

**«Les vieux patterns sont en train de partir»
La stabilisation résidentielle avec accompagnement comme
nouvel espace-temps de rapports à soi et aux autres**

Synthèse des entretiens auprès des personnes accompagnées, des entretiens avec informateurs clé et des focus-groups impliquant des personnes accompagnatrices¹

Le sens de l'«habiter» et le rapport au logement

1. Le point de vue de personnes accompagnées²

«Aujourd'hui, mon endroit sûr, c'est ici»

Par définition, les personnes rencontrées en entrevue ont actuellement un toit, que ce soit un logement temporaire ou permanent, ou une chambre dans un hébergement collectif. Le cas de figure le plus fréquent est celui de personnes se trouvant lors de l'entrevue à une des étapes finales d'un parcours «en étapes»: rue, hébergement(s) d'urgence, logement(s) de transition, pour finalement «atteindre» un logement autonome. Le deuxième type de parcours rencontré est associé à l'approche «Logement d'abord» ou «à étapes réduites». Ce type de parcours ressemble au précédent, à la différence que le temps de chacune des étapes est réduit et que celle des logements de transition est éliminée. Ce dernier parcours semble le plus «homogène»: les personnes dans ce groupe résident en logement autonome avec une subvention, indiquent avoir choisi eux-mêmes leur logement actuel et pouvoir y rester de façon permanente.

Un autre groupe de répondants reçoit des services d'accompagnement résidentiel suite à une transition lors d'une sortie d'institution: hospitalisation en psychiatrie, thérapie, détention, centre jeunesse. Ce parcours n'est pas mutuellement exclusif avec les deux parcours précédents. Finalement, parmi les personnes interviewées, un petit groupe se

¹ Le présent document est le premier d'une série mise en ligne pour accompagner les webinaires du CREMIS sur l'accompagnement résidentiel (voir SRA Document (1) avril 2019 au www.cremis.ca.) Ce document a été produit par Christopher McAll à partir (1) des analyses thématiques des entretiens auprès des utilisateurs de services d'accompagnement résidentiel faites par les membres de l'équipe: Laurence Roy (le rapport au logement), Nancy Keays (la santé mentale et physique et les traumatismes), Sophie Coulombe (les conditions matérielles de vie), Marie-Josée Doucet (l'accompagnement) et Christopher McAll (les «espaces-temps» de l'intégration sociale) et (2) des analyses des focus-groups et entretiens avec des informateurs-clé par Marie-Josée Doucet et Sophie Coulombe, avec l'apport de Nancy Keys et Laurence Roy.

² Le groupe de personnes interviewées est composé de 13 femmes et de 11 hommes, âgées entre 19 et 62 ans. Sur ces 24 personnes, certaines vivent seules en logement, d'autres partagent leur logement avec leurs enfants, sont en collocation ou en résidence collective. Elles peuvent être en HLM ou en logement privé avec ou sans subvention et dans le cadre ou non d'un programme SRA. Le logement occupé peut être permanent ou transitoire, associé, dans certains cas, à divers organismes communautaires et types de supervision, en lien, par exemple, avec l'âge (18 à 25 ans ou 55 ans et plus), un diagnostic de déficience intellectuelle (sous curatelle), le statut de jeune mère, ou la santé mentale (suivi intensif dans le milieu). Les logements occupés peuvent être en milieu urbain ou rural. Les prestations d'aide sociale constituent la source principale de revenu pour la majorité de ces personnes.

trouvait en logement avant de recevoir les services d'accompagnement résidentiel actuels et ne s'est jamais retrouvé en itinérance «de rue», tout en ayant certaines caractéristiques qui permettent de penser qu'elles étaient «à risque» de perdre leur logement.

S'ajuster à la vie en logement n'est pas nécessairement évident pour les personnes rencontrées. Pour un homme avec une longue expérience en situation d'itinérance, les premiers trois mois en appartement ont été particulièrement difficiles. Il était *«toujours prêt à partir»*, toujours avec *«mon back sac dans ma tête»*: *«Là ça fait deux mois que je ne l'ai pas ressorti. Mais j'ai été pendant les trois premiers mois avec mon back sac, rien de défait. J'étais toujours prêt pour partir»*. Avec le temps cependant, son logement devient son *«endroit sûr»*: *«C'est que ça donne une stabilité. Ça, c'est la première des choses. La deuxième chose ... Avoir un point de ralliement [...] Je sais qu'aujourd'hui mon endroit sûr, c'est ici. Fait que ça, ça me donne de la sécurité»*.

L'idée de se retrouver en situation de *«sécurité»* revient dans plusieurs entrevues et peut se référer à la fois à l'insécurité vécue auparavant en situation d'itinérance comme telle, ou à des expériences antérieures marquées par la violence. Par exemple, un homme a dû changer de quartier et s'éloigner d'un lieu et des rapports qui ont été une source d'insécurité dans sa vie (en lien avec le trafic de la drogue). Dans son cas, le *«stress»* du passé a cédé la place à autre chose : *«Depuis que je suis ici, j'ai réglé mes affaires [...] J'étais tellement stressé quand je suis arrivé [...] Je commence tranquillement à apprendre à relaxer puis à trouver la vie belle. Tranquillement. Tu sais à un moment donné je ne la trouvais plus belle la vie»*. Il n'est pas seul à exprimer de tels sentiments. D'autres disent avoir l'impression d'être arrivés quelque part où *«on est bien»*, où on peut mener *«une petite vie normale»*, *«plus relaxe»* ou même *«avoir une stabilité»*. On peut en *«avoir assez»* d'un passé marqué par l'instabilité et la violence.

Le sentiment de sécurité en logement cependant n'est pas partagé par toutes les personnes rencontrées. Des femmes qui ont vécu de la violence ou des abus dans un logement peuvent vivre un grand sentiment d'insécurité en lien avec le fait d'être en logement. Celui-ci peut devenir un déclencheur de mémoire traumatique et engendrer des émotions telles que vécues au temps du trauma, par exemple, la peur, la colère, la tristesse ou la honte. Une femme souhaite se reposer en restant à la même place plus longtemps, mais elle aurait vécu une série d'évènements violents en logement et déménagement constamment : *«Il faut que la porte soit barrée trois fois. Tu sais c'est tout le temps...Je n'arrive pas à me reposer. Puis là bien à être instable partout! Cinq appartements en un an, plus les places, plus ma sœur, plus ci, plus ça. Si j'avais le temps, j'attendrais ici pour enfin être capable de me reposer, en espérant que ça, ça va fonctionner»*. Si plusieurs sont logés dans des *«blocs tranquilles»*, d'autres, surtout en milieu urbain, le sont dans des immeubles *«rock'n roll»* où les participants se sentent plus ou moins en sécurité en raison des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie des autres résidents.

La *«sécurité»* peut aussi être pensée sur le plan économique. Par exemple, la subvention au loyer est souvent évoquée comme une source importante de sécurité et l'amélioration du bien-être matériel lui est en grande partie attribuée. Selon une personne, sans cette subvention, *«avec le revenu que j'ai, je serais encore dans la rue. Parce que juste le prix des loyers là [...] même le prix des chambres, il ne te reste quasiment plus rien à manger»*. Malgré

la subvention, *«il n'y en a pas jusqu'à la fin du mois», «c'est serré»* et, pour plusieurs, on *«ne mange pas beaucoup»*.

Les coûts de leur loyer se situent entre 199\$ et 259\$ par mois. Il n'est pas précisé pour tout le monde si les charges (électricité, eau chaude) sont incluses. Sans la subvention, la plupart ne pourraient pas payer leur loyer dont les prix grimpent au-dessus de 500\$. Dans cette situation, on peut s'imaginer qu'au moindre imprévu, ce fragile équilibre risque d'être perturbé. La gestion des imprévus peut avoir des conséquences importantes sur le quotidien des personnes. Une des femmes, dont le revenu est environ 644\$ par mois, donne l'exemple de son déménagement : *«J'étais supposée avoir quelqu'un qui m'aide, mais il a annulé à la dernière seconde, fait qu'il a fallu que je me paie un transport»*. Les conséquences du manque de revenu peuvent être néfastes à plusieurs égards, avec le risque de retourner vers un passé qu'on a voulu laisser derrière soi : *«Pas de revenu là tu ne manges pas, tu es malade, tu vas dans la rue, tu fais de la criminalité»*. Pour une des personnes, avoir recours à un «centre alimentaire» n'est pas une option privilégiée : *«c'est dur 1 000\$ par mois. C'est rough, puis ça m'écoeure aller dans les centres alimentaires»*.

Tout en étant une source de sécurité, être dans un programme SRA avec une subvention au loyer peut générer la crainte de la perdre. Selon un homme qui avait des voisins dérangeants, des *«fêtards»*, il ne pouvait pas déménager car il craignait perdre sa subvention. Le programme SRA dont il fait partie ne permet pas de relogement : *«Parce que le SRA appartient à l'appartement ici [...] Fait que c'est le propriétaire qui en bénéficie. Si moi, je sors, bien il va en mettre un autre à ma place [...] je ne peux pas demander de déménager. Ça, j'ai trouvé ça dur»*. Heureusement, le propriétaire a fait en sorte que les voisins dérangeants quittent leur appartement.

La sécurité en logement dépend ainsi aussi du propriétaire, de sa volonté de donner accès au logement dans un premier temps et de maintenir des bonnes conditions de logement par la suite. Par exemple, avant même d'être accepté comme locataire, le propriétaire peut être une figure à laquelle les participants doivent prouver leur mérite et auprès de qui ils doivent trouver ou retrouver une crédibilité perdue, soit à cause de manquements antérieurs (défaut de paiement, mauvais crédit), soit, le plus souvent, en raison des marques identitaires de «pauvre», de «jeune de la rue», d'«ex-itinérant», de «marginal». Lors d'une rencontre initiale avec un propriétaire, un participant voit bien qu'*«au début, la personne ne m'avait pas fait confiance, parce qu'elle m'a vu l'allure, puis elle m'a vu les tatous»*.

Une fois en logement, le propriétaire peut être plus ou moins présent. Différents types de rapports sont évoqués avec les propriétaires. Selon une des personnes, *«on ne le connaît quasiment pas»*, mais il *«vient tout de suite réparer»* et selon une autre, *«on le voit souvent, il vient faire le gazon, il vient travailler dans le bloc [...], il est quasiment tout le temps ici»*. Pour d'autres, *«c'est une PDG, une boîte», «un fantôme»*. Par contre, au fil du temps, les rapports avec un propriétaire peuvent évoluer dans un sens plus positif. Un participant *«aide [son propriétaire] comme lui, il m'aide. L'autre fois, j'ai fait son gazon. Je suis allé l'aider. J'ai ramassé toutes les mauvaises herbes dans la cour. Gratuit là, c'est non rémunéré. C'est juste parce qu'il a 84 ans, j'essaie juste de l'aider, il est gentil, ... Puis ils me donnent ma chance fait que...»*.

Les conditions dans certains types de résidence ne sont pas nécessairement appréciées. Plusieurs évoquent des situations actuelles ou récentes où on doit *«partager une chambre de bain à 3, 4 personnes, partager la cuisine aussi, le frigidaire, partager tout autrement dit»*, un partage vécu comme intrusif, heurtant leur besoin d'intimité. Les personnes qui résident ou ont résidé en hébergement ou logement de transition évoquent cette vie collective de façon ambivalente, entre les tensions et conflits quotidiens et l'appréciation des activités de groupe *«bien plaisantes»*. En vieillissant, et avec les canicules qui sont plus fréquents, le manque de ventilation peut aussi poser problème : *«rendu à 60 ans... le canicule ça frappe... Je n'ai pas d'air climatisé à la maison... J'ai souffert»*.

Un dernier problème évoqué permet de faire le lien avec un autre type de sécurité concernant l'état de santé de la personne. Habiter près de «son» hôpital ou de son médecin de famille peut ainsi être une priorité par besoin de sécurité : *«J'ai besoin de rendez-vous médicaux, il faut que je sois proche des hôpitaux, dans le centre-ville [...] Fait que j'ai trouvé [cet appartement]»*. Pour les personnes qui sont loin de l'hôpital ou qui ont des problèmes de mobilité, cette proximité est aussi un enjeu économique, par exemple, afin de ne pas devoir trop dépenser pour le transport : *«on parle de présences à l'hôpital de 3 à 4 jours/semaine, à 30 à 40 \$ [frais de transport par bénévoles] avec un chèque de 622\$, par mois! Ouf! Plus d'appartement encore! Tout perdu! Euh... J'ai des menaces gros comme le bras que je vais me faire mettre à la rue si je ne paie pas»*.

Malgré les difficultés économiques et le sentiment d'insécurité exprimé par certaines, pour la plupart qui disposent de leur propre logement, on peut faire part du sentiment d'être rendu à une nouvelle étape de sa vie, une sorte de recommencement. Pour une personne, s'adapter à cette nouvelle étape veut dire *«réapprendre à vivre comme si j'avais 18 ans. Si j'avais mon premier logement»*. C'est une *«fierté de faire un repas, juste de me promener, d'être dans mon logement, puis d'être bien»*, même si cela comporte aussi des sacrifices quotidiens, comme renoncer à la consommation, *«bien s'entendre»* avec d'autres habitants ou les voisins. Une femme dit ne pas avoir su apprécier *«les petits bonheurs»* avant : *«Je commence à aimer plus la vie, à découvrir mes petits bonheurs. Ça j'avais de la misère... Bien ce n'est pas que j'avais de la misère, je ne reconnaissais pas les petits bonheurs de chaque jour»*. D'autres peuvent occuper leur temps en marchant, en lisant, en écrivant, en dessinant. Ce n'est probablement pas anodin que toutes ces dernières activités sont gratuites.

Si une personne doit *«réapprendre à vivre comme si j'avais 18 ans»* pour se réadapter à la vie en logement, les plus jeunes rencontrés vivent cette expérience autrement. Ce sont les différences entre les témoignages des jeunes et des personnes plus âgées qui sont les plus saillantes en ce qui concerne le sens du «chez-soi», de l'«habiter», souvent vécu comme une «première expérience» par les jeunes à l'instar d'autres «premières fois», un *«premier emploi à vie»* ou *«la première fois que je vivais dans une ville»*. L'idée de l'expérimentation, des essais et des erreurs, émerge de façon importante. Les jeunes rencontrés ne se représentent donc pas leur situation résidentielle actuelle comme permanente, contrairement à plusieurs des personnes plus âgées. Ils peuvent aussi être discriminés par les propriétaires de logement simplement du fait de leur inexpérience ou de leur jeunesse.

Dans une certaine mesure, les services semblent reconnaître la spécificité des jeunes, comme la situation d'une participante qui aurait dû *«faire un long processus, vraiment long»* pour obtenir un logement subventionné associé à un organisme communautaire, mais qui *«n'avait jamais été dans la rue! J'ai 18 ans, ils m'ont comme laissé une chance... Ils m'ont vraiment donné une chance.»* La possibilité d'éviter un premier épisode d'itinérance de rue pour cette jeune femme semble avoir pesé lourd dans la balance pour sortir du cadre habituel. Les pratiques spécifiques aux jeunes ne sont pas toujours vécues de façon positive par contre. On peut évoquer l'idée d'un *«vrai appart»*, se questionner sur la nécessité de faire de multiples *«stages»* au lieu d'intégrer simplement un emploi. Le côté artificiel de certaines interventions ciblant spécifiquement les jeunes et ayant une visée d'expérimentation ou d'exploration ne semble pas toujours faire l'affaire.

Logement et accompagnement

Les personnes rencontrées identifient différents aspects de l'accompagnement dont elles ont bénéficié par rapport au logement. Dans le cas mentionné précédemment où un homme a dû s'éloigner de son quartier d'origine où il a été impliqué depuis son jeune temps dans des activités criminelles (trafic de drogue), c'est son *«intervenant»* qui l'a aidé à sortir de ce quartier et à trouver son logement actuel (un *«havre de paix»*). Ce même intervenant lui a fourni de l'aide pour substituer une *«appartenance positive»* à son ancienne *«appartenance criminelle»*.

Un des principaux obstacles rencontrés par plusieurs est dans l'accès au logement, en raison de la méfiance des propriétaires. Ici la présence de l'intervenant lors de la rencontre avec le propriétaire peut faire la différence : *«c'est moi qui ai trouvé le logement toute seule. [...] C'est une intervenante du centre d'hébergement qui m'a accompagnée [et qui] s'est fait passer pour mon amie quand le propriétaire est venu, parce que je ne voulais pas qu'il sache que c'était une intervenante. Je suis tombée en amour puis [...] le propriétaire tout de suite a compris le programme. Puis il y a un autre couple qui vit en haut qui ont un programme de subvention aussi.»* Les participants sont souvent accompagnés ainsi par leur intervenant.e SRA, dont la présence et les explications au sujet du programme semblent rassurer le propriétaire. Un homme raconte comment, *«au début, [le propriétaire] ne m'avait pas fait confiance, parce qu'il [...] pensait que j'étais un ex-détenu, il pensait que j'étais sûrement un tannant»*. Dans ce cas, c'est le rôle joué par l'intervenant qui a fait la différence: *«il a fait suivre la documentation [...] au propriétaire. Puis c'est ça, le lendemain, [le propriétaire] appelait pour nous dire que [...] c'était correct puis que le logement, il me le gardait.»* Ce propriétaire lui a dit par après que *«si ça n'avait pas été du SRA puis de mon intervenant, je ne l'aurais pas eu»*.

Les rapports aux propriétaires seraient différents pour certaines personnes résidant dans un logement ou un hébergement de transition associé à un organisme communautaire. Il surgit alors parfois une certaine confusion entre le rôle des intervenantes autour de l'aide et du soutien et celui de responsable du logement. La capacité à garder le logement devient alors avant tout tributaire de la capacité à respecter les règles. Une participante évoque ces contraintes : *«Il faut regarder si tous nos engagements de locataire sont faits. [...] On a une feuille à remplir des petites questions. Il faut remplir combien on a fait d'heures*

communautaires, si on en a fait au ménage, parce qu'on a aussi des tâches à faire, une tâche aux trois semaines environ.»

En dehors de ce rôle de médiation dans le rapport aux propriétaires, les répondants identifient d'autres pratiques d'accompagnement jugées aidantes dans la vie quotidienne pour répondre à leurs besoins matériels : le transport par l'intervenant (surtout en milieu rural), le soutien à la gestion du budget (notamment par une fiducie) et l'aide à la résolution des problèmes quotidiens étant les pratiques les plus évoquées. Au-delà des pratiques proximales d'accompagnement résidentiel, des interventions que l'on peut qualifier de «distales» peuvent aussi améliorer la stabilité en logement de façon indirecte, en œuvrant sur des facteurs qui pourraient compromettre celle-ci et qui proviennent du passé. Par exemple, dans un cas, l'accompagnement dans les démarches judiciaires pour régler «des histoires de cour» dans une autre ville, permettent d'éviter de «tomber mandat» et d'être «embarqué», ce qui aurait sans doute entraîné la perte du logement.

L'accompagnement peut aussi être pensé comme un accompagnement «multidimensionnel» où les personnes font appel à toute une gamme d'organismes pour répondre à leurs besoins. Si elles disent «s'arranger» avec les moyens qu'elles ont, c'est généralement parce qu'elles font preuve de débrouillardise et utilisent les différentes ressources qui sont à leur disposition: friperies, banques alimentaires, comptoirs familiaux, cuisines collectives, jardins communautaires, services de thérapie gratuits ou à petit prix, centres de jour où l'on sert des repas et où on peut jaser. Cette constellation de services qui tentent, tant bien que mal, de répondre aux différents besoins est présente dans la plupart des entretiens. Les ressources peuvent aussi être plus ou moins exigeantes dans leurs critères d'admission, ces critères devenant des barrières à l'accès dans certains cas, par exemple, quand on demande une copie du bail à quelqu'un qui réside en maison de chambres.

2. Le point de vue des personnes accompagnatrices³

«On ne peut pas demander aux gens [...] d'avoir un style de vie correct quand tu n'as pas les moyens de l'avoir»

Les informateurs-clés et les personnes rencontrées lors des focus-groups qui font de l'accompagnement résidentiel ou qui interviennent auprès des personnes qui en bénéficient, mettent l'accent – en ce qui concerne le rapport au logement – sur les difficultés auxquelles elles sont confrontées, sur les rapports avec les propriétaires et sur les conditions matérielles auxquelles sont confrontées les personnes.

L'accès et le maintien en logement

³ Des entretiens individuels ont été réalisés auprès de 26 informatrices et informateurs clés. Nous avons également réalisé quatre groupes de discussion (focus-groups) réunissant au total 35 intervenantes et intervenants des milieux communautaires et institutionnels travaillant principalement en accompagnement résidentiel.

La difficulté principale 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 rencontrées 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 sur tout un réseau de personnes représentant les organismes ou institutions avec lesquels elles font affaire pour « *être capable de vendre [les personnes accompagnées]* ». Quand un logement approprié n'est pas disponible, il faut parfois « *mettre* » la personne « *quelque part qui ne fit pas* ».

Ce problème serait particulièrement présent pour les personnes ayant un problème 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'usager, 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 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. Il n'y a pas que le système de santé qui a des cases, beaucoup d'organismes communautaires en auraient aussi : « *parce que souvent les [programmes] vont accepter santé mentale mais pas de consommation ou juste de la consommation mais pas de 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 qu'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* » ou pour s'assurer simplement que ça fonctionne bien : « *Pour nous c'était clair et net qu'au départ, nos grandes 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 médicamenteusement, 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* ». 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 "Comment ils réagissent s'il prend de la cocaïne?", ce n'est pas dire qu'il les refuse, mais responsabiliser avant de rentrer pour que ce soit plus sécuritaire pour tout le monde* ».

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 difficile à appliquer par une intervenante. Elle 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 »*. C'est 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?

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 »* par rapport à différents services et dans la communauté plus largement, ce qui peut rendre plus compliquée la recherche d'un logement. Parfois, ce sont les résidents 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 résidents sont en général *« plus tranquilles »* et où les propriétaires seront plus 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 certains 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 ainsi 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 »*.

La collaboration de la personne elle-même, dans certains cas, peut poser problème : *« Un de mes enjeux c'est [...] de ne pas aboutir en ordonnance d'hébergement, donc d'obtenir la collaboration de la personne, mais [...] souvent c'est des personnes [...] qui ne se donnent pas le droit d'avoir un hébergement, elles n'ont jamais rien connu de tel, donc elles n'en veulent pas »*.

Par contre, parfois la volonté est là, mais les logements disponibles ne correspondent pas aux choix de la 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 que « *les listes d'attente sont tellement longues que c'est comme pas réaliste non plus* ». Ces 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 ne reste pas seule.

En général, les personnes rencontrées qui sont impliquées dans l'accompagnement résidentiel considère « *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. Un intervenant parle des « *difficultés* » encourues quand il s'agit d'accompagner un jeune qui a des « *problèmes de toxicomanie et souvent de santé mentale, qui part d'absolument rien [...] quand l'appartement dans lequel il vit commence à être dysfonctionnel du fait qu'il n'est pas assez autonome pour l'entretenir correctement. Ça a des répercussions importantes sur le reste de ses projets [...] On le voit de manière très récurrente, après deux ou trois jours, le gars reste chez eux, dans le noir, à consommer, avec des jeux vidéo, il n'est absolument pas productif [...] Il vit comme dans la rue dans son appartement. Il ne s'est pas approprié cet appartement-là. Ce n'est pas pour lui une mesure à long terme dans laquelle il souhaite s'investir* ».

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* ». Un travail doit être fait avec les propriétaires, car il n'est pas facile 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 certains intervenants ont pour stratégie d'entretenir et de soigner leurs liens avec un réseau de propriétaires privés, 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 intervenants font « *une pré-sélection vers le placement en logement, afin de ne pas brûler le lien avec les propriétaires privés* », lien qui s'avère précieux quand vient le temps 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 intervenant et un propriétaire, on pourrait dire que ce dernier

s'attend à ce que l'intervenant lui envoie de « bons » locataires. Pour maintenir leur bonne réputation auprès des propriétaires, les intervenants doivent se montrer compréhensifs 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 et qui auraient un quasi-monopole sur ces derniers dans certaines régions.

Parfois des liens bien établis avec certains propriétaires sont à reconstruire ou de nouveaux liens sont à créer. Dans une ville en région, l'incendie de deux maisons de chambres au centre-ville au cours de l'année 2018 a créé la nécessité de développer des liens avec d'autres propriétaires. Les liens avec les propriétaires des maisons de chambres étaient établis depuis des années et « *les procédures étaient plus établies avec eux. On était capables de placer plus facilement des gens* ».

Dans des 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 était désorganisée et la police l'a arrêtée parce qu'elle était sous mandat. 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.

Dans le cas d'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.

Une des personnes qui fait de l'accompagnement résidentiel relate que le bon jugement et le savoir-être d'un propriétaire peuvent aussi faire la différence. Un propriétaire aurait accueilli un résident qui avait été refusé à plusieurs endroits. Ce propriétaire appelait le résident par son prénom et a réussi à créer un lien personnel avec lui. Or, l'homme accueilli buvait de l'alcool à friction et le propriétaire craignait qu'il donne un mauvais exemple aux autres résidents en plus de causer des dommages à sa santé. Tout en sachant qu'il ne pourrait pas l'empêcher de boire son alcool à friction, le propriétaire lui a permis d'en boire une bouteille, une fois par jour, dans un endroit donné dans la maison. Le propriétaire remettait 1,15\$ à chaque jour au résident sur un montant que ce dernier lui aurait donné au début du mois, afin qu'il puisse se procurer sa ration quotidienne d'alcool. Ce propriétaire a employé, sans le savoir, l'approche de la réduction des méfaits et il a permis à ce résident de vivre chez lui, en stabilité résidentielle, pendant plus d'un an.

Dans un autre cas, c'est l'intervenante qui cherche à éviter des conséquences négatives pour une personne accompagnée vivant avec le syndrome de Diogène. Dans ce type de cas, « *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 fait rappeler à la personne les conseils des pompiers : « *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* ».

Face à cette nécessité d'accompagnement, la perception des propriétaires peut être soit positive, « *c'est bien, il a un accompagnement avec lui* », soit négative « *il est accompagné là, 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'auto sabotait 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'* ». D'autres personnes sont difficiles à rejoindre physiquement, mais aussi au niveau du lien de confiance à établir : « *Je lui donne un rendez-vous, je me présente, elle n'est pas là [...] côté rendez-vous, ça ne fonctionne pas bien. J'ai pensé avec elle regarder le budget. C'est ça, elle annule tous ses rendez-vous. Je ne sais même pas si elle va se maintenir longtemps en appartement* ».

Contraintes matérielles et disponibilité des logements

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 pour les intervenant.e.s du communautaire rencontré.e.s en particulier. Avoir des subventions liées à la personne et non à un logement permet une plus grande liberté selon certains. 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 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. Le « *contexte économique* » a un effet déterminant. Sans « *redonner l'argent nécessaire [...] à tous les individus pour qu'ils puissent combler leurs [...] de besoins de base* », selon un intervenant, on ne fait que « *pédaler dans le beurre [...] on ne sera jamais capables d'avoir une stabilité réelle* ». 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 beau 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 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».