

Travailler avec les propriétaires et les gestionnaires pour l'accessibilité au logement

— 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).

À partir de quelques cas d'intervention, les intervenants de l'Équipe itinérance du CSSS Gatineau font ressortir des stratégies pour favoriser l'accès ou le maintien en logement de leur clientèle. Que ce soit avec des acteurs des secteurs privé ou communautaire, l'Équipe s'efforce de négocier afin de servir les intérêts des personnes itinérantes ou à risque de le devenir. L'Équipe met de l'avant certaines stratégies telles que la médiation lors de conflits entre locataire et propriétaire, la négociation d'entente avec les propriétaires ou les organismes communautaires. Ces stratégies ont permis d'éviter les évictions ou à obtenir un sursis, le temps de trouver un autre logement. Malgré tout, favoriser l'accès aux logements privés demeure un défi.

« Le besoin existe aussi chez les personnes vulnérables qui vivent dans le réseau de logements privés. »

Équipe itinérance CSSS Gatineau



linder6580, 2012. Certains droits réservés. CC

Assurer le maintien en maison de chambre d'un individu à risque d'expulsion

Lorsque cela est possible, l'Équipe itinérance intervient auprès des propriétaires de logements afin d'éviter l'expulsion de certaines personnes. Dans la situation suivante, l'Équipe sera en mesure de négocier une entente permettant de maintenir en logement un individu passablement dérangeant pour le voisinage.

Il y a plusieurs années, un bénévole d'un service de fiducie volontaire nous a adressé un homme qui était constamment menacé d'expulsion par son propriétaire. Cet homme avait un problème d'alcoolisme et dérangeait beaucoup le voisinage lorsqu'il était en état d'ébriété. **Nous avons eu plusieurs rencontres avec le gérant de l'immeuble pour tempérer les conflits et négocier des ententes avec le propriétaire.** En contrepartie de la non-expulsion du locataire, nous assurons au propriétaire que nous serions disponibles pour effectuer un suivi. Nous avons fait plusieurs démarches d'accompagnement auprès de cette personne afin d'améliorer sa

situation psychosociale. Avec cette stratégie, il a été possible pour lui de demeurer pendant dix ans dans cette maison de chambres.

Minimiser le risque d'étiquetage pour favoriser l'accès au logement

Si le fait d'être un intervenant dans un CLSC peut être un atout au moment de négocier le maintien en logement d'un client, il semble que cela ait l'effet contraire lorsqu'il est question de favoriser l'accès au logement : intervenir au nom du client en tant qu'intervenant en CLSC pour trouver un logement tend à susciter la méfiance des propriétaires. Ces derniers anticipent qu'ils auront affaire à un individu ayant des difficultés. L'Équipe tente alors de minimiser cet étiquetage de la part de certains propriétaires. Les tentatives ne sont pas toujours fructueuses puisqu'elle se bute à des refus de la part de ces derniers.

Nous avons une liste de propriétaires de chambres ou de logements. Souvent, quand nous appelons un propriétaire pour trouver un logement et que nous disons que nous

sommes intervenants dans un CLSC, celui-ci nous demande si la personne a un problème. Pour les propriétaires, CLSC veut dire problème. Ils vont alors nous poser plusieurs questions sur nos clients. Nous devons respecter la confidentialité du client tout en tentant de rassurer le propriétaire. Pour ce faire, nous misons sur le fait que le revenu du client pourrait être géré par un organisme communautaire et qu'il reçoit des services d'accompagnement. Malgré ces tentatives pour rassurer le propriétaire, il est fréquent que le client soit refusé. Tenant compte de ce constat, nous préférons travailler en collaboration avec les organismes dont la mission est d'aider les individus dans la recherche de logement : cela évite que le client soit associé au CLSC et qu'il soit étiqueté comme problématique par le propriétaire.

Éviter un retour à la rue : gagner du temps auprès du propriétaire

Compte tenu de la pénurie de logements, l'éviction par des propriétaires privés est un scénario très peu enviable pour les clientèles vulnérables soutenues par l'Équipe. Pour ces clientèles sans alternative concrète de logement, l'éviction pourrait se solder par un enracinement dans l'itinérance. L'exemple suivant illustre le travail de longue haleine d'un intervenant de l'Équipe visant à s'assurer que quatre individus atteints d'un problème de santé mentale ne se retrouvent pas à la rue. L'annonce par le propriétaire du changement de vocation de logement et, par le fait même, l'éviction des quatre individus incitent l'organisateur communautaire à développer un projet de logement avec soutien communautaire. Entre-temps, il lui faudra s'assurer de gagner du temps auprès du propriétaire pour qu'il n'effectue pas immédiatement ses travaux de rénovation.

Nous intervenons dans un dossier où un propriétaire de logement désire évincer quatre individus qui ont un diagnostic en santé mentale afin de développer un nouveau projet dans l'immeuble. L'organisateur communautaire de l'Équipe, à l'époque, a eu l'idée de démarrer un projet de logement pour ce type de clientèle. Il a fait appel à un organisme qui détient une expertise dans le développement de ce type de projet. Depuis trois ans, nous travaillons à faire avancer ce projet. La construction est sur le point de commencer. Pendant tout ce temps, **il a fallu travailler à convaincre le propriétaire de s'engager à ne pas évincer les quatre individus avant qu'ils ne soient relogés.** Le propriétaire a accepté de signer une lettre qui l'engage à ne pas évincer les individus avant la réalisation achevée du projet de logement communautaire. Le propriétaire se montre très patient étant donné que le projet a été reporté à quelques reprises. Nous comptons sur la responsable du projet dans l'organisme expert afin qu'elle donne des nouvelles fréquemment au propriétaire sur l'avancement des travaux et qu'elle s'assure qu'il est encore disposé à patienter.



hberends, 2006. Certains droits réservés. CC

Quand l'éviction est dans l'intérêt de l'individu...

La situation précédente illustre un travail exemplaire de collaboration avec un propriétaire qui a permis d'éviter l'éviction d'individus qui risquaient de se retrouver à la rue. Or, dans certaines circonstances, lorsque la santé physique d'un individu est compromise dans le lieu où il habite, l'éviction peut s'avérer salubre. La situation suivante met en lumière le travail d'une intervenante de l'Équipe qui a dû se résigner à travailler de concert avec un propriétaire pour évincer son client d'un logement insalubre. Cependant, les tentatives de la part de l'intervenante pour lui trouver un nouveau logement seront infructueuses.

Je suis intervenue dans une situation où un individu vivait dans un logement rempli de moisissures. Les murs étaient noircis par les champignons et cela lui occasionnait des problèmes de santé. L'odeur qui se dégageait du logement ne me donnait pas le goût d'y entrer. Même le propriétaire disait que cela n'avait pas de bon sens que la

personne vive dans ces conditions. Le propriétaire voulait donc que l'individu quitte le logement pour le remettre dans un état salubre. En discutant avec lui, j'ai constaté qu'il ne se rendait pas compte du risque que cela pouvait représenter pour lui de demeurer dans ce logement. Il ne voulait pas quitter son logement. Le propriétaire, par l'entremise de procédures judiciaires, a posé un ultimatum à l'individu pour qu'il quitte le logement. Avant la date limite, j'ai donc essayé de lui trouver un autre endroit pour habiter, mais il refusait systématiquement.

Cette personne s'est malheureusement retrouvée à la rue. L'homme considère que le CLSC ne l'a pas aidé à garder son logement; il ne veut donc plus avoir affaire à moi. Quand je le croise dans la rue, j'essaie de ne pas lui poser trop de questions, car je veux préserver un petit lien. Actuellement, je ne sais pas s'il s'est trouvé un autre endroit où habiter.

Dans le cas précédent, l'intervention à privilégier était de protéger la personne d'un environnement insalubre même si cela a eu pour conséquence d'effriter le lien qui existait entre l'intervenante et elle. Cette situation met en lumière le peu d'options disponibles pour les individus qui ne désirent

pas se retrouver en hébergement communautaire, mais qui ont tout de même besoin d'un soutien.

Le problème est que les subventions pour le soutien communautaire sont octroyées uniquement aux organismes de logements communautaires. Le besoin, selon nous, existe aussi chez les personnes vulnérables qui vivent dans le réseau de logements privés. Il serait donc intéressant d'avoir des intervenants en soutien communautaire pour venir en aide aux personnes à risque d'itinérance dans le milieu locatif privé. Ces intervenants pourraient prévenir les évictions en s'assurant que les individus paient les propriétaires et qu'ils vivent dans des conditions adéquates de salubrité.

Présentement, devant la détérioration de certaines situations, nous sommes parfois obligés de sortir une personne d'un logement. Nous peinons par la suite à trouver des options d'hébergement adapté à nos clients.



zirac, 2005. Certains droits réservés. CC

Des ententes avec le milieu communautaire

Au-delà du secteur du logement privé, l'Équipe négocie aussi avec le milieu du logement communautaire pour servir les intérêts des personnes à la rue. Ici également, l'objectif visé sera d'éviter une éviction en proposant des alternatives aux milieux concernés.

Nous sommes intervenus dans une situation où un organisme de logements avec soutien communautaire voulait expulser une dame.

L'état de cette dame était devenu trop lourd pour le type de services offerts par l'organisme. L'organisme accueille normalement des personnes autonomes, ce qui n'est plus le cas de cette dame. Elle a une déficience et une pathologie qui l'amène à accumuler des objets. Son logement est insalubre.

Notre objectif va consister à lui permettre de recevoir des services de soutien à domicile, afin d'éviter qu'elle soit dans l'obligation de quitter son logement. Nous avons fait appel aux services d'un psychologue en clinique privée afin d'avoir rapidement un diagnostic. Ce diagnostic nous permettra de la diriger vers le bon programme pour qu'elle obtienne des services adaptés à sa situation.

Accommodement temporaire en maison d'hébergement

Il n'est pas toujours profitable pour l'Équipe de remettre en question une décision si elle veut maintenir de bonnes relations avec les organismes. Elle a, en effet, comme principe de ne pas s'insérer dans la façon de faire des organismes. Cependant, il est possible d'obtenir certains accommodements qui facilitent la vie de sa clientèle, comme en témoigne une intervenante de l'Équipe.

Je suis intervenue auprès d'un homme âgé. La direction de la maison d'hébergement où il vivait avait statué qu'il devait quitter le premier octobre. Je me suis montrée disponible pour accompagner l'homme dans sa recherche d'un nouvel endroit pour habiter. Il a réussi à se trouver une chambre le jour même de la date butoir. Cependant, le propriétaire ne savait pas si la chambre serait prête ce jour-là. L'homme était un peu embêté puisqu'il savait qu'il ne pouvait plus coucher à la maison d'hébergement le soir même. J'ai donc suggéré que j'irais vérifier auprès de l'organisme s'il pouvait coucher ce soir-là encore à la maison d'hébergement. Finalement, la nouvelle chambre était prête et l'homme a pu y dormir. Dans le cas

contraire, je me serais entendue avec une intervenante de la maison d'hébergement pour que l'homme y dorme une nuit supplémentaire. Avec le reçu prouvant que l'homme avait payé sa chambre, l'intervenante aurait sans doute fait preuve de souplesse.

Équipe itinérance CSSS Gatineau

Mot clef : logement, stigmatisation.