaire nous a téléphoné pour dire que le loyer n'avait pas été payé. Je ne savais plus que faire. Par quel bout prendre cette situation? **Je n'ai pas peur d'elle, mais j'ai peur que le lien se brise. Je travaille fort. Elle a brisé ses liens avec tous les intervenants, partout.** Bien sûr son intérêt à l'égard du logement est un bel avantage et nous avions établi quelque chose, mais ça demeurerait très fragile. Si le lien venait à se briser maintenant entre elle et moi, elle me garderait comme intervenante parce qu'elle y est tenue pour conserver son logement, mais

que ferions-nous ensemble en faisant semblant? Et elle est tout à fait capable de faire semblant. Alors, je marchais sur des œufs.

En venant chez elle, je me suis dit, elle fait partie du projet Chez soi. Elle a une responsabilité en lien avec le projet, à l'égard du logement. J'ai utilisé ça. « *Jacqueline, je pense qu'il va falloir que tu m'aides, parce qu'il y a un problème présentement. Je comprends toute ta démarche et je sais que c'est important. Mais là, nous faisons sérieusement face à un problème. Tu n'as pas payé ton loyer, tu n'as pas porté plainte à la régie du logement, tu as donné ton argent à un ami. Il y a des ententes entre le projet Chez soi et les propriétaires. La Commission de la santé mentale du Canada est là-dedans. Les propriétaires ont des droits aussi, tu ne peux pas te faire justice, même si tu as raison. Il y a différents niveaux dans cette situation-là. Il y a le niveau personnel, qui t'appartient à toi, tu as tes raisons. Mais il y a aussi un autre niveau, et celui-là nous ne pouvons pas nous en sortir, et c'est le niveau légal. Peut-être que je t'avais mal expliqué au début, peut-être que nous avons failli à t'expliquer vraiment qu'il y a des responsabilités et tout ça.* »

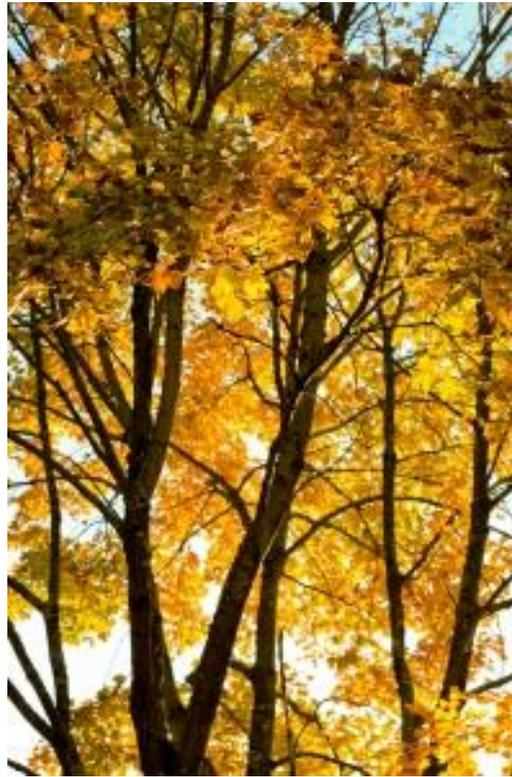
Et j'ai été très claire : les propriétaires qui s'embarquent dans le projet prennent un risque. Ils ne choisissent pas qui emménage dans leur appartement. Elle a dit : « *Ah mon Dieu, es-tu sérieuse? Tu m'excuseras à l'équipe logement. Je n'avais pas pensé à ça du tout, du tout.* » J'étais très surprise. Jacqueline ne s'est pas fâchée. Je me suis cachée un peu derrière le projet Chez soi, mais c'était aussi une façon de la responsabiliser en tant que participante au projet. Afin de ne pas perdre l'impulsion du moment, tout de suite après qu'elle se soit excusée, je lui ai demandé : « *Que veux-tu faire? Comment va-t-on planifier les choses pour que la situation ne prenne pas d'ampleur?* » Elle a répondu : « *Je vais appeler mon ami et essayer d'avoir mon argent le plus tôt possible. Ne le dis pas au propriétaire, c'est sûr que je l'aurai la troisième semaine du mois, mais je vais essayer de l'avoir plus tôt. Appelle le propriétaire, dis-lui que tu seras avec moi pour payer le loyer. Ça va le rassurer.* » Et nous avons fait ainsi.

Je me suis demandé si, dans une approche du rétablissement, j'aurais dû lui dire de faire elle-même une entente de paiement avec le propriétaire. Mais je trouvais que c'était trop dans les circonstances. Elle avait déjà fait un bon bout de chemin.

Il la met dans tous ses états. Alors, elle a déjà fait beaucoup d'efforts. Ce qui m'a vraiment fait plaisir, c'est que sans se mettre en colère, elle puisse dire; « *Oh là là, qu'est-ce que j'ai fait?* ». Sans se mettre en colère et dire que personne ne lui avait dit et que si elle avait su, etc. ... J'étais très contente aussi qu'elle s'excuse auprès de l'équipe logement. J'ai ensuite invité la personne de l'équipe logement à l'appeler et à la remercier pour ses excuses, qu'elle lui dise qu'elle les accepte et que tout va bien puisque des arrangements ont été pris. Il y avait une boucle à boucler dans cet épisode-là.

Montrer l'exemple

Plus tard, Jacqueline a perdu ses clés et le propriétaire lui a prêté les siennes. Elle les a gardées, sans en faire faire de nouvelles. Le propriétaire lui a expliqué qu'il devait les



saraj, 2010. Certains droits réservés. CC

reprandre, mais elle lui a dit qu'elle n'avait pas l'argent pour faire des doubles. Comme solution, il lui a proposé de faire des clés de rechange et qu'elle le rembourse par la suite. Elle a accepté. Mais quand le propriétaire revient avec les clés, il lui demande 20 \$ et Jacqueline refuse de payer, évoquant que le

prix demandé était nettement supérieur à ce qu'il en aurait coûté si elle l'avait fait elle-même.

Cette fois à nouveau, j'ai tenté d'organiser une médiation entre le propriétaire et la locataire, mais rien n'y fit, de part et d'autre. Pendant longtemps l'équipe a choisi de ne pas payer. Puis, après en avoir largement discuté, nous avons convenu que le projet paierait le propriétaire au nom de la participante. Ce n'était pas tant pour sortir de l'impasse que pour nous positionner dans cette situation. **Nous avons fait du « modeling » : l'intention était de permettre à Jacqueline de faire un apprentissage : voici comment maintenir un bon lien.** Il s'agit de l'accompagner dans le développement de ses habiletés relationnelles. Je l'ai soutenu en disant qu'effectivement, le prix demandé était considérable et que, oui, le propriétaire avait une part de responsabilité dans cette situation, mais que, par ailleurs, elle ne peut pas toujours être dans la revendication. Elle doit aussi assumer sa part de responsabilité et c'est elle qui au départ avait perdu ses clés et ne les avait pas remplacées. Je lui ai expliqué que le projet avait payé, puisque nous estimions que dans cette situation il

aurait été de la responsabilité de la locataire de le faire et qu'il était important de garder un bon lien avec ce propriétaire. Jacqueline a dit comprendre pourquoi il fallait le payer, bien qu'elle n'ait pas remboursé le projet. Elle est dans un processus d'apprentissage.

Par ailleurs, Jacqueline est en contact avec d'autres participants du projet de son immeuble et elle se compare beaucoup à eux. Elle craint de ne pas être traitée équitablement par rapport aux autres participants. Alors, pour cet épisode du 20 \$, je lui ai fait remarquer que, cette fois-ci, le projet avait payé pour elle, mais qu'une prochaine fois, il était possible qu'une autre situation nécessite que le projet débourse un montant pour quelqu'un d'autre et que ce n'était pas nécessairement comptabilisable.

Se retirer de la médiation...

Quelques mois se sont passés, puis Jacqueline a eu un empêchement pour payer son loyer. Par elle-même, elle a fait une entente de paiement avec le propriétaire. Par la suite, elle m'a demandé d'intervenir auprès de lui pour avoir les reçus du remboursement progressif de sa dette. Je lui ai répondu qu'elle et lui étaient désormais capables de se parler, qu'ils arrivaient à faire des ententes entre eux et que je n'estimais plus nécessaire de m'en mêler. Jacqueline a acquiescé : elle pouvait maintenant lui parler et se débrouiller seule dans ses relations avec lui. **Elle m'a offert sur un plateau d'argent le moment pour me retirer de ce rôle de médiatrice.**

Réflexions sur la posture de l'intervenant en regard de l'environnement des personnes

À la fin de ce récit, l'équipe souligne que le travail d'intervention dans le milieu de vie des personnes doit permettre de favoriser une plus grande compréhension et une meilleure cohabitation entre des individus aux réalités sociales différentes.

Il y a beaucoup de doute dans tout ça. La ligne est fine quand on intervient auprès d'une personne qui éprouve autant de colère. On parle de recadrer et de mettre des limites à l'agressivité. Je suis d'accord quand ça s'adresse directement à moi. Mais souvent, ça s'adresse au système ou à des personnes rencontrées autrefois. Pourquoi toujours lui dire de se taire? En quoi est-ce si inapproprié? **Comme équipe, nous apprenons dans le cadre de ce suivi qu'il faut oser aller dans la subtilité de l'intervention, oser innover et aller un peu plus loin sans cadrer tout de suite des comportements, bien qu'ils soient inadéquats.**

Par ailleurs, une partie de notre travail est de reconnaître ce qui est vécu par tous les acteurs d'une situation et de participer à ce que les différentes personnes en présence saisissent mieux la position des autres. **Il y a une empathie à développer à l'égard des différents acteurs autour de la personne, et notamment des voisins et des propriétaires.** C'est un travail de « modeling », où les uns et les autres voient comment on s'y prend pour négocier avec un propriétaire ou avec un participant du projet. C'est pourquoi notre réflexion nous mène davantage à parler de la « défense des intérêts » des participants, où le travail consiste à favoriser un bon environnement autour de la personne, plutôt que de la « défense de droits » à tout prix, car il n'est pas nécessairement favorable pour la personne de se mettre à dos les acteurs qui gravitent autour d'elle.

Dans l'intervention dans le milieu de vie des personnes, nous faisons un travail d'éducation et de sensibilisation auprès des voisins et des propriétaires. Nous les outillons pour voir les choses autrement, pour être plus tolérant et reconnaître le

chemin parcouru malgré que ça prend du temps, pour apprendre à se mettre un peu dans la peau des participants. **On offre un modèle qui peut servir de futurs locataires ayant des troubles de santé mentale ou un parcours d'itinérance et qui vont interagir avec des propriétaires et des voisins qui auront appris à mieux saisir leur réalité.**

Projet Chez soi, Montréal, 2011
Équipe de suivi d'intensité variable (SIV),
CSSS Jeanne-Mance

Mots clefs : Agressivité/violence,
identité/citoyenneté, logement, trouble
relationnel.



BeverlyLR, 2007. Certains droits réservés. CC