

**RAPPORT DE RECHERCHE PRÉSENTÉ À LA COMMISSION DE
LA SANTÉ MENTALE DU CANADA**

Le logement comme facteur d'intégration sociale pour les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale participant au Projet Chez Soi à Montréal

Henri Dorvil, Ph. D.
Professeur, École de Travail Social
Sarah Boucher Guèvremont, M.Sc
Professionnelle de recherche

Août 2013

**RAPPORT DE RECHERCHE PRÉSENTÉ À LA COMMISSION
DE LA SANTÉ MENTALE DU CANADA**

**Le logement comme facteur d'intégration sociale
pour les personnes itinérantes aux prises avec des
problèmes de santé mentale participant au Projet
Chez Soi à Montréal**

Table des matières

REMERCIEMENTS	5
RÉSUMÉ.....	6
CHAPITRE 1 MISE EN CONTEXTE.....	11
1.1 Portrait des populations itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale	11
1.2 L’habitation comme stratégie préventive pour les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale	13
1.3 Les obstacles à la stabilité résidentielle des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale	15
1.4 Le modèle Housing First ou Logement D’abord : une réponse pour combattre l’itinérance	17
CHAPITRE 2 PROBLÉMATIQUE ET RECENSION DES ÉCRITS.....	20
2.1 Des données probantes.....	20
2.2 Des données qualitatives	21
2.3 Objectifs et questions de recherche	23
CHAPITRE 3 CADRE D’ANALYSE : LES SIGNIFICATIONS DU CHEZ SOI ET L’INSERTION DANS LA COMMUNAUTÉ	25
3.1 De l’habitat à l’habiter.....	25
3.2 Les dimensions de la signification du chez-soi : la sécurité ontologique	26
3.3 Le chez-soi : entre intimité et contrôle sur l’environnement extérieur.....	29
3.4 Propriété privée/propriété publique et insertion dans la communauté	31
CHAPITRE 4 MÉTHODOLOGIE	35
4.1 La stratégie générale de recherche.....	35
4.2 Population à l’étude	35
4.3 L’échantillon et les critères de sélection	36
4.4 La collecte de données	37
4.5 Les considérations éthiques pertinentes	38
4.6 La méthode d’analyse des données	38
CHAPITRE 5 LES PARCOURS DE VIE DES PARTICIPANTS AU PROJET CHEZ SOI	40
5.1 Des « inactifs » contre leur gré.....	41
5.1.1 Les caractéristiques communes : situation d’emploi dans le passé, situation maritale et problèmes de santé mentale	41
5.1.2 Les motifs reliés à la perte d’emploi : problème de santé mentale et transformations du marché de l’emploi.....	43
5.2 Des ex-détenus, prisonniers de l’intérieur	48
5.3 Les jeunes baladeurs de paradis artificiels.....	51

CHAPITRE 6 L'ARRIVÉE EN LOGEMENT, L'ARRIVÉE AU PROJET CHEZ SOI	53
6.1 Les motifs de participation au projet Chez Soi : Un logement d'abord et abordable pour quitter la rue.....	53
6.1.1 L'épuisement de vivre dans la rue et les conditions de vie difficile dans les hébergements d'urgence.....	53
6.1.2 Les obstacles rencontrés pour sortir de la rue : la recherche et l'obtention d'un logement abordable	54
6.2 L'arrivée en logement : les incidences positives d'une démarche axée sur les préférences résidentielles	55
6.2.1 Choix du quartier, grandeur et qualité du logement	56
6.2.2 Les insatisfactions liées au logement.....	58
CHAPITRE 7 LA VIE EN LOGEMENT : LES EXPÉRIENCES RÉSIDENTIELLES DES PARTICIPANTS AU PROJET CHEZ SOI	60
7.1 Rapport à l'espace : protection de l'intimité, de la vie privée et appropriation de l'espace d'habitation	60
7.1.1 Ne pas se sentir envahie.....	60
7.1.2 Marquer l'espace, décorer et s'approprier son logement	61
7.1.3 Protection de la vie privée.....	62
7.2 Le rapport au temps : liberté de faire, routine de la vie quotidienne et les difficultés du temps présent	63
7.2.1 La liberté de faire et inscription dans une routine de vie quotidienne.....	63
7.2.2 Les difficultés du temps présent	64
7.2.3 Un temps pour soi et un futur à ouvrir	66
CHAPITRE 8 LES RETOMBÉES DU PROJET CHEZ SOI SELON LE POINT DE VUE DES PARTICIPANTS ..	69
8.1 Amélioration des conditions socio-économiques	69
8.2 Amélioration de la santé physique, mentale et diminution de la consommation.....	70
8.3 Changement dans les modes de vie et incidence sur l'estime de soi	71
8.4 Le rôle des intervenants cliniques.....	73
8.5 La stabilité résidentielle et la pérennité du projet Chez Soi	74
CHAPITRE 9 L'INSERTION DANS LA COMMUNAUTÉ : LES RELATIONS DE VOISINAGE ET LES RELATIONS AVEC LES PROPRIÉTAIRES ET LES CONCIERGES.....	76
9.1 Les relations de voisinage : entre bonne entente, environnement insécurisant et stigmatisation	76
9.1.1 Des relations cordiales	76
9.1.2 Les problèmes de voisinage : entre insécurité et stigmatisation	77
9.2 Les relations avec les concierges et les propriétaires	80

9.2.1 Les relations avec les propriétaires	80
9.2.2 Les relations avec les concierges	82
CHAPITRE 10 LE POINT DE VUE DES CONCIERGES, PROPRIÉTAIRES ET GESTIONNAIRES	
D'IMMEUBLES COLLABORANT AU PROJET CHEZ SOI	85
10.1 Les attitudes et les perceptions des concierges, propriétaires et gestionnaires d'immeuble vis-à-vis des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale.....	86
10.1.1 Le projet Chez Soi : un projet pour aider les personnes itinérantes à s'en sortir	86
10.1.2 Différenciation entre les personnes itinérantes et les personnes souffrant de troubles mentaux.....	87
10.1.3 Les résidents du projet Chez Soi : des locataires « ordinaires »?	90
10.2 Les relations entre les locateurs et les résidents du projet Chez Soi : entre distance et proximité	93
10.2.1 Une relation contractuelle encadrée par le droit au logement	94
10.2.2 Soutien, services rendus et confidences	95
10.2.3 Les locateurs, des témoins privilégiés des expériences résidentielles des participants? Regard sur les collaborations entre les locateurs et les équipes du projet	100
10.3 Les difficultés rencontrées et satisfactions des concierges, propriétaires et gestionnaire d'immeuble vis-à-vis leur participation au projet Chez Soi.....	106
10.3.1 Le point de vue des propriétaires et des gestionnaires d'immeuble vis-à-vis les problèmes rencontrés et leur participation au Projet Chez Soi	107
10.3.2 Les problèmes rencontrés par les concierges et point de vue vis-à-vis leur participation au Projet Chez Soi.....	112
CONCLUSION LE PROJET CHEZ SOI, UNE DIFFÉRENCE POUR L'INTÉGRATION SOCIALE DES PERSONNES ITINÉRANTES AUX PRISES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE ?	122
Intégration dans la communauté et rôle du voisinage	122
Intégration dans la communauté et rôle des locateurs	125
Le chez soi, sécurité ontologique et rétablissement.....	126
L'insertion en logement, une demande constante de protection	127
ANNEXE I SCHÉMA D'ENTREVUE POUR LES PARTICIPANTS.....	130
ANNEXE II SCHÉMA D'ENTREVUE AVEC LES CONCIERGES, PROPRIÉTAIRES ET GESTIONNAIRES D'IMMEUBLES	131
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	132

Remerciements

Tout d'abord, nous tenons à remercier les participants au Projet Chez Soi qui ont accepté de participer à cette recherche. Leurs riches témoignages ont rendu cette recherche possible. Nous tenons aussi à leur transmettre toute notre reconnaissance pour avoir accepté de nous accueillir dans leur "Home" afin de partager des fragments de vie. Tout au long de cette recherche, notre premier souci a été de restituer «ces paroles» le plus fidèlement possible. Il s'agit d'êtres humains qu'il ne faut surtout pas réduire uniquement à leurs passages dans la vie itinérante. En espérant que votre voix sera entendue partout et surtout dans les milieux décisionnels. Un grand merci également aux concierges, à plusieurs propriétaires et gestionnaires d'immeubles qui ont accepté avec empressement de nous communiquer des témoignages sur leurs expériences avec ces "nouveaux locataires". En paraphrasant Robert Castel (2004, p.17), pour nous, le Projet Chez Soi constitue ultimement un ensemble de procédures qui visent à annuler cette sorte de déficit dont souffre un individu stigmatisé, la personne itinérante par exemple, pour qu'il puisse se réinscrire dans la vie sociale à parité avec ceux qui n'ont pas souffert de ce déficit.

Ensuite, toute notre reconnaissance va à Éric Latimer, Ph.D., chercheur principal du Projet Chez Soi à Montréal pour son intérêt à cette sous-étude, son soutien, sa confiance et sa patience. Une partie de cette reconnaissance va également à Sonia Côté, l'administratrice principale du Projet Chez Soi à Montréal, à l'équipe de chercheurs de Chez Soi, à Cécile Leclercq, Ph.D et Véronique Denis, Ph.D, professionnelles de recherche, à l'équipe clinique du CSSS Jeanne-Mance et de Diogène, à l'Équipe logement pour leur dynamisme, leur créativité, leur engagement pour la production de savoirs et d'expériences dans le champ de l'itinérance et de l'intervention sociale en santé mentale. Sans leur disponibilité et leur compétence, ce Rapport dans sa forme actuelle n'aurait pas vu le jour.

RÉSUMÉ

Depuis une vingtaine d'années, au Canada tout comme en Europe et aux États-Unis, l'itinérance est de nouveau apparue comme un important problème social en raison de son aggravation, de la diversification des groupes touchés et de la détérioration des conditions de vie des personnes itinérantes (Mercier, Fournier, Racine, 1994 ; Laberge et al., 1995 ; Toro, 2007 ; Brousse, Firdion, Marpsat, 2008). Les études épidémiologiques constatent par ailleurs une forte prévalence des problèmes de santé physique (Hwang et al., 2005; Hwang et al., 2011), la présence d'une surmortalité comparable à celle des populations dans les pays en voie de développement (Hwang, 2000; Larimer et al., 2009) ainsi qu'une forte prévalence des problèmes de santé mentale au sein de la population itinérante (Fortier, Thibaut, Campeau, 1998; Frankish, Hwang, Quantz, 2005; Fazel et al., 2008; Aubry, Klodawsky, Coulombe, 2012).

Depuis presque deux décennies, l'itinérance est donc redevenue une question majeure de société soulevant plusieurs enjeux : l'existence toujours prégnante d'une pauvreté extrême que l'on croyait marginale, la hausse des inégalités sociales, le rôle effrité de l'État Providence, les modalités de prise en charge ainsi que les capacités réelles qu'ont les sociétés à inclure les groupes fortement marginalisés. Pour faire face à ce problème social présent dans l'ensemble des pays occidentaux, l'avancement actuel des connaissances se tourne de plus en plus vers l'identification des processus favorisant les voies de sortie de l'itinérance, mais aussi des dispositifs de prises en charge et de protection sociale permettant de mettre en œuvre une politique préventive face à l'instauration des personnes dans des formes d'itinérance avec une attention particulière à l'égard des personnes sans-abris aux prises avec des problèmes de santé mentale (European Consensus Conference on Homelessness, 2010 ; CIHI, 2007 ; Kertesz et al., 2009).

Parmi les stratégies préventives développées, plusieurs études indiquent que le logement constitue une pierre angulaire importante pour la prévention de l'itinérance ainsi que la diminution de l'incidence des problèmes de santé mentale (Nelson, Aubry, Lafrance, 2007; Philippot et al., 2007; Toro, 2007; Culhane, Metraux, 2008; Forchuk et al., 2008; Fallis 2010; Fitzpatrick-Lewis et al., 2011). L'intérêt grandissant à l'égard de la question du logement s'explique d'une part, par le fait que le logement constitue un déterminant social de la santé au même titre que l'éducation et l'emploi (Dorvil et al., 2002, CIHI, 2007). D'autre part, l'intérêt à l'égard du logement s'explique par le fait que non seulement l'itinérance se définit essentiellement par l'absence d'un logement, mais aussi par le fait que le logement est probablement considéré comme l'un des facteurs structurels déterminants à la fois dans l'explication de l'itinérance que comme moyen de sa prévention (Anderson, 2004; Shinn, 2007; Toro, 2007).

Dans une visée de développer une stratégie de lutte face à l'itinérance, l'approche du Logement D'abord ou *Housing First* est, par ailleurs, de plus en plus pressentie comme un modèle d'habitation le plus à même de soutenir la prévention de l'itinérance chez les personnes ayant des problèmes de santé mentale et cela dans l'ensemble des pays occidentaux dont le Canada (Culhane, Metraux, 2008; Gulcur et al., 2003; Tsemberis, Gulcur, Nakae, 2004; Corrigan, McCracken, 2005; Nelson, Aubry, Lafrance, 2007). Les résultats des recherches portant sur cette approche montrent qu'au niveau de la stabilité résidentielle, le

taux de rétention se situe entre 80% et 90% (Tsemberis, Gulcur, Nakae, 2004; Stefancic, Tsemberis, 2007; Forchuk et al., 2008; Pearson, Montgomery, Locke, 2009; DeSilva, Manworren, Targonsky, 2011). Concernant les symptômes psychiatriques, l'étude de Greenwood et al. (2005) fait état d'une plus grande diminution des symptômes. Bien qu'il ne semble pas avoir de consensus sur l'efficacité du programme en matière de réduction de la toxicomanie, plusieurs études indiquent une incidence positive du programme sur la consommation de drogue et d'alcool (Stefancic, Tsemberis, 2007; Kertesz et al., 2009; Fitzpatrick-Lewis et al., 2011; Padgett et al., 2011; Collins et al., 2012). Aussi, des études qualitatives ont montré que les participants au programme ont une meilleure perception de leur qualité de vie, un meilleur sentiment de contrôle (Nelson et al., 2007), développent un sentiment de sécurité (Padgett, 2007), et perçoivent le support communautaire comme un levier important à leur rétablissement (Stanhope, Marcus, Solomon, 2009; Fitzpatrick-Lewis et al., 2011; Henwood, Stanhope, Padgett, 2011). Au niveau de l'usage des services, les études constatent une diminution des hospitalisations (Gulcur et al., 2003), une diminution de l'usage des urgences, des centres de désintoxication et des services d'incarcération (Culhane et al., 2002; DeSilva, Manworren, Targonsky, 2011; Fitzpatrick-Lewis et al., 2011). Par ailleurs, le programme *Housing First* entraînerait une réduction des coûts dans la mesure où les participants sont moins judiciairisés et moins hospitalisés, fréquentent moins les urgences, les refuges et les centres de désintoxification (Gulcur et al., 2003; Culhane, Metraux, 2008; Larimer et al., 2009; Chalmers McLaughlin, 2011).

Au Canada, depuis 2009, la Commission de la santé mentale du Canada a mis en œuvre un projet de recherche national dénommé le projet Chez Soi/At Home afin de vérifier si l'approche du Logement D'abord pourrait être une avenue intéressante et plus fructueuse que les modes de prestation de services habituels adressés aux personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Ce projet de recherche est implanté dans cinq villes canadiennes (Moncton, Montréal, Toronto, Vancouver, Winnipeg). Pour ce qui est de la ville de Montréal le projet Chez Soi vise d'abord à offrir aux personnes sans-abris aux prises avec des problèmes de santé mentale, des logements à coût abordable, situés dans le parc locatif privé, puis leur fournir les services et le soutien dont elles ont besoin.

Afin de mieux apprécier en quoi l'approche du Logement D'abord peut faire une différence comparativement aux autres modes de prestation de services habituels, l'objectif de cette présente recherche vise à comprendre pourquoi et comment l'obtention d'un logement autonome, à prix abordable et situé dans le parc locatif privé est un support appuyant les participants du Projet Chez Soi montréalais vers une intégration sociale. Plus spécifiquement, il s'agit de prendre connaissance des problèmes d'intégration sociale auxquels se butent les participants au projet Chez Soi mais aussi prendre connaissance des facteurs qui participent à une insertion dans la communauté tout en explorant cette épreuve existentielle que constitue l'expérience résidentielle.

Comme le montrent plusieurs études portant sur l'approche du Logement D'abord, il reste encore à comprendre les facteurs qui participent à l'intégration des personnes en logement (Padgett, 2007 ; Pearson, Montgomery, Locke, 2009 ; Stanhope, Dunn, 2011 ; Nicholls, Atherton, 2011). L'habitation est certes un vecteur d'intégration sociale, mais il semble que les formes matérielles de l'habitation ne soient pas suffisantes pour soutenir une véritable intégration sociale dans la durée. Ainsi, il ne faut pas voir l'itinérance

uniquement sous l'angle de la santé. Il s'agit aussi d'un problème d'estime de soi, d'un souci de cohérence de soi pour reprendre ce terme de Goffman, de recherche dans la rue d'une perche identitaire que l'on ne retrouve plus dans les réseaux traditionnels (famille, carrière, plan de retraite). L'itinérance, du moins au niveau de l'imaginaire est une salle d'attente d'ascension sociale ou de désaffiliation avant de connaître l'humiliation de manger dans les poubelles. Selon Laé et Murard (2011), le cortège des problèmes sociaux ne relève pas d'une pathologie quelconque, mais d'un processus d'appauvrissement, de conditions de vie dont l'habitat forme le noeud. A cet effet, la littérature indique que l'acquisition d'un logement constitue un point de départ vers une insertion, mais que d'autres facteurs tels que le voisinage, les locateurs, le réseau social, l'adaptation à un nouvel environnement, la transition vers un nouveau mode de vie, la stigmatisation, la gestion du quotidien, de la maladie, du budget, de la consommation de drogue seront déterminants pour la réalisation d'une intégration sociale (Kloos, Shah, 2009, Yanos et al., 2007; Pearson, Montgomery, Locke, 2009; Farrell, 2010; Levitt, 2011; Nicholls, Atherton, 2011; Padgett, Henwood 2012).

Afin de mieux saisir le rôle du logement comme vecteur d'intégration sociale pour les participants montréalais au projet Chez Soi, le premier volet de cette recherche se tourne vers l'analyse des trajectoires de vie et des expériences résidentielles de 16 résidents participants au projet Chez Soi. L'analyse des trajectoires de vie nous mène dès à lors à dresser le profil de trois groupes distincts en regard du processus de désinsertion sociale sous-jacent à la situation d'itinérance. D'abord, un premier groupe appelé « les inactifs contre leur gré ». Il s'agit de personnes itinérantes que des conjonctures économiques de toute sorte poussent à la rue, qui n'ont pas fait le choix de la rue. Des personnes rattrapées par des soubresauts de l'économie (fermeture d'usine, travail temporaire par exemple) qui transforment leur destin. Des personnes pour qui habiter devient de plus en plus problématique. Bref, des personnes autrefois qui seraient prises en charge par l'État-Providence, mais qui ne rentrent plus dans les règles de la nouvelle normativité axée sur l'autonomie régissant désormais la clientèle de la protection sociale. Un deuxième groupe qui a pour caractéristique commune un long séjour ou des séjours répétés au sein d'une institution pénale. Nous avons nommé ce groupe « les ex-détenus, prisonniers de l'intérieur », car la plupart ont des problèmes de santé mentale plus « lourds » que les autres participants rencontrés. Finalement, un troisième groupe, plus jeune, qui s'identifie très peu à la « clientèle » appartenant à la psychiatrie et qui d'ailleurs ne fréquente pas ce type de service. Nous avons nommé ce groupe « les jeunes baladeurs des paradis artificiels », car l'une des caractéristiques communes qui rythment leur parcours de vie n'est ni l'occupation d'un emploi, ni un long séjour en prison, mais plutôt la consommation de drogue et plus particulièrement la consommation de drogues dures (cocaïne, crack, héroïne).

Après ce regard sur les parcours de vie des personnes rencontrées, l'analyse se déplace vers les expériences résidentielles des participants au projet Chez Soi. Les expériences résidentielles sont abordées à partir des significations et du point de vue des participants. Le cadre théorique qui appuie cette analyse est soutenu par le concept de sécurité ontologique. Le concept de sécurité ontologique est de plus en plus utilisé par la littérature pour apprécier l'insertion en logement des groupes marginalisés et plus particulièrement pour mesurer comment le logement peut être un lieu de sécurisation favorisant la protection de l'intimité et de la vie privée. Ainsi, l'usage de ce concept postule que le logement, n'est pas seulement un toit où l'on s'abrite, mais aussi un chez soi (Parsell, 2011 ; Brueckner, Green et

Saggers, 2011 ; Morin et al., 2009; Hulse, Saugeres, 2008; Padgett, 2007; Moore, 2007; Mallet, 2004; Jones, Chesters, Fletcher, 2003; Hiscock et al., 2001; Somerville, 1997; Dupuis, Thorns, 1998). Les dimensions de la sécurité ontologique retenues pour analyser les significations du chez soi sont : l'intimité, la vie privée, le contrôle sur l'environnement intérieur et extérieur.

Le deuxième volet de cette recherche concerne aussi l'analyse des expériences perçues par 12 locateurs qui collaborent au projet Chez Soi (4 concierges, 2 propriétaires et 6 gestionnaires d'immeubles). L'intérêt à l'égard des locateurs vient du fait que l'approche du Logement D'abord s'appuie aussi sur un modèle d'intégration sociale qui vise à initier un mouvement de retour vers la communauté. En ce sens, la prise en charge des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale n'est plus du seul domaine de la psychiatrie, des services sociaux et médicaux, de la charité organisée ou encore du système carcéral, mais emprunte des circuits qui s'enracinent dans la communauté. Conséquemment, d'autres acteurs n'appartenant pas au système de prise en charge traditionnelle sont mobilisés et jouent un rôle dans l'intégration des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale (Kloos, Shah, 2009). Parmi ces acteurs figurent les locateurs (concierges, propriétaires et gestionnaires d'immeubles).

Si la littérature propose peu d'étude sur ce sujet, certaines montrent que les locateurs jouent un rôle non négligeable dans l'intégration sociale des personnes itinérantes et cela pour différentes raisons. Par exemple, les relations avec les locateurs peuvent avoir une incidence positive ou négative sur les expériences résidentielles des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale (Kloos, Shah, 2009). Également, les relations entre locataires et locateurs peuvent prendre d'autres formes que la relation contractuelle liant un locataire et un locateur. Kloos et al. (2002) suggèrent que les locateurs peuvent jouer par exemple le rôle « d'expert » en matière de ressources du quartier. Quant à l'étude de Bengtsoon-Tops et Hansson (2013) menée auprès de locateurs, accueillant dans leur parc locatif, des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, elle montre que les locateurs affichent une relative empathie à l'égard des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, font preuve d'une plus grande tolérance, sont menés à offrir un soutien aux locataires, voire jouer le rôle d'intervenant, assurent la sécurité des locataires en cas de crise. En revanche, les locateurs ont aussi le pouvoir d'évincer les locataires en cas de non-respect de leurs obligations. À ce sujet, la littérature scientifique, s'entend pour dire qu'en cas de problèmes plus sévères avec des locataires similaires à la clientèle du projet Chez Soi, les locateurs vont davantage chercher à faire respecter leurs droits et sont moins enclins à trouver des solutions orientées vers le maintien de la stabilité résidentielle des locataires (Kloos, 2002 ; Newman, Goldman, 2009 ; Mchugo et al., 2004, George et al., 2008).

Ainsi, la littérature portant sur le rôle des locateurs montre que, si dans le domaine du logement, le rapprochement entre le public et le privé peut être bénéfique à certains égards aux deux secteurs, il ne faudrait pas pour autant que ce rapprochement signe la fin de la tolérance et des mansuétudes à l'égard des locataires empêtrés dans leurs embarras financiers ou des locataires pour qui la vie en logement présente de plus grandes difficultés.

Aussi, le rapprochement entre public et privé initié par le projet Chez Soi soulève une question importante en matière de politique sociale: comment assurer aux non-

propriétaires dont fait partie la quasi-totalité des personnes itinérantes investiguées cette sécurité si fondamentale à la dignité humaine ? L'histoire du monde occidental témoigne de ce parti pris pour le statut de propriétaire et montre comment tous les individus dépourvus de propriété, sans ressources, sans protections sont condamnés à vivre dans l'imprévoyance totale. Selon Castel, ces misérables seraient sortis de leur déréliction en acquérant des protections fortes qui ont eu pour eux la fonction qui était celle de la propriété privée : une propriété par la sécurité. Ainsi, du XIXe siècle à nos jours, l'État social assure à tous une protection sociale, condition de base de la citoyenneté et de l'appartenance à une société solidaire, voire démocratique. Cette propriété de droits et de protections (assurance-maladie/accident, assistance sociale, assurance-emploi, incapacités dues à l'âge, etc.) assure justement à l'individu son intégration à la société. Sans ce filet de protection sociale, ce serait une société d'individus sans État. Ce serait l'État de nature tel qu'imaginé par Thomas Hobbes, une forme de darwinisme, d'une lutte de tous contre tous où le plus fort l'emporte. Quand le projet Chez Soi aide des personnes itinérantes à acquérir un logement dans le parc privé à hauteur de 70% du paiement du loyer, il s'agit d'une contribution exemplaire de l'État social à leur sécurité ontologique d'une part, à leur intégration dans la société d'autre part.

CHAPITRE 1 MISE EN CONTEXTE

1.1 Portrait des populations itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale

Depuis environ vingt-cinq ans, le phénomène de l'itinérance suscite un intérêt grandissant de la part des chercheurs, intervenants sociaux, politiciens et médias, et cela, dans l'ensemble des pays occidentaux (Toro, 2007; Philpott et al. 2007). Les données qualitatives et quantitatives produites depuis une vingtaine d'années convergent. Dans leur ensemble, elles montrent que le nombre de personnes itinérantes est en augmentation, que les conditions de vie des personnes itinérantes ont tendance à se détériorer et que les problématiques rencontrées se complexifient (Rossi 1990; Laberge, Roy 1994; Frankish, Hwang, Quantz, 2005).

Selon la littérature, l'itinérance contemporaine se démarquerait des anciennes figures telles que celles du vagabond, du mendiant, du *hobo* ou encore celle du clochard. Plus encore, l'itinérance contemporaine serait une « itinérance distincte », qu'il s'agisse de celles des femmes, des familles, des jeunes adultes, des minorités ethniques, des autochtones et celle des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale (Bonin, Fournier, Blais, 2009; Aubry, Klodawsky, Coulombe, 2012).

Concernant le profil épidémiologique des populations itinérantes, les données indiquent que la population itinérante se profile selon une forte prévalence des problèmes de santé physique (Hwang et al., 2005; Hwang et al., 2011). La surmortalité des personnes itinérantes serait comparable à celle des populations dans les pays en voie de développement (Hwang, 2000; Hwang et al., 2009; Larimer et al., 2009).

Également, de nombreuses recherches font état d'une forte prévalence des problèmes de santé mentale et de troubles concomitants au sein de la population itinérante (Fortier, Thibaudeau, Campeau, 1998; Frankish, Hwang, Quantz, 2005; Fazel et al., 2008; Aubry, Klodawsky, Coulombe 2012). Mais à cette réalité, il n'y aurait pas de consensus sur le fait que les problèmes de santé mentale constituent un facteur de prédisposition à l'itinérance ou une conséquence de celle-ci (European Consensus Conference on Homelessness, 2010 ; Poirier, 2007 ; CIHI, 2007 ; Dubreuck, 2008).

Cependant, en amont, la connaissance des conditions de vie des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale reste appropriée pour traiter de la question

de « l'itinérance distincte ». Les études nous indiquent que les populations itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale ou troubles concomitants sont des populations très vulnérables. Ainsi, nous savons que cette population a davantage de problèmes de santé chronique que la population itinérante dans son ensemble (Frankish, Hwang, Quantz, 2005). Au sein de cette population, les symptômes psychiatriques et la toxicomanie seraient en recrudescence (Aubry, Klodawski, Coulombe, 2012) et il y aurait une forte prévalence à la victimisation et à l'incarcération (Bellot, St-Jacques, 2007 ; Landreville, Laberge, Morin, 1998). De plus, elles auraient des périodes plus longues d'itinérance (CIHI, 2007). En matière d'accès aux soins, une tendance équivoque : les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale ne fréquentent pas les ressources professionnelles de manière suivie (Bonin et al. 2010). Elles seraient plutôt méfiantes à l'égard des services en raison d'expérience de discrimination et de stigmatisation (Jost, Levitt, Porcu, 2011). Cependant, elles utilisent de façon accrue les services d'urgence, les centres de crise et les services pénitenciers (Bonin et al., 2010 ; Larimer al., 2009; Stanhope, Dunn 2011).

Un éclairage nouveau concerne aussi les conditions d'habitation des personnes itinérantes. À côté de l'itinérance absolue, où des personnes dorment dans la rue, il y aurait aussi des personnes itinérantes utilisant les refuges pour y dormir et y manger. Celles qui chercheraient à se loger chez des amis, des membres de la famille, celles qui vivraient dans leur voiture, ou encore en établissement de séjour de longue durée, que l'on nomme l'itinérance cachée (Bégin ; 1995). Enfin, on pourrait évoquer les personnes résidentes dans un logement précaire et insalubre. La FEANTSA¹ retient que l'itinérance s'installe selon un continuum pouvant arriver à une situation nulle, celle de l'absence d'un toit, qui peut avoir transitée par un logement non sécuritaire dit un logement inadéquat, que l'on nomme par l'expression les « mal-logés ».

S'agissant des conditions de vie des personnes itinérantes, il semble que celles-ci se seraient aggravées. Les recherches évoquent le terme « d'extrême pauvreté » (Laberge et al., 1995), de grande précarité ainsi qu'une pénurie de ressources sociales pour combler les besoins de base (alimentation, hygiène, santé, logement). Roy et al. (2006) suggèrent que ces conditions de vie obligent les personnes itinérantes à faire appel constamment aux réseaux de services sociaux. Elles ajoutent que l'absence d'un logement stable contraint les

¹ Fédération européenne des Associations Nationales travaillant avec les Sans-abri

personnes itinérantes à vivre quotidiennement dans l'espace public, les exposant à la répression policière, à des agressions physiques et sexuelles, ou des vols.

Aussi, les causes de l'itinérance se seraient renouvelées en raison de transformations sociales, politiques et économiques apparues au cours de la décennie des années quatre-vingt telles que la crise du logement, la précarisation du marché de l'emploi, l'apparition du chômage chronique, ainsi que le recul du système de protection sociale (Campeau, 2000 ; Dufour, 2000). Au fur et à mesure de l'avancement des travaux sur l'itinérance, c'est sa dynamique qui va devenir l'approche dominante pour réfléchir sur les causes de sa persistance. Pleace (2000) parle de l'émergence d'une nouvelle orthodoxie dans le milieu de la recherche. Elle consiste à comprendre le phénomène de l'itinérance par une analyse croisée entre les facteurs de vulnérabilité (conditions de vie) et des facteurs structurels (transformations sociales). C'est dans cette perspective que les recherches orientées sur l'étude des trajectoires de vie montrent que l'itinérance n'est pas statique (Gagné, Dorvil, 1988, Fontan, 2000 ; Poirier, Hachey, Lecomte, 2000 ; Laberge et al. 2000 ; Minnery, Greenhalgh, 2007 ; Philippot et al., 2007), mais complexe et hétérogène (Fitzpatrick, 2005 ; Dufour, 2000 ; Poirier, 2007).

1.2 L'habitation comme stratégie préventive pour les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale

La vaste littérature produite sur le phénomène de l'itinérance depuis plus de vingt-cinq ans a ainsi permis de mieux cerner les processus à l'œuvre dans le phénomène de l'itinérance tout en précisant le profil épidémiologique de celle-ci avec une attention particulière accordée aux personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale (Shinn, 2007; Toro, 2007; Stanhope, Dunn 2011).

À l'heure actuelle, l'avancement des connaissances concerne plus spécifiquement l'identification des processus et des dispositifs favorisant les voies de sortie de l'itinérance, mais aussi l'identification des mécanismes et facteurs permettant de mettre en œuvre une politique préventive face à l'instauration des personnes dans des formes d'itinérance (European Consensus Conference on Homelessness, 2010 ; CIHI, 2007 ; Kertesz et al., 2009).

Plusieurs stratégies préventives ont été développées tels que l'*outreach*, l'approche ACT (*Assertive Community Treatment*) et ICM (*Intensive Community Treatment*) (CIHI, 2007).

Parmi les stratégies préventives développées, il est possible de noter un intérêt grandissant à l'égard de la question du logement (CIHI, 2007). À cet effet, plusieurs études indiquent que le logement constitue une pierre angulaire importante pour la prévention de l'itinérance ainsi que la diminution de l'incidence des problèmes de santé mentale. Qu'il s'agisse de permettre d'avoir un abri d'urgence pour passer la nuit, ou encore le développement de logements sociaux ou bien développer du logement temporaire pour une insertion progressive dans la communauté, depuis une vingtaine d'années, l'offre d'hébergement pour les personnes itinérantes est de plus en plus pressentie comme un dispositif de prise en charge pouvant être au cœur de la prévention et de la sortie de l'itinérance ainsi que la diminution de l'incidence des problèmes de santé mentale (Nelson, Aubry, Lafrance, 2007; et al., 2007; Toro, 2007; Culhane, Metraux, 2008; Forchuk et al., 2008; Fallis, 2010; Fitzpatrick-Lewis et al., 2011).

L'intérêt grandissant à l'égard de la question du logement en tant que stratégie préventive pour faire face à l'itinérance peut s'expliquer selon différentes raisons. En premier lieu, l'itinérance se définit essentiellement par l'absence d'un logement, mais aussi par le fait que le logement est probablement considéré comme l'un des facteurs structurels déterminants à la fois dans l'explication de l'itinérance que comme moyen de sa prévention (Anderson, 2004; Shinn, 2007; Toro, 2007).

En deuxième lieu, l'intérêt à l'égard du logement comme stratégie de lutte contre l'itinérance est étroitement lié aux transformations qui ont cours dans le domaine des politiques d'habitation canadiennes et québécoises. Au Québec, le logement constitue un axe important en matière de politiques sociales (Ulysse, Lesemann, 2004). Celui-ci est considéré comme un bien essentiel et un élément déterminant de la qualité de vie de chaque citoyen (Société d'habitation du Québec, 1997). Également, le logement est considéré comme un déterminant social de la santé (Beaulieu, Dorvil, 2004,). Par ailleurs, comme le suggèrent Morin et Baillergeau (2008) : « le logement outre être reconnu comme un déterminant social de la santé et du bien-être, est devenu un lieu d'intervention majeur des dispositifs de services sociaux dans la communauté » (Morin, Baillergeau, 2008, p.2). L'habitation devient au premier plan des interventions en matière de santé et de services sociaux².

² Au Québec, plusieurs politiques ont vu le jour afin de consacrer l'importance du maintien dans le milieu naturel des personnes anciennement institutionnalisées telles que la politique du soutien à domicile pour les

Aussi, le logement serait défini comme un important vecteur d'intégration sociale. De nombreuses études portant sur les expériences résidentielles de groupes marginalisés tels que les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou encore des ex-itinérants indiquent que l'habitation peut être un vecteur de lien social (Morin, Baillergeau, 2008), une filière de stabilisation et d'insertion sociale (Boucher, 2010), un lieu qui favorise l'inscription sociale (Dorvil et al., 2002) mais aussi un lieu qui favorise le rétablissement et un support pour le développement de ressources personnelles (Trainor, 2009) ainsi que l'amélioration de la qualité de vie et de la perception de soi (Nelson, 2009).

En troisième lieu, l'habitation comme figure du chez-soi, représentant l'intimité, l'espace privé, la protection, recouvre une force au niveau des représentations sociales. Comme l'indique Serfaty-Garzon (2003), le chez-soi est au fondement de la conception moderne de la demeure notamment en privilégiant des valeurs telles que l'intimité, l'espace privé, la protection. Pour ce qui concerne les études portant sur l'itinérance, Moore (2007) suggère que depuis une dizaine d'années, les débats entourant l'absence de logement chez les personnes itinérantes se sont déplacés pour mettre l'accent non pas sur l'absence d'un toit, mais l'absence d'un chez soi. Dans le même ordre d'idées, Laberge et Roy (2001) insistent sur le fait que le problème de l'itinérance ne se pose pas seulement en regard de l'absence d'un toit, mais de l'absence de domiciliation, d'un chez-soi et d'un espace privé.

1.3 Les obstacles à la stabilité résidentielle des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale

Cependant, si le logement présente une avenue intéressante en vue de combattre l'itinérance, il semblerait que les personnes itinérantes font face à de nombreux obstacles dans l'obtention d'un logement. Un premier obstacle concerne l'accès à un logement abordable situé dans le parc locatif privé. Rappelons que depuis la fin des années 1990, le marché locatif privé québécois vit une pénurie entraînant une hausse du prix mensuel des loyers. À Montréal, entre 2000 et 2011, les prix des loyers ont connu une augmentation annuelle de trois points en pourcentage (IRIS, 2011). Le parc locatif privé québécois montréalais devient de moins en moins abordable et accessible pour les personnes seules et

personnes âgées, l'intervention dans les milieux de vie pour les familles aux prises avec des difficultés psychosociales, la politique en santé mentale, la politique de soutien communautaire pour les personnes présentant des vulnérabilités sociales et vivant dans le logement social (Morin et al. 2009)

les ménages à faible revenu. Pour bon nombre de personnes itinérantes, la sortie vers un logement stable situé dans le parc locatif privé est difficilement envisageable pour des raisons liées au manque de logement abordable.

Il est aussi utile de souligner qu'en situation de pénurie, les propriétaires procèdent à une sélection minutieuse des locataires, sans parler des formes de discrimination et de stigmatisation pratiquées à l'égard des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Il y a quelques années, les personnes itinérantes pouvaient se rabattre sur un parc locatif plus souple des maisons de chambre, considéré comme un rempart face à l'itinérance, mais aussi comme un passeport pour en sortir en raison du faible coût du loyer (Morin, Dorvil, 2008). Toutefois, l'offre de ce type de logement est en diminution.

Soulignons aussi les mauvaises conditions d'habitation et les difficultés d'accès à un logement « désirable » comme importants facteurs d'instabilité résidentielle (Nelson, 2009 ; Forchuck et al. 2006, Sylvestre et al., 2001).

Un deuxième obstacle concerne les difficultés d'accès aux logements sociaux. Au Québec, les ressources publiques (HLM) et communautaires (OSBL d'habitation) demeurent insuffisantes pour accueillir les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale.

Finalement, le modèle du « continuum résidentiel » préconisé par les services d'hébergement offerts aux personnes itinérantes présenterait certaines limites. Le modèle du « continuum résidentiel » ou *supportive housing* s'appuie sur l'idée que les personnes itinérantes doivent acquérir d'abord les habiletés nécessaires pour vivre de façon autonome. Ce modèle résidentiel mise sur la réhabilitation et le développement des compétences. Dans sa forme idéale, il se concrétise en un continuum résidentiel composé de différentes ressources d'hébergement graduées selon le niveau de support prodigué aux résidents et où ces derniers évoluent selon le développement de leurs habiletés pour éventuellement vivre de façon autonome. Concrètement, ce modèle se matérialise sous la forme d'un circuit qui débute par la fréquentation des refuges d'urgence. Les intervenants sur place proposeront alors aux personnes itinérantes d'intégrer une ressource d'hébergement transitoire qui prend la forme du foyer de groupe. Suite à ce séjour d'une durée déterminée, il sera possible de faire des démarches pour intégrer un appartement supervisé et finalement entreprendre des démarches pour un logement autonome situé dans la communauté (Dorvil et al. 2002). Le modèle du continuum résidentiel demande par ailleurs aux résidents d'adhérer à un plan

de traitement garantissant une prise en charge des problèmes de toxicomanies et des symptômes psychiatriques. Dans cette perspective, le continuum résidentiel se veut être une forme d'hébergement thérapeutique professionnel qui allie hébergement et traitement.

Cependant, si théoriquement, les personnes usagères sont supposées cheminer dans un continuum, les études montrent le contraire : ces gens prennent racine dans les ressources qu'ils habitent et seuls quelques uns cheminent positivement dans le continuum. Également, les études démontrent que les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale ont de la difficulté à s'engager dans ce type de service en raison des règles trop contraignantes, d'une prise en charge trop intrusive et d'un manque d'intimité et de contrôle sur l'espace privé (Pearson, Montgomery, Locke, 2009, Stanhope, Dunn, 2011).

De plus, les études portant sur les préférences résidentielles des personnes itinérantes et/ou ayant des problèmes de santé mentale indiquent une préférence marquée pour un logement autonome, situé dans la communauté, avec un soutien social n'étant pas conditionnel à un traitement (Dorvil et al. 2002 ; Forchuk et al. 2006 ; Dorvil, Morin, 2008 ; Piat et al., 2008 ; Nelson, 2009). Ainsi, selon ces études, il semblerait que le continuum résidentiel rencontre certaines limites dans sa visée d'initier des trajectoires de sortie hors de l'itinérance via la filière de l'hébergement.

1.4 Le modèle Housing First ou Logement D'abord : une réponse pour combattre l'itinérance

Pour répondre aux limites du continuum résidentiel, un modèle plus récent, nommé le *supported housing* a émergé. Celui-ci défend, d'une part le droit au logement pour les personnes itinérantes. D'autre part, ce modèle milite pour la distinction claire entre le logement et le traitement et pour l'indépendance de ces deux aspects. De plus, le *supported housing* incite les personnes à trouver le logement qui leur plaît et d'y apprendre ensuite, sur place, les habiletés nécessaires au maintien en logement tout en y recevant un support adapté à leurs besoins. Ce modèle privilégie des appartements anonymes et non regroupés situés dans la communauté.

Par ailleurs, le modèle du *supported housing*, et plus particulièrement l'approche du Logement d'abord ou *Housing First*, est de plus en plus pressentie comme un modèle d'habitation le plus à même de soutenir la prévention de l'itinérance chez les personnes

ayant des problèmes de santé mentale et cela dans l'ensemble des pays occidentaux dont le Canada (Culhane et al., 2002; Gulcur et al. 2003; Tsemberis, Gulcur, Nakae, 2004; Corrigan, McCracken, 2005; Nelson, Aubry, Lafrance, 2007; Culhane, Metraux 2008). Au Canada, depuis 2009, la Commission de la santé mentale du Canada a mis en œuvre un projet de recherche national dénommé le projet Chez Soi. Ce projet de recherche est implanté dans cinq villes canadiennes (Moncton, Montréal, Toronto, Vancouver, Winnipeg) et s'appuie sur l'approche du Logement d'abord. À Montréal, le projet Chez Soi vise d'abord à offrir aux personnes sans-abris aux prises avec des problèmes de santé mentale des logements à coût abordable, situés dans le parc locatif privé, puis leur fournir les services et le soutien dont elles ont besoin. L'étude permettra ainsi de vérifier si cette formule est plus fructueuse que les modes de prestation de services habituels (Commission de la santé mentale du Canada, 2012).

L'approche du *Housing First* postule que l'obtention d'un logement permanent et indépendant permet de répondre aux besoins primaires (toit, nourriture, vêtement), favorise l'amélioration de la santé physique, mentale ainsi que la qualité de vie. L'obtention d'un logement favoriserait ainsi l'accroissement de compétences et des rôles sociaux des personnes, tout en luttant contre la stigmatisation (Tsemberis, Gulcur, Nakae, 2004 ; Nelson, Aubry, Lafrance, 2007 ; Newman, Goldman, 2008 ; Nicholls, Atherton, 2011).

Concrètement, les logements offerts sont situés dans le parc locatif privé et disséminés à travers la ville. Il s'agit de logement à prix abordable dans la mesure où le programme finance environ 70 % de coût du loyer. Les participants signent un bail et de ce fait même, acquièrent le statut de locataire. L'acquisition du stock de logements fait suite à des ententes entre les gestionnaires du programme et les propriétaires d'immeuble.

L'approche du *Housing First* se fonde sur quatre principes :

1. L'accent est mis sur le libre choix du logement par les usagers (Tsemberis, Gulcur, Nakae, 2004). Cela signifie que l'utilisateur est apte à vivre de façon autonome dans un logement indépendant, et dans la communauté (Stefancic, Tsemberis, 2007). La question du choix des usagers porte aussi sur leur choix en matière de services (Tsemberis et al., 2003). L'utilisateur choisit son logement, le type de service, et le degré du suivi, ou encore s'il souhaite ou non arrêter ou diminuer sa consommation ou sa médication.

2. *Housing First* cherche à promouvoir l'accès au logement abordable dans la communauté. À cet effet, les logements sont situés dans la communauté, et sont offerts à des prix abordables. Ces deux éléments viennent contrecarrer plusieurs obstacles majeurs auxquels fait face la population itinérante dans l'accès à un logement tel que la discrimination de la part des propriétaires, l'impossibilité de signer un bail pour des raisons liées aux enquêtes de crédit ou tout simplement parce que le prix des loyers est trop élevé (Nicholls, Atherton, 2011).

De ces deux principes en découle un troisième, la promotion du droit au logement.

3. Le logement est considéré comme un moyen pour acquérir une stabilité et favoriser l'insertion, mais aussi un droit humain pour tous les individus, et cela peu importe leur invalidité. Le fait que les participants signent un bail acte ce droit (Tsemberis, Eisenberg, 2000 ; Henwood, Stanhope, Padgett, 2011 ; Nicholls, Atherton, 2011 ; Jost, Levitt, Porcu, 2011).

Cela nous amène au quatrième principe privilégié par l'approche du *Housing First*

4. Le soutien social offert consiste à accompagner le participant vers un processus favorisant le maintien en logement : dans la gestion financière, des tâches quotidiennes, des règlements de conflit avec le propriétaire ou le voisinage, lors de crise ou encore tout simplement pour conserver un lien de communication.

S'agissant des pratiques d'intervention, comme le suggèrent Stefancic et Tsemberis (2007), les interventions proposées respectent le rythme des personnes, leurs choix, prenant en compte les trajectoires passées. Les pratiques d'intervention sont élaborées de manière flexible, et mettent aussi l'accent sur l'établissement d'un lien de confiance et la continuité avec le participant. Les participants bénéficient d'un soutien dans la communauté. Celui-ci peut être d'intensité variable, selon les besoins, et est mené par des équipes multidisciplinaires. L'approche en matière d'intervention est de type *Assertive Community Treatment* et se base sur le rétablissement et la réduction des méfaits (Tsemberis, Gulcur, Nakae, 2004; Greenwood et al., 2005; Padgett, Gulcur, Tsemberis, 2006; Kertesz et al., 2009; Matejkowski, Draine, 2009; Henwood, Stanhope, Padgett, 2011; Padgett et al., 2011; Collins et al., 2012).

CHAPITRE 2 PROBLÉMATIQUE ET RECENSION DES ÉCRITS

2.1 Des données probantes

En matière de recherche, l'une des particularités du programme *Housing First* est que depuis son implantation aux États-Unis au début des années 1990, celui-ci a fait l'objet de nombreuses études évaluatives. Les études portant sur ce programme ont généré depuis sa création plus de 2000 données (Stanhope, Dunn 2011). En 2008, deux résolutions faites par *The US Conference of Mayors* reconnaissent que le modèle *Housing First* est la seule intervention qui constitue une approche basée sur les données probantes (Cité par Kertesz et al., 2009).

Selon les descriptifs statistiques, le taux de rétention résidentiel se situe entre 80 % et 90 % (Tsemberis, Gulcur, Nakae, 2004 ; Stefancic, Tsemberis, 2007 ; Forchuk et al., 2008 ; Pearson, Montgomery, Locke, 2009). Les recherches canadiennes pour le projet *At Home/Chez Soi* convergent vers les mêmes résultats (CSMC, 2012).

Pour la question de l'aggravation des symptômes psychiatriques en situation d'itinérance, l'étude de Greenwood et al. (2005) montre qu'en stabilité résidentielle, les participants auraient connu une diminution des symptômes. En revanche, l'efficacité du programme en matière de réduction de la toxicomanie n'est pas claire, même si plusieurs études indiquent une incidence positive du programme sur la consommation de drogue et d'alcool (Stefancic, Tsemberis, 2007 ; Kertesz et al., 2009; Fitzpatrick-Lewis et al., 2011; Padgett et al., 2011; Collins et al., 2012).

D'autres études montrent que les participants au programme ont une meilleure perception de leur qualité de vie, un meilleur sentiment de contrôle (Nelson et al., 2007), développent un sentiment de sécurité (Padgett, 2007), et perçoivent le support communautaire comme un levier important à leur rétablissement (Matejkowski, Draine, 2009; Pamela, Lisa, John, 2009; Stanhope, Marcus, Solomon, 2009; Fitzpatrick-Lewis et al., 2011; Henwood, Stanhope, Padgett, 2011).

Au niveau de la fréquentation des services, les études constatent une baisse des hospitalisations (Gulcur et al., 2003), et en corolaire une diminution de l'usage des urgences, des centres de désintoxication et des services d'incarcération (Desilva, Manworren, Targonsky, 2011, Culhane et al., 2002; Fitzpatrick-Lewis et al., 2011).

L'approche du *Housing First* porterait aussi un impact positif en matière de réduction des coûts des services sociaux et de santé parce que les participants seraient moins « judiciairisés », et moins hospitalisés. Il y aurait aussi une baisse de fréquentation des urgences, des refuges et des centres de désintoxication (Gulcur et al., 2003 ; Cuhlane, Metraux, 2008 ; Larimer et al., 2009 ; Chalmers McLaughlin, 2011).

2.2 Des données qualitatives

Suite à cette première vague de résultats probants en direction du programme *Housing first*, les recherches proposent désormais d'approfondir les connaissances sur les enjeux relatifs au maintien de la stabilité résidentielle et plus particulièrement sur les facteurs qui favorisent l'intégration sociale en logement (Gulcur et al., 2007; Nelson, Aubry, Lafrance, 2007; Yanos et al., 2007; Kertesz et al., 2009; Fitzpatrick-Lewis et al., 2011; Nicholls, Atherton 2011; Padgett et al., 2011; Stanhope, Dunn, 2011). Depuis 2008, la littérature scientifique apporte ainsi un éclairage qualitatif en analysant plus en profondeur le vécu en logement des participants de ce programme.

En regard des résultats de ces études, les participants apparaissent satisfaits de leur expérience. Cependant, l'intégration en logement, selon l'étude Jost, Levitt, et Porcu (2011) aurait été vécu par les participants comme un événement marqué par plusieurs avantages, mais aussi par plusieurs difficultés. Celles-ci concernent le sentiment de solitude relié à l'absence de réseau de soutien et l'inconfort de dormir à l'intérieur, ou un inconfort lié à un voisinage considéré nouveau et non familial. Padgett (2007 ; 2012) nous dit que lors de la période de transition, celle de l'installation, les participants sembleraient affectés par les incertitudes reliées à l'avenir, et plus particulièrement devant les obstacles à surmonter afin de vivre une vie indépendante et socialement acceptable, tout en ayant par ailleurs à affronter des formes de stigmatisation et de discrimination. Par ailleurs, Pearson, Montgomery et Locke (2009) observent que les problèmes de logement les plus souvent rencontrés chez les participants au programme *Housing First* sont associés aux questions d'hygiène, au bruit excessif et aux peurs imaginaires reliées aux hallucinations. Toutefois, selon ces auteurs, ce ne sont pas ces types de problèmes qui portent préjudice au maintien en logement, mais plutôt des problèmes tels que les dommages reliés à la propriété, l'usage abusif de drogue et d'alcool ainsi que des comportements intimidants à l'égard du voisinage, des propriétaires ou de l'équipe de travail.

Les études qualitatives sur les expériences résidentielles des ex-personnes itinérantes participants au programme *Housing First* montrent de façon générale que l'expérience de l'habiter comporte certaines difficultés, surtout lors de la période de transition de la rue vers le logement. Les participants se sentant isolés en raison de l'absence de leur soutien social d'origine [la rue] peuvent vivre des allers-retours entre la rue et le logement, se sentir inconfortables dans ce nouveau mode de vie, faire face à des formes de stigmatisations de la part du voisinage, ou encore maintenir des comportements associés à la consommation.

Comme le montrent plusieurs études, l'habitation est un vecteur d'intégration sociale, mais il semble que les formes matérielles de l'habitation ne soient pas suffisantes pour soutenir une véritable intégration sociale dans la durée. Les études indiquent que l'acquisition d'un logement se constitue comme un point de départ vers une insertion, qui elle n'apparaît pas linéaire, mais itérative. Ainsi, comme le proposent Rivlin et Moore (2001), la constitution d'une demeure n'est pas linéaire et ne se résume pas uniquement à l'obtention d'un toit : « Home-making is therefore neither an automatic nor a straightforward process. Resolving the immediate problem of rooflessness, does not in itself bring the experience of home » (p. 329).

D'autres facteurs tels que le rôle du voisinage, le réseau social, l'adaptation à un nouvel environnement, la transition vers un nouveau mode de vie, la stigmatisation, la gestion du quotidien, de la maladie, du budget, de la consommation de la drogue seront déterminants pour la réalisation d'une intégration sociale. Comme nous venons de le voir, le potentiel intégrateur de l'habitation est complexe et multidimensionnel.

Dans cette perspective, il nous semble que le thème de l'intégration sociale en logement pour les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale constitue une dimension incontournable en vue de développer de meilleures pratiques préventives. Ainsi, il ne faut pas voir l'itinérance uniquement sous l'angle de la santé. Il s'agit aussi d'un problème d'estime de soi, d'un souci de cohérence de soi pour reprendre ce terme de Goffman, de recherche dans la rue d'une perche identitaire que l'on ne retrouve plus dans les réseaux traditionnels (famille, carrière, plan de retraite). L'itinérance, du moins au niveau de l'imaginaire est une salle d'attente d'ascension sociale ou de désaffiliation avant de connaître l'humiliation de manger dans les poubelles. Selon Laé et Murard (2011), le cortège des problèmes sociaux ne relève pas d'une pathologie quelconque, mais d'un processus d'appauvrissement, de conditions de vie dont l'habitat forme le noeud.

2.3 Objectifs et questions de recherche

Partant de là, l'objectif de cette recherche vise à mieux comprendre pourquoi et comment le logement est un support appuyant les participants du Projet Chez Soi montréalais vers une intégration sociale. Plus spécifiquement, nous souhaitons prendre connaissance des problèmes d'intégration sociale auxquels se butent les participants au projet Chez Soi et explorer cette épreuve existentielle que constitue l'expérience résidentielle.

Le premier volet de cette recherche concerne l'analyse des expériences résidentielles des participants au projet Chez Soi. Nous souhaitons comprendre quelles sont les trajectoires résidentielles des participants, ont-ils déjà occupé un logement où ils étaient propriétaires, copropriétaires ou locataires ? Sont-ils montréalais ou viennent-ils d'ailleurs, et ce, depuis combien de temps ? Par ailleurs, quand est-ce que ça a commencé à mal aller ? Au niveau de leur logement actuel : quelles sont leurs attentes, leurs besoins, leurs aspirations, leurs activités, leur niveau de fonctionnement social, les conséquences de leur état (trouble mental/itinérance) sur leur intégration en société, leurs rapports avec les organismes communautaires, les services sociaux, les propriétaires, les intervenants au projet Chez Soi ainsi qu'avec leurs pairs et leurs proches ?

Il nous semble aussi important de distinguer quatre catégories de personnes itinérantes : 1- des personnes itinérantes qui ont toujours été mal à l'aise dans le fonctionnement des sociétés industrielles, des personnes itinérantes de longue durée, héritiers des clochards d'autrefois. 2- Des personnes itinérantes que des conjonctures économiques de toute sorte poussent à la rue, qui n'ont pas fait le choix de la rue. Des personnes en rupture passagère de ban avec leur famille, des personnes en contact irrégulier avec leur réseau familial, mais rattrapées par des soubresauts de l'économie (fermeture d'usine, travail temporaire par exemple) qui transforment leur destin. Des personnes pour qui habiter devient de plus en plus problématique. Des personnes endettées (prêt hypothécaire, dette à l'égard d'Hydro-Québec, pensions alimentaires non payées, dette de jeu). Bref, des personnes autrefois qui seraient prises en charge par l'État-Providence, mais qui ne rentrent plus dans les règles de la nouvelle normativité axée sur l'autonomie régissant désormais la clientèle de la protection sociale. 3- Selon la littérature scientifique, les personnes itinérantes avec des problèmes de santé mentale qui prennent des médicaments ont un profil différent des

autres. 4- Des personnes itinérantes avec des problèmes graves d'intégration sociale (déficit d'habiletés sociales pour régler les problèmes quotidiens) mais qui n'ont jamais été prises en charge par la psychiatrie institutionnelle.

Le deuxième volet de cette présente recherche concerne l'analyse des expériences perçues par les concierges, les propriétaires et les gestionnaires d'immeubles qui collaborent au projet Chez Soi : comment participent-ils à favoriser l'intégration sociale des participants au projet Chez Soi ? Comment perçoivent-ils leurs expériences au sein du projet ? Quelles sont les difficultés rencontrées ? Quelle est leur vision de l'itinérance et de la maladie mentale ?

Là encore, il est important de distinguer deux catégories de locateur. Premièrement des locateurs ayant déjà une expérience avec le genre de clientèle du projet Chez Soi. Deuxièmement, des locateurs qui sont à leur première expérience.

CHAPITRE 3 CADRE D'ANALYSE : LES SIGNIFICATIONS DU CHEZ SOI ET L'INSERTION DANS LA COMMUNAUTÉ

3.1 De l'habitat à l'habiter

L'habitation a acquis au cours de l'histoire une dimension fort singulière qui la distingue des autres espaces (la rue, la ville, le quartier, le pays). Dans les sociétés contemporaines, l'habitation a acquis une fonction qui lui est propre, voire a été socialement et culturellement construite comme symbole fort de protection de l'intimité et de la vie privée (Serfaty-Garzon, 2003). L'usage de plus en plus courant de l'expression « chez soi » pour parler du lieu où l'on habite vient certainement consacrer les dimensions proprement privées et intimes de l'habitation tout en consacrant la demeure comme un espace potentiel pour la réalisation du soi et de l'identité personnelle (Serfaty-Garzon, 2003).

Pour rendre compte de cette dimension singulière de l'habitation, plusieurs analyses vont alors faire appel à l'approche phénoménologique afin d'appréhender les significations du chez-soi. Cette approche, fortement influencée par le concept d'habiter tel que proposé par Heidegger (1958) et Bachelard (1957), considère l'espace non plus comme indicateur de logiques sociales spécifiques, mais comme une expérience subjective et existentielle. Comme le suggère Dovey, l'espace habité se définit comme une expérience spatiale *d'être dans le monde*. L'auteure suggère que le concept d'habiter se définit comme espace vécu permettant de faire une distinction entre la notion d'habitat (*house*) et celle de chez-soi (*home*).

« One the most important contribution of the phenomenological approach to environmental experience has been a thorough reinterpretation of the concept of space that parallels the distinction between house and home. At the heart of this reinterpretation is an important distinction between conceptual space and lived space. Conceptual space is abstract, geometric, and objectively measured (...). Lived space, by contrast, is the pre conceptual and meaningful spatial experience of what phenomenologist call being-in-the-world. Whereas conceptual space is an abstract homogeneous continuum, lived space is a concrete and meaning-centered bodily experience » (Dovey, 1985).

L'approche phénoménologique propose donc de comprendre l'espace et plus particulièrement l'espace habité comme une manifestation de l'être au monde, qui renvoie à une expérience sensible où la subjectivité joue un rôle majeur dans la fabrication de l'espace. La transformation de l'habitation en espace vécu montre que l'habitation humaine

n'est pas seulement un lieu physique où l'on s'abrite, mais est remplie de significations permettant comme le suggère Heywood (2005) : « *to restore a house into a home* ».

3.2 Les dimensions de la signification du chez-soi : la sécurité ontologique

Dans la littérature anglo-saxonne, un champ d'études multidisciplinaires, fortement inspiré par l'approche phénoménologique, a été élaboré autour du concept « the meaning of home » (Mallet, 2004). Ce champ d'études regroupe plusieurs disciplines telles que la sociologie (Somerville, 1997), l'ethnologie (Gurney, 1990) et la psychologie environnementaliste (Moore, 2007). Cependant, il apparaît que le concept de sécurité ontologique est le concept clé à partir duquel se déclinent les significations du chez-soi (Morin et al. 2009).

Le concept de sécurité ontologique a principalement été développé par Anthony Giddens. En se basant sur l'approche phénoménologique, il dit : « la sécurité ontologique concerne « l'être » ou, phénoménologiquement parlant, « l'être-au-monde ». (Giddens, 1994, p. 98). Pour être dans le monde, les êtres humains ont besoin de se sentir en confiance face au monde, de ressentir la sécurité d'être.

La sécurité ontologique relèverait principalement du domaine de l'émotion, et se constituerait en un besoin psychologique profond relevant de « *la confiance de la plupart des êtres humains dans la continuité de leur propre identité et dans la constance des environnements d'action sociaux et matériels. Le sentiment de fiabilité des personnes et des choses, si essentiel à la notion de confiance, est à la base du sentiment de sécurité ontologique* » (Giddens, 1994, p.98).

Giddens s'intéresse au concept de sécurité ontologique pour montrer la fragilité et la précarité de ce sentiment à l'époque de la modernité avancée. Toutefois, le concept de sécurité ontologique sera largement repris chez certains chercheurs notamment pour évoquer le sens de l'habiter. Par exemple, Saunders (1990) soutiendra que la demeure est le lieu le plus à même d'assurer la sécurité ontologique puisque le domicile est un endroit où : « *people feel in control of their environment, free from surveillance, free to be themselves and at ease, in the deepest psychological sense, in a world that might at times be experienced as threatening and uncontrollable* » (Saunders, 1990, cité par Hiscock et al., 2001).

Morin et al. redéfinissent la sécurité ontologique par rapport au « chez soi » :

« Un sentiment de confiance en la sécurité de l'être dans la fiabilité des personnes et des choses. Un tel processus peut se développer et se maintenir dans un environnement social et matériel adéquat permettant de transformer *a house into a home*, et ce, dans un cadre où s'instaure un sens d'assurance et où l'individu est en contrôle et en sécurité » (Morin et al, 2009, p.4).

Dupuis et Thorns, vont s'appuyer sur la définition de Giddens, identifiant la demeure comme un lieu privilégié pour la réalisation de la sécurité ontologique. Ils proposent une opérationnalisation du concept à partir de conditions réalisant la sécurité ontologique. La première condition se rapporte à la constance et la permanence du logement. Pour ces auteurs, le sentiment de permanence et de constance se développe à travers le temps :

« Our interview indicated that the sense of permanency associated with home is neither naturally occurring nor instant but is created over time. This creation is most often conceptualized as making a house into a home. (...). It was generally agreed that homes could not be bought. Houses were bought and made into a home » (Dupuis, Thorns, 1998, p. 31).

Ainsi, les routines de la vie quotidienne favorisent le sentiment de familiarité et permettent d'approprier cet espace-temps qu'est la demeure. La troisième condition identifiée par Dupuis et Thorns est le sentiment de contrôle sur l'environnement et plus particulièrement l'importance de la vie privée et de l'intimité. À cet effet, pour les auteurs, la sécurité ontologique est assurée lorsque le chez-soi est un lieu où il est possible d'agir en dehors du regard du monde extérieur.

La quatrième condition est celle qui permet d'assurer la sécurité. La demeure constitue une base sécuritaire pour la construction d'identité. À cet effet, les auteurs suggèrent que le fait d'être propriétaire occupant est un acte fondateur à partir duquel se construit l'identité. Si l'étude de Dupuis et Thorns insiste sur l'importance de l'acquisition d'une propriété pour le développement et le maintien de la sécurité ontologique, cependant, les auteurs vont bien préciser que les dimensions de la sécurité ontologique identifiées dans leur étude sont étroitement liées au contexte historique et sociopolitique de la Nouvelle-Zélande plutôt qu'à des mythologies construites autour du statut de propriétaire. En conclusion, les auteurs suggèrent que les dimensions de la sécurité ontologique peuvent varier selon l'âge des individus, leur sexe, leur statut, mais aussi en regard *du contexte social et historique*. Les auteurs proposent donc que les recherches futures doivent étendre leur champ d'analyse à d'autres catégories de la population telles

que les locataires tout en tenant compte des changements sociaux dans des contextes nationaux et locaux. Suite à cette proposition faite par Dupuis et Thorns, certaines analyses orientées sur la sécurité ontologique vont l'étudier auprès de catégories socio-économiques fragiles et vulnérables. Depuis une dizaine d'années, les écrits scientifiques évoquant la sécurité ontologique apportent des éclairages sur les situations sécuritaires :

- des personnes résidentes en logement social (Hiscock et al., 2001) ;
- des personnes précarisées (Hulse, Saugeres 2008) ;
- des personnes en perte d'autonomie (Heywood, 2005) ;
- des personnes itinérantes ayant des problèmes de santé mentale (Padgett, 2007)
- des personnes ayant des problèmes de santé mentale (Morin et al., 2009) ;

Parmi les études portant spécifiquement sur les dimensions de la sécurité ontologique chez les personnes itinérantes relogées dans le cadre d'un programme d'habitation basé sur le « modèle du logement d'abord » (Housing First), deux études ont retenu notre attention. La première est l'étude de Brueckner, Green et Saggars (2011) traitant de la situation des jeunes de la rue relogés dans un logement permanent. Les auteurs observent à cet effet que les jeunes perçoivent en vivant dans leur logement un sentiment de permanence, de sécurité et de contrôle sur leur vie. De plus, la stabilité résidentielle que connaissent ces jeunes logés leur permet de faire des changements dans leur mode de vie et de réfléchir à des projets concernant leur avenir. Selon les auteurs, c'est par l'obtention, et la vie dans un logement que ces jeunes pourront expérimenter les dimensions de la sécurité ontologique que sont l'intimité, le sentiment de contrôle, la stabilité et la possibilité de faire des projets pour l'avenir :

« For many of the young people, their new accommodation was seen as a vehicle for on going independency and an escape from negative pasts. Overall it was a step towards a normal adult life which defined as having control, being their own boss, and living in a predictable environment that was not drug house and subject to being kicked out » (Brueckner, Green, Saggars, 2011, p. 8).

La deuxième étude est de Padgett (2007) auprès des personnes itinérantes ayant des problèmes de santé mentale et participant à un programme d'habitation basé sur le modèle « du logement d'abord » qui constate également que l'obtention d'un logement permanent favorise la réalisation de la sécurité ontologique. À cet effet, Padgett identifie quatre dimensions de la sécurité ontologique : l'idée de contrôle et de l'autodétermination, la routine de la vie de tous les jours, l'intimité, la réparation d'identités brisées. Pour Padgett,

la construction de l'identité ou plutôt la réparation des identités brisées fait référence à la mise en place d'une réflexion « sur soi » afin de réparer les identités endommagées par les expériences passées. Il apparaît selon les résultats obtenus par Padgett que cette réflexion sur soi mène à une réflexion non seulement sur les expériences négatives passées qu'il faut désormais réparer, mais aussi sur celles du futur qu'il faut envisager d'installer.

3.3 Le chez-soi : entre intimité et contrôle sur l'environnement extérieur

Le chez-soi représente le lieu par excellence de l'univers privé assurant la sécurité et la protection devant le monde extérieur. Il offre la possibilité d'agir librement sans être soumis au regard des autres, et aux règles sociales de la vie publique. Dans nos sociétés contemporaines, le chez-soi serait ainsi étroitement lié à la reconnaissance de l'importance de la sphère privée et intime. Serfaty-Garzon (2003) reconnaît cette distinction, mais ajoute que l'espace privé véhicule un projet, celui de *l'ayant droit*. Ainsi, le sujet peut de lui-même créer de l'intimité. Il peut et aurait la liberté de s'isoler des autres. C'est dans l'exercice de régulations entre l'ouverture et la fermeture au monde social et public que la signification du chez-soi prend forme. Il s'agit d'une expérience de l'intimité. Selon l'auteure, la notion d'intimité se situerait au centre de la conception contemporaine de l'habitation, tout en préconisant de nouveaux idéaux tels que le retrait personnel, la sociabilité sélective, le repli. En se localisant sur le territoire de l'intimité et de la vie privée, l'habitation devient cet espace presque unique où l'on se retire du monde pour s'en protéger et éventuellement se retourner vers soi.

Si l'on poursuit cette analyse, on pourrait dire que l'intimité est un éloignement du monde extérieur, c'est une mise à distance de celui-ci afin de s'en protéger. Dans un chez-soi, on peut agir en dehors de sa surveillance, ce qui permet une liberté d'agir et d'être « a freedom to do what one wants and to express oneself as well as freedom from any need to have to conform to others' expectation of oneself » (Hiscock et al., 2001, p. 53).

Par ailleurs, si le logement est considéré comme étant le lieu par excellence de la vie privée et de la réalisation de l'intimité, c'est essentiellement parce que le sujet construit des frontières entre vie privée et vie publique, notamment par le contrôle qu'il exerce sur le « qui » peut franchir le seuil de sa demeure. À cet effet, Morin et al définissent l'intimité ainsi :

L'individu trouve un équilibre entre les frontières de sa vie privée et de sa vie sociale publique. L'aspect de l'intimité du chez-soi réfère également à une base où se forment des liens sociaux primaires de l'individu. L'intimité du chez-soi procure à l'individu le droit d'exclure ou d'inclure les personnes qu'il souhaite inviter ou partager sa vie (Morin et al, 2009, p.35).

Le contrôle de l'environnement intérieur et extérieur constitue une deuxième dimension importante présente dans la littérature portant sur les significations du chez-soi. L'étude de Jones, Chesters et Fletcher (2003) menée auprès des personnes ayant des problèmes de santé mentale participant à un programme d'habitation axé sur le logement autonome explique que le contrôle sur l'espace privé constitue un facteur important dans les représentations des personnes à l'étude : « SNAP units are also a space where clients have privacy and control: where they have the autonomy to do as they wish to do and create a personal territory by choosing who to include and exclude » (Jones, Chesters, Fletcher, 2003).

L'étude réalisée par Morin, Robert et Dorvil (2001) va dans la même direction que celle de Jones et al. (2003). Les auteurs montrent que chez les personnes classées malades mentales et déficientes intellectuelles, le chez-soi représente : « d'abord et avant tout un espace dont ils ont le contrôle, un espace de liberté » p.91. Ce contrôle s'exerce notamment dans le choix d'établir sa propre routine de vie et son propre rythme, mais aussi pouvoir vivre en reclus lorsque c'est nécessaire afin de mieux gérer sa maladie. Le logement se transforme dès lors en un lieu où il est possible de se replier et se retirer pour prendre soin de soi. Le chez-soi permet aussi pour les sujets à l'étude de s'affranchir du contrôle d'autrui ainsi qu'assurer un contrôle quant aux choix des fréquentations.

Finalement, nous pourrions aussi dire que l'importance du contrôle de l'espace habité peut renvoyer à un sentiment d'acquiescer un contrôle sur sa propre vie. Ainsi comme le suggère Parsell (2011) à propos des personnes itinérantes :

« Control over a space is important to people's understanding of what is mean to be at home, because this control over a space also means the ability to take or exercise some control over one's life. People feel at home when they can exercise a degree of autonomy over their life » (Parsell, 2011, p.160)

3.4 Propriété privée/propriété publique et insertion dans la communauté

Dans la littérature scientifique, la sécurité ontologique semble largement associée au statut de l'occupant propriétaire. Et dès lors, une question vient à l'esprit, comment assurer aux non-propriétaires dont fait partie la quasi-totalité des personnes itinérantes investiguées cette sécurité si fondamentale à la dignité humaine ? À l'origine, le projet Chez Soi devait comparer la vie des personnes itinérantes dans le parc de logements privés et dans le logement social. Ce débat sur le privé/public nous amène à l'origine même non seulement du capitalisme, du socialisme, mais à l'origine même de toute organisation sociale. Quel a été le comportement des premières personnes arrivées sur un terrain vierge ? Bref, à qui appartient ce nouveau territoire sous nos pieds ? La terre appartient à celui qui s'en empare et la fait fructifier. Telle était du moins la conviction de ces conquérants européens, qui à partir du XVII^e siècle, prirent d'assaut les Nouveaux Mondes offerts à eux dans les Amériques du Nord et du Sud, en Australie, en Nouvelle-Zélande, en Afrique du Sud (Weaver, 2006). On retrouve cette même conviction chez les peuples autochtones d'Amérique du Nord³. Ainsi, pour bâtir la deuxième séquence du cadre théorique, il faut bien revisiter des philosophes comme Hobbes (1971/1651), Locke (1994/1689), voire des sociologues comme Castel (2009).

John Locke définit l'individu par la propriété de lui-même, indissociable de la propriété de son travail et de ses biens : « l'homme est maître de lui-même et propriétaire de sa propre personne et des actions et du travail de cette même personne ». La maîtrise de soi dépendrait étroitement des ressources que dispense la propriété. L'histoire du monde occidental témoigne de ce parti pris pour le statut de propriétaire. Que l'on pense à la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, à l'association de ce statut au droit de vote, aux acquis des Révolutions française, américaine, aux penseurs comme Marx, Engels, De Tocqueville etc. Voilà qui rejette dans une sous-humanité tous les individus dépourvus de propriété, sans ressources, sans protections, condamnés à vivre dans l'imprévoyance totale. Selon Castel, ces misérables seraient sortis de leur déréliction en acquérant des protections fortes qui ont eu pour eux la fonction qui était celle de la propriété privée : une propriété par la sécurité. Ainsi, du XIX^e siècle à nos jours, l'État social assure à tous une protection

³ À ce propos, qui ne se souvient pas de cette histoire ? : « Quand vous êtes arrivés, dit le vieil Indien, vous aviez la Bible, nous avions la terre. Vous avez dit : « Fermons les yeux, prions ensemble ». Quand nous avons ouvert les yeux, nous avions la Bible, vous aviez la terre ».

sociale, condition de base de la citoyenneté et de l'appartenance à une société solidaire, voire démocratique. Cette propriété de droits et de protections (assurance-maladie/accident, assistance sociale, assurance-emploi, incapacités dues à l'âge, etc.) assure justement à l'individu son intégration à la société. Sans ce filet de protection sociale, ce serait une société d'individus sans État. Ce serait l'État de nature tel qu'imaginé par Thomas Hobbes, une forme de darwinisme, d'une lutte de tous contre tous où le plus fort l'emporte. Quand le projet Chez Soi aide des personnes itinérantes à acquérir un logement dans le parc privé à hauteur de 70% du paiement du loyer, il s'agit d'une contribution exemplaire de l'État social à leur sécurité ontologique d'une part, à leur intégration dans la société d'autre part.

L'approche du logement d'abord s'appuie aussi sur un modèle d'intégration sociale qui vise à initier un mouvement de retour vers la communauté. La prise en charge des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale n'est plus du seul domaine de la psychiatrie, des services sociaux et médicaux, de la charité organisée ou encore du système carcéral, mais emprunte des circuits qui s'enracinent dans la communauté. Conséquemment, d'autres acteurs n'appartenant pas au système de prise en charge traditionnelle sont mobilisés et jouent un rôle dans l'intégration des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale (Kloos, Shah, 2009). Parmi ces acteurs figurent les locateurs (concierges, propriétaires et gestionnaires d'immeuble) et le voisinage.

S'agissant du voisinage, des relations de voisinage, mais aussi la vie de « quartier » participent à la création de liens sociaux ainsi qu'au sentiment d'appartenance à la communauté. Par contre, la question du voisinage vient aussi interroger la capacité qu'à la communauté à inclure et accepter les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Il ne faut oublier que le phénomène du « pas dans ma cours » n'est pas un phénomène marginal. Il existe encore dans nos sociétés une peur des pauvres, des personnes utilisatrices des services de santé mentale et des personnes itinérantes. Plus encore, une propension très forte à rejeter toutes les populations en difficulté.

S'agissant des locateurs, ceux-ci jouent également un rôle important dans l'intégration sociale des personnes itinérantes et cela pour différentes raisons. En premier lieu, les relations avec les locateurs peuvent avoir une incidence positive ou négative sur les expériences résidentielles des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé

mentale. À cet effet, une étude portant sur les expériences résidentielles de locataires participant à un programme basé sur l'approche du logement d'abord établit que lorsque les participants ont une bonne entente avec leur propriétaire, ils sont d'avantage satisfaits de leur expérience résidentielle (Kloos, Shah, 2009).

En deuxième lieu, les relations entre locataires et locateurs peuvent aussi prendre d'autres formes que la relation contractuelle liant un locataire et un locateur. Kloos et al. (2002) suggèrent que les locateurs peuvent jouer par exemple le rôle « d'expert » en matière de ressources du quartier : « *Landlords relate to tenants via the business concerns of lease, but also can expand the traditional landlord role to be experts about neighborhood resources* » (Kloos et al., 2002, p.243). L'étude de Bengtsoon-Tops et Hansson (2013) menée auprès de locateurs, accueillant dans leur parc locatif, des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale montre que les locateurs affichent :

- une relative empathie à l'égard des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale
- font preuve d'une plus grande tolérance
- sont menés à offrir un soutien aux locataires, voire jouer le rôle d'intervenant
- assurer la sécurité des locataires en cas de crise ou de problème de santé

En revanche, les locateurs ont aussi le pouvoir d'évincer les locataires en cas de non-respect de leurs obligations. À ce sujet, la littérature scientifique, s'entend pour dire qu'en cas de problèmes plus sévères avec des locataires similaires à la clientèle du projet Chez Soi, les locateurs vont davantage chercher à faire respecter leurs droits et sont moins enclins à trouver des solutions orientées vers le maintien de la stabilité résidentielle des locataires (Kloos, 2002 ; Newman, Goldman, 2009 ; Mchugo et al., 2004).

De leur côté, George et al. (2011) examinent l'approche de la réduction des méfaits au sein du modèle *Housing First* aux États-Unis et montrent que cette orientation a des impacts négatifs sur la participation des propriétaires immobiliers. Les entrevues réalisées auprès des équipes de travail montrent que certaines situations, notamment chez des participants consommant activement des drogues, affectent négativement la collaboration entre les équipes du programme et les propriétaires. Ainsi, certains propriétaires s'épuiserait par la gestion de telles situations, et se retireraient du projet.

Ainsi, la littérature portant sur le rôle des locateurs montre que, si dans le domaine du logement, le rapprochement entre le public et le privé peut être bénéfique à certains égards aux deux secteurs, il ne faudrait pas pour autant que ce rapprochement signe la fin de la tolérance et des mansuétudes à l'égard des locataires empêtrés dans leurs embarras financiers ou des locataires pour qui la vie en logement présente de plus grandes difficultés. Conséquemment, l'appel au privé doit aussi s'inscrire dans un travail d'étroite collaboration entre les locateurs et les prestataires de services (le projet Chez Soi), collaboration en vue de soutenir l'intégration sociale des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale par la filière du logement.

CHAPITRE 4 MÉTHODOLOGIE

4.1 La stratégie générale de recherche

Pour comprendre les expériences résidentielles des participants au Projet Chez Soi ainsi que celles des propriétaires, des concierges et des gestionnaires d'immeubles, la stratégie générale de recherche ici préconisée est l'approche qualitative. Selon le postulat proposé par l'approche qualitative et compréhensive, l'examen des expériences résidentielles est ici étudié à partir des significations et des perceptions véhiculées par les participants et les propriétaires, concierges et gestionnaires d'immeubles. Notre démarche de recherche s'ancre selon la perspective phénoménologique et compréhensive. Comme le suggèrent Fortin et al. (2010), la phénoménologie est à la fois une doctrine philosophique et une méthode de recherche. En tant que méthode de recherche, l'approche phénoménologique vise à comprendre un phénomène particulier à partir du point de vue des personnes qui vivent ce phénomène. Ainsi, dans notre effort de compréhension des enjeux relatifs à l'insertion en logement, notre démarche de recherche consiste à nous appuyer sur le « savoir expérientiel » des participants à l'étude. Selon cette perspective, notre compréhension de l'insertion en logement s'appuie davantage sur leurs perceptions et leurs représentations des expériences vécues.

4.2 Population à l'étude 4

460 personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale participent à l'étude menée par le Projet Chez Soi à Montréal. Parmi ce nombre, 280, choisis au hasard, ont été logés dans un logement situé dans le parc locatif privé montréalais. De ce nombre, 200 reçoivent un support d'une équipe clinique de soutien d'intensité variable (SIV) et 80 un suivi intensif (SI). Deux autres groupes témoins, recevant les services habituels offerts à Montréal totalisent 180 personnes.

Les données socio-démographiques pour les 460 participants à l'étude sont les suivantes :

- L'âge moyen est de 44,1 ans
- La durée moyenne d'une période continue d'itinérance est de 2,48 années
- 75,5% sont célibataires jamais mariés

⁴ Données tirées du site internet de l'Institut Douglas présenté par Eric Latimer et Sonia Côté.
<http://www.douglas.qc.ca/page/projet-chez-soi>

- 32,3% de femmes
- 78,4% ont travaillé au moins une année de suite au cours de leur vie et 93,9% sont sans emploi

En ce qui concerne les propriétaires d'immeubles locatifs, ils sont au nombre de soixante sept participants du Projet Chez soi "montréalais".

4.3 L'échantillon et les critères de sélection

L'échantillon sur lequel s'appuie cette présente étude couvre, pour le premier volet, 16 participant(e)s au Projet Chez Soi à Montréal logés dans le parc locatif privé. La taille de l'échantillon est conforme au principe de la saturation théorique. Dans le cadre d'une recherche qualitative, il est généralement considéré que la saturation théorique est atteinte après 7 à 12 entrevues (Mayer et al., 2000). Par ailleurs, certains critères ont défini la composition de cet échantillon. Dans un premier temps, il s'agit d'avoir en proportion de 70% d'homme et 30% de femme représentant les populations itinérantes selon le sexe. Dans un deuxième temps, les participants retenus devaient être logés depuis plus de sept mois au projet Chez Soi. Ainsi, nous avons établi qu'à partir d'une telle durée (7 mois) les participants étaient dans une installation de longue durée. Enfin, le nombre d'années passées à titre d'itinérant, le type de soutien (SIV ou SI) ainsi que les différentes pathologies de santé mentale n'ont pas été des critères pour obtenir l'échantillon.

En matière de recrutement des participants, nous avons procédé de deux manières. Premièrement, à partir d'une liste des participants fournie par le Projet Chez Soi, nous avons tenté de contacter par téléphone tous les participants faisant partie du projet depuis plus de 7 mois. Cependant, cette méthode n'a pas été très fructueuse. Nous n'arrivions pas en entrer en contact avec les participants, car au moment de l'enquête, de nombreux participants n'étaient pas des abonnés réguliers à des opérateurs de téléphonie. Il est alors paru plus pertinent de les solliciter par l'intermédiaire des intervenants sociaux du projet. Les intervenants sociaux expliquaient aux participants les grands objectifs de la recherche et la durée de l'entretien. Si ces derniers étaient intéressés, ils nous contactaient par téléphone ou encore indiquaient une date et un lieu de rendez-vous à leurs intervenants sociaux. Le recrutement des participants s'est fait au cours du mois de mai 2011.

Pour le deuxième volet de cette étude, l'échantillon couvre en tout 12 locateurs. Parmi ces 12 locateurs, 4 ont le statut de concierge, 2 le statut de propriétaire et 6 sont des gestionnaires d'immeubles. Tous les locateurs sélectionnés ont dû côtoyer régulièrement les participants au projet Chez Soi et collaborer au projet depuis plus de 8 mois. En matière de recrutement des locateurs, nous les avons contactés par téléphone à partir d'une liste fournie par le projet Chez Soi.

4.4 La collecte de données

L'outil de la collecte de données a été l'entretien semi-dirigé. Pour le constituer, un schéma d'entrevue a été mis au point (voir en annexe). Il traitait de cinq dimensions : 1. Les trajectoires résidentielles passées. 2. Les caractéristiques du logement actuel en comparaison avec les domiciles des dernières années et les attentes futures 3. La perception des locataires de leur influence sur leur milieu de vie (protection, sécurité, intimité), leurs attentes, leurs besoins et leurs aspirations futures ainsi que leurs activités journalières 4. Le niveau de fonctionnement social de ces résidents 5. Le rapport des résidents au support organisé et informel.

Pour chacun de ces thèmes se profilait une série de questions ouvertes. La grille d'entretien a été testée et recorrigée à la suite d'un pré-test auprès d'un répondant. La durée moyenne d'un entretien est de 90 minutes. Ces entretiens ont été enregistrés et ont tous été retranscrits en verbatim en vue de procéder à l'analyse. Les entrevues ont été réalisées au cours des mois de juin-juillet et août 2011. Majoritairement, les entretiens ont été tenus au domicile du répondant. Certains (3) ont préféré nous rencontrer à l'extérieur de leur domicile dans des lieux publics (parc, café, centre d'achat). Dans le protocole initial de recherche, il avait été envisagé de procéder aux entretiens en binôme pour des considérations éthiques et de validation du schéma d'entrevue. Toutefois, il n'a été possible de tous les réaliser en binôme.

Pour les locateurs, l'outil de collecte de données a également été l'entretien semi-dirigé. Le schéma d'entretien a été construit selon les thèmes suivants. 1- Comment le quotidien des participants est-il meublé, l'appropriation de l'espace, le programme de la journée. 2- le rôle des locateurs, leur trajectoire, leur philosophie d'action, leur vision de l'itinérance, de la maladie mentale et leurs rapports avec le réseau des services. 3- Le pouvoir

d'agir dans ces lieux résidentiels, les techniques de contrôle, la réglementation, l'espace décisionnel.

La durée moyenne d'un entretien est de 90 minutes. Ces entretiens ont été enregistrés et ont tous été retranscrits en verbatim en vue de procéder à l'analyse. Les entrevues ont été réalisées au cours des mois de juin-juillet et août 2011.

4.5 Les considérations éthiques pertinentes

L'approbation éthique pour la collecte des données a été accordée par le comité d'éthique composé de membres de l'Institut Douglas, du CSSS Jeanne-Mance et du CHUM. Nous rappelons à cet effet qu'un formulaire de consentement à participer à la recherche a été distribué aux participants et aux locataires (voir annexe). Ce formulaire de consentement présente de façon accessible les objectifs de recherche, les thèmes abordés dans le cadre de l'entrevue, les risques psychologiques entourant la démarche d'entrevue, les bénéfices reliés à la participation ainsi que les mesures prises pour assurer la confidentialité.

Par ailleurs, les participants ont été informés que si certaines questions les indisposaient, ils n'étaient pas obligés d'y répondre et pouvaient arrêter l'entrevue en tout temps. Les entrevues ont été réalisées dans un lieu choisi par les répondants et une compensation de 20 \$ a été offerte aux participants alors qu'aucune compensation n'était offerte aux locataires.

Concernant les mesures prises pour assurer la confidentialité, les verbatim ne contiennent aucune information quant au nom du répondant ou encore les noms de personnes citées lors de l'entrevue. Pour la présentation des résultats, une attention particulière est accordée aux informations susceptibles d'identifier les répondants. Nous avons donc modifié les noms des répondants et préservé l'anonymat.

4.6 La méthode d'analyse des données

L'analyse des données a consisté tout d'abord à faire une description des dimensions traitées lors des entretiens. Pour les participants, il s'agissait de décrire si : les trajectoires résidentielles des participants étaient variables. Est-ce que les locataires percevaient de manière positive leur lieu actuel de vie ? Est-ce que l'ensemble des répondants organisait leur vie quotidienne de manière différenciée ? Est-ce que leur autonomie était plus grande

dans une stabilisation résidentielle ? Comment dans une stabilité résidentielle se représente-t-il leur rapport avec leur voisinage et les locateurs ?

Concernant les locateurs il s'agissait de prendre connaissance des représentations de l'itinérance et de la santé mentale, des rapports entretenus avec les participants, des problèmes rencontrés et leur satisfaction vis-à-vis leur participation au projet Chez Soi.

Ensuite, l'analyse a déplacé ce descriptif vers une analyse thématique. Cette méthode a pour but le repérage systématique des thèmes pour en faire une analyse en répertoriant et en synthétisant les thèmes d'un corpus en regard du cadre théorique (Paillé et Mucchielli, 2005 cité par Morin et al., 2009). Pour les participants, il s'agissait de mettre de l'avant les thèmes recoupant le concept de sécurité ontologique afin de saisir à même leur propre discours si ces derniers valorisaient l'expérience du chez soi comme un levier leur permettant une insertion sociale. Pour les locateurs, il s'agissait de repérer les principaux thèmes exprimant leurs expériences à titre de collaborateur au sein du projet Chez Soi et ainsi mieux comprendre leur rôle joué dans l'insertion sociale des participants.

Le logiciel N'vivo 10 a été utilisé comme outil de support pour l'analyse des données qualitatives et plus particulièrement pour le travail de codification et d'organisation des données.

CHAPITRE 5 LES PARCOURS DE VIE DES PARTICIPANTS AU PROJET CHEZ SOI

Avant de présenter les expériences résidentielles vécues par 16 participants au projet Chez Soi, nous souhaiterions tout d'abord permettre aux lecteurs de « faire connaissance » avec les personnes à l'étude. Les personnes rencontrées n'ont pas été sans-abris toute leur vie. Leurs récits montrent qu'elles ont accumulé un important bagage de vie. Plusieurs ont fondé une famille, d'autres ont travaillé, d'autres ont même déjà été propriétaires de leur demeure. Il y a eu des ruptures, des épreuves, du désespoir, des difficultés, mais aussi des moments heureux, des stratégies de lutte, de résistance et de survie. Aussi extrême que puisse être la vie dans la rue, l'arrivée dans l'itinérance n'est pas un bulldozer qui vient effacer et faire table rase des identités passées et du bagage de vie accumulé.

L'un des objectifs poursuivis ici consiste, à proposer au lecteur, une autre image des personnes sans-abris afin de marquer une distance par rapport à cette identité désignée et figée qui est celle de « personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale ».

Également, nous souhaitons examiner plus en profondeur les parcours de vie des 16 participants à l'étude pour mieux comprendre quelles ont été les circonstances associées à la perte du logement. Que s'est-il passé? Quels sont les facteurs qui ont eu une incidence sur la situation d'itinérance? Les causes de l'itinérance sont multiples. Il y a rarement une explication qui permet de rendre compte de l'arrivée « dans la rue » et encore moins une cause spécifique. Ici, l'examen des parcours de vie n'a pas pour objectif de proposer une nouvelle théorie quant aux causes de l'itinérance, mais plutôt de proposer une description plus en profondeur et détaillée des chemins qui mènent vers l'itinérance.

Finalement, nous souhaitons aussi mettre de l'avant la présence d'une variabilité dans les parcours et les trajectoires de vie des personnes rencontrées. Si les participants au projet Chez Soi ont tous comme point commun une situation d'itinérance couplée à des problèmes de santé mentale et/ou de toxicomanie, ceci n'en fait pas pour autant une population homogène notamment, en ce qui a trait au processus de désinsertion sociale.

L'analyse des trajectoires des participants nous mène à dresser le profil de trois groupes distincts. D'abord un groupe qui a pour caractéristique commune d'avoir occupé un emploi pendant une longue période de leur vie. Nous avons appelé ce groupe « les inactifs contrent leur gré », car la perte d'emploi a principalement été causée par la venue d'un

problème de santé mentale, mais surtout par la précarisation des conditions de travail. Un deuxième groupe qui a pour caractéristique commune un long séjour ou des séjours répétés au sein d'une institution pénale. Nous avons nommé ce groupe « les ex-détenus, prisonniers de l'intérieur », car comme nous le verrons, la plupart ont des problèmes de santé mentale plus « lourds » que les autres participants rencontrés. Finalement, un troisième groupe, plus jeune, qui s'identifie très peu à la « clientèle » appartenant à la psychiatrie et qui d'ailleurs ne fréquente pas ce type de service. Nous avons nommé ce groupe « des jeunes baladeurs des paradis artificiels », car l'une des caractéristiques communes qui rythment leur parcours de vie n'est ni l'occupation d'un emploi, ni un long séjour en prison, mais plutôt la consommation de drogue et plus particulièrement la consommation de drogues dures (cocaïne, crack, héroïne).

Par contre, s'il existe au sein de notre échantillon trois groupes distincts en regard de leurs trajectoires passées, ces distinctions viennent s'effacer lorsque l'on regarde les expériences vécues en logement dans le cadre du projet Chez Soi. Les trois groupes témoignent des mêmes difficultés et des mêmes bénéfices si bien qu'il n'est pas possible d'établir des liens de causalité entre un type de trajectoire et l'insertion en logement.

5.1 Des « inactifs » contre leur gré

Parmi notre échantillon, il se dégage une première catégorie de participant qui a comme caractéristique commune d'avoir travaillé dans le passé (n : 6). Nous verrons que pour ces participants (2 hommes, 4 femmes), les circonstances associées à la situation d'itinérance relèvent d'un long processus de désinsertion et de *dé-résidentialisation*. L'arrivée dans la rue n'est pas survenue brutalement, mais s'inscrit dans une trajectoire de vie marquée par un cumul d'épreuves personnelles, de ruptures relationnelles et de difficultés économiques. Il est aussi possible d'observer que les parcours de vie de ces participants sont marqués par une progressive diminution des conditions d'habitation et du statut d'occupant.

5.1.1. Les caractéristiques communes : situation d'emploi dans le passé, situation maritale et problèmes de santé mentale

S'agissant des emplois occupés dans le passé, 4 personnes ont travaillé plusieurs années au sein de la basse fonction publique. Par exemple, une participante a travaillé longtemps comme recherchiste au Ministère de l'Immigration. Un autre participant relate

avoir travaillé 20 ans pour le gouvernement fédéral alors qu'une participante a occupé pendant plusieurs années un poste au gouvernement provincial. Un dernier participant a travaillé à la commission scolaire de Montréal pendant une dizaine d'années.

Pour ce qui est des deux autres participants, nous avons peu d'information quand aux emplois passés occupés. Une participante explique qu'elle a travaillé pendant une bonne période de sa vie et qu'elle a toujours été très efficace alors qu'une autre explique avoir travaillé pour une compagnie pendant plusieurs années.

Pour ce qui est de la situation maritale, l'ensemble des participants a, dans le passé, été mariés ou vécu plusieurs années en couple. La désunion est survenue soit suite à la mort du conjoint ou de la conjointe (n : 2) et sinon pour des problèmes conjugaux (n : 4). Aussi, la majorité des participants ont des enfants (n : 4) qui maintenant sont âgés de plus de 20 ans. Parmi ces participants, une personne a élevé le fils de son conjoint alors qu'une autre a perdu la garde de son enfant. Hormis, cette personne, tous les participants ayant eu des enfants gardent toujours contact avec eux et les voit régulièrement.

Concernant le statut d'occupant, trois participants ont déjà été propriétaires de leur demeure. Ces trois participants ont acquis un titre de propriété lorsqu'ils étaient en couple. Pour ce qui est de Guy par exemple, il a vécu plusieurs années à titre de propriétaire de sa maison lorsqu'il était avec sa conjointe et ses deux enfants :

I : Est-ce que vous pouvez me parler de vos anciens logements ?

R : J'ai été marié pendant 29 ans, donc j'ai toujours eu ma conjointe avec moi. J'ai même déjà été propriétaire d'une maison. (Guy)

Pour ce qui est des trois autres participants, ceux-ci n'ont pas été propriétaires d'une habitation, mais expliquent avoir déjà vécu dans des logements spacieux. Jocelyne relate par exemple avoir eu dans le passé de très beaux et très grands logements. Quant à André, il explique avoir vécu dans de beaux logements seulement lorsqu'il avec sa conjointe. Finalement, la situation résidentielle passée de Christine se différencie de celle des autres participants puisqu'elle a longtemps vécu dans des logements sociaux. Christine, donne une description de ses logements en termes positifs :

R : J'ai déjà habité dans un HLM parce que j'avais passé au feu [...]. L'appartement comme tel était très beau, magnifique. [...] L'appartement était superbe : j'avais une salle à diner, un salon, j'avais même un bar cœur, pis ma chambre. C'était 3 pièces séparées. [...] Je suis restée là 3 ans. (Christine)

Une autre caractéristique commune partagée par l'ensemble de ces participants concerne le diagnostic psychiatrique. La majorité des participants ont un diagnostic de dépression majeure ou chronique. Cinq participants prennent depuis de nombreuses années une médication et plus particulièrement des antidépresseurs et/ou des anxiolytiques. Il s'agit principalement de personnes qui ont un suivi médical en lien avec leur problème de santé mentale et cela depuis de nombreuses années. Parmi les personnes ayant un suivi médical, deux voient un psychiatre alors que quatre personnes voient un médecin généraliste. Pour l'ensemble de ce groupe, trois ont déjà vécu une hospitalisation en psychiatrie.

Aussi, lorsque l'on se tourne vers les récits de ces participants, il semblerait que les problèmes de santé mentale soient survenus à un âge relativement jeune (à l'adolescence ou au début de l'âge adulte). L'ensemble des participants rend compte du fait qu'ils ont dû composer presque toute leur vie avec un problème de santé mentale. Par exemple, Jocelyne explique que cela fait depuis plus de 20 ans qu'elle est dépressive. Chantal explique aussi que tout au long de sa vie, elle a connu des problèmes relatifs à des humeurs dépressives et plus particulièrement de l'anxiété. Quant à André, il dit souffrir de dépression majeure récurrente depuis l'adolescence. Pour ce qui est d'Évelyne, elle dit avoir longtemps souffert de problèmes de santé mentale et a eu plusieurs diagnostics au courant de sa vie en passant par trouble bipolaire, état dépressif et *borderline*. Finalement, Guy relate n'avoir jamais eu un problème de santé mentale sauf une fois où il a tenté de se suicider. Cet épisode n'a pas mené à une prise de médicament, ni à un suivi par un psychiatre ou un psychologue. Au moment de l'enquête, Guy nous explique qu'il souffre de dépression. Il ne prend pas de médicament et ne ressent pas le besoin de suivre une thérapie. Il explique cependant que pendant 15 ans, il a consommé de la cocaïne. Il a cessé toute consommation depuis 1 an et demi et dit s'en être sorti par lui-même.

5.1.2 Les motifs reliés à la perte d'emploi : problème de santé mentale et transformations du marché de l'emploi

Comme, nous venons de le voir, il semble que pour l'ensemble des participants appartenant à cette catégorie, la présence d'un trouble mental telle que la dépression ait été prégnante une bonne partie de leur vie. Plusieurs participants expriment à cet effet l'existence d'une souffrance psychique dès l'adolescence, ou encore lors de l'arrivée à l'âge

adulte. Face à ce constat, une question s'impose : est-ce que chez les participants, cette souffrance psychique, qui au fil des années sera traduite par le diagnostic de dépression, peut être l'une des causes qui expliquent les difficultés rencontrées sur le marché du travail?

En fait, parmi les personnes rencontrées, même si la majorité des personnes disent qu'elles vivent depuis longtemps avec un trouble de santé mentale, deux personnes attribuent la perte de leur emploi en raison de leur état de santé mentale alors que quatre participants font état d'une perte d'emploi reliée aux transformations du marché du travail.

5.1.2.1 L'incidence des problèmes de santé mentale

Pour ce qui est des deux personnes rendant compte de difficultés rencontrées sur le marché du travail en lien avec leur état de santé mentale, une première participante, Jocelyne, explique que son état mental, et plus particulièrement sa souffrance psychique est due à plusieurs ruptures relationnelles vécues dans le passé et que cet état a eu pour conséquence une instabilité en emploi. Cette participante explique que cela fait depuis plus de 20 ans qu'elle souffre de dépression, état qui comme elle le nomme « est assujetti à des causes du passé » dont notamment le viol de son père, les conditions de pauvreté vécues durant l'enfance, la perte de la garde de son fils, la séparation avec son mari. Cependant, il semble que la perte de la garde de son fils ait été un événement marquant de sa vie :

R : [...] je suis une personne qui souffre de dépression chronique pis c'est assujetti à des causes du passé pis la perte de mon fils, toutes sortes de trucs, le viol de mon père. [...] C'est l'enchaînement qui s'est fait et les conditions de vie quand j'étais petite. Tu sais, pas de toilette dans la maison. Aller chercher l'eau à la perche euh... Tout y a passé en fin de compte. [...] Mais quand j'ai perdu mon fils, on m'a pressée comme un citron avec. Faque, ça a fait qu'une personne qui est pressée comme un citron, elle perd toutes ses capacités dans tous les sens; ma façon de penser, la détresse, l'anxiété, le manque de volonté... c'est tous des noyaux qui s'enchaînent un dans l'autre. (Jocelyne)

En raison de cette souffrance psychique, Jocelyne explique qu'elle a eu de la difficulté à conserver ses emplois :

R : Regarde j'ai flambé des belles jobs. J'avais des maudites belles jobs et à cause de la dépression chronique je n'avais même pas mon fils. C'est que tu perds l'énergie et tes capacités de personnes normales et c'est être affaibli au maximum dans tous les sens. J'avais des bonnes et je n'étais plus capable de les continuer. Tu fais quoi dans ce temps là ? Tu gruges tes économies. (Jocelyne)

Également, cette participante rend compte du fait que l'instabilité en emploi induite par des problèmes de santé mentale se traduit aussi par de l'instabilité résidentielle. Ainsi, Jocelyne semble vivre depuis de nombreuses années une situation qui se répète : chaque perte d'emploi mène à une baisse de revenu qui mène à la perte d'un logement qui ensuite mène à un passage en maison d'hébergement. Jocelyne nous parle de sa vie comme étant inscrit dans un cycle où elle doit toujours recommencer à zéro :

R : Oui, je travaillais, combien de valeur de meubles que j'ai perdue. Je recommençais toujours à zéro. J'avais des maudites bonnes jobs. [...] C'était des jobs payantes. Quand tu tombes sur le cul, tu tombes sur le cul. (Jocelyne)

Pour la deuxième participante, l'incidence des problèmes de santé mentale sur la situation d'emploi arrive plus tard dans son parcours de vie. À cet effet, Évelyne explique qu'elle a travaillé une bonne partie de sa vie. Elle se définit comme étant une personne travaillante, performante et très active. Dans le passé, elle a vécu une première hospitalisation ayant mené au diagnostic de bipolaire. Cependant, cette hospitalisation n'a pas mené à la perte de son emploi. Évelyne a arrêté de travailler à la suite d'une agression survenue il y a 7 ans. Comme elle l'explique, depuis cet événement son état mental s'est fortement dégradé : perte de mémoire, dormir avec un fusil, dissociation, état psychotique. D'ailleurs, au moment où nous l'avons rencontré, elle venait d'être diagnostiquée « stress post-traumatique ». Par ailleurs, si la survenue de cet événement a participé à une dégradation de son état mental et à un arrêt de travail, Évelyne espère rapidement reprendre du mieux pour de nouveau retrouver un emploi :

R : Il y a 7 ans, je dormais à peu près une heure par nuit d'un œil. Puis j'étais armée. J'avais peur que quelqu'un rentre et m'agresse. J'étais tout le temps sur le qui-vive. [...] Je n'avais jamais fait ça de ma vie.

[...] Moi, j'ai travaillé longtemps et j'ai tout le temps été efficace à mes emplois alors, je me dis que si mon mental et mon physique le veut bien c'est sûr que je vais retourner là. Je ne resterais pas dans un programme de santé mentale le restant de mes jours. Je suis capable, croyez-moi. (Jocelyne)

5.1.2.2 L'incidence du marché du travail

Parmi les six participants, quatre relatent avoir perdu leur emploi en raison des transformations du marché du travail. Par exemple, Chantal explique qu'elle a toujours eu des problèmes d'anxiété, mais que ce problème ne l'a jamais empêché de travailler. Les

motifs de la perte de son emploi sont essentiellement reliés à une suppression de poste, suppression qui a affecté en même temps son conjoint :

R : On a perdu nos emplois ensemble. On travaillait pour le gouvernement du Québec, il n'y avait plus de permanence. (Chantal)

Quant à Christine, elle a perdu son emploi à la suite de la fermeture de la compagnie :

R : J'ai demandé le chômage quand la compagnie a arrêté ses affaires. Je me suis retrouvée sans revenu pendant 6 mois de temps parce que le chômage ne rentrait pas parce que mon cher patron était négligent. Il ne m'avait pas envoyé ma cessation d'emploi. J'ai été 6 mois sans revenu. Heureusement que j'avais du riz parce que ça allait mal. (Christine)

Guy, rend compte du fait qu'il a lui-même quitté son emploi au gouvernement fédéral :

R : J'ai déjà été au gouvernement fédéral. J'ai travaillé 20 ans. Je suis parti de là, il y a 12 ans, pis j'aurais du jamais partir là, aujourd'hui je serais rendu à 90 000 \$/année, donc j'ai fait des folies. (Guy)

Suite à ce départ, Guy a continué à travailler, mais n'a pas retrouvé d'emploi aux conditions salariales équivalentes et s'est retrouvé à occuper des emplois précaires. Il exprime que désormais, il ne veut plus accepter un emploi à bas salaire :

R : Je ne veux juste pas encore une fois, parce que tout le monde me dit, je ne recommencerai pas à 10 \$/heure. Je l'ai même mis dans mon cv donc ça, c'était une façon de bloquer du monde. En bas de 12.50 \$, ça veut dire achaler moi pas. Tout ça pour dire que je connais mes capacités, donc oui, je veux y aller [travailler], mais je ne veux pas être frustré parce que disons que je n'endurais pas ce que j'ai déjà enduré ailleurs. (Guy)

5.1.2.3 De « bien logé » à « mal-logé »

Si l'ensemble des participants a connus dans le passé des difficultés reliées au marché du travail, la perte d'emploi n'a pas mené brutalement à une situation d'itinérance. Lorsque l'on regarde les expériences résidentielles, il semble plutôt que la perte d'emploi ait été accompagnée par une trajectoire résidentielle marquée par un passage de « bien logé » à « mal-logé ».

Nous savons que les participants regroupés sous cette catégorie ont tous connus à un moment de leur vie de bonnes conditions d'habitation. Certains ont été propriétaires de leur

logement alors que pour ceux qui ont été locataires, ils disent avoir vécu dans de beaux logements.

Cependant, il est possible d'observer une progressive dégradation des conditions de logement induites par la précarisation de l'emploi. Chantal explique à cet effet qu'à la suite de la perte de son emploi, elle n'était plus en mesure de payer son hypothèque. L'arrivée sur le marché locatif privé s'est soldée par une instabilité résidentielle où chaque année, il fallait déménager en raison des fortes augmentations de loyer :

I : Donc vous avez perdu vos emplois ?

R : Oui, on a été obligé de s'arranger et puis après ça on s'est trouvé un autre appartement.

I : Vous déménagiez souvent ?

R : Bien, c'est parce que souvent l'augmentation était incroyable là. On avait les moyens quand on travaillait tous les 2. Mais c'est pour ça qu'on a acheté un condo aussi. Mais là, c'est ça, c'était la perte d'emploi et tout ça. "Ah non, on est bien ici. Enfin quelque chose qui va nous revenir". Pis après ça on a eu d'autres logements et d'autres logements. (Chantal)

Si pour d'autres participants, il est difficile d'exposer la trajectoire résidentielle dans son intégralité, il apparaît clair que la perte du dernier logement menant à une situation d'itinérance est principalement attribuable aux difficultés rencontrées sur parc locatif privé. Les causes de la perte du dernier logement identifiées par les participants sont : le prix élevé des logements, les mauvaises conditions d'habitation, un voisinage insécurisant.

Par exemple, Guy relate qu'à la suite de sa séparation avec sa conjointe, il a pu signer un bail et a donné un dépôt. Cependant, à la dernière minute, le propriétaire l'a avisé qu'il le refusait comme locataire, car Guy n'avait pas un bon crédit. N'ayant pas de logement, Guy a vécu dans un refuge jusqu'à son admission au projet Chez Soi :

R : Tout a été fait le 26 juin de l'année 2010, mais le 2 juillet j'ai aussi été obligé de quitter parce que je n'avais pas mon nouveau logement. Le bail c'est une Cie à numéro, moi j'ai fait le dépôt, j'ai signé mes parties des papiers, on est reparti avec et on m'a dit : « On va vous donner des nouvelles ». J'étais rendu le 2 juillet et je n'avais pas de nouvelle. Donc je branlais dans le manche. Je ne trouvais pas ça drôle. J'ai été obligé de courir après mon dépôt. Ils m'ont dit que mon crédit n'était pas bon. Donc là, je n'en avais pas de logement. Je savais ce que j'avais à faire, j'ai vendu la plupart de mes effets personnels. Le restant, mon épouse l'avait déjà chez elle parce qu'elle est retournée avec sa sœur. J'ai levé les pattes et je suis allé à [nom du refuge]. (Guy)

Pour André, suite à son amputation, il s'est trouvé un logement aux conditions d'habitation médiocres et n'étant pas adaptés à son nouveau handicap. Comme il l'explique, il n'en pouvait plus et a décidé de partir du jour au lendemain.

I : Ah vous étiez à l'hôpital quand vous avez passé au feu ?

R : Oui, bien j'ai passé 6 mois à l'hôpital.

I : Ok, suite à votre amputation ?

R : C'est ça. Là, je m'étais trouvé une maison de chambres à ce moment-là, mais s'était bordélique. Quand je suis sorti de l'hôpital c'était trop dur physiquement. J'étais à un troisième étage et je n'avais pas d'équipement ergonomique comme un banc douche, des affaires... C'était une douche communautaire. Le CLSC était pour me fournir l'équipement. La salle de buanderie dans le lavage, mais que le propriétaire avait fermée. Au bout de 4 mois j'ai dit : "Non, là j'en ai assez". (André)

5.2 Des ex-détenus, prisonniers de l'intérieur

Le deuxième groupe de participants est composé d'hommes (n : 5) âgés entre 51 et 65 ans qui, dans le passé, ont vécu une période d'emprisonnement. À cet effet, deux personnes ont vécu plusieurs périodes d'emprisonnement de plus de 2 ans. Un participant nous explique qu'il a fait plusieurs séjours en prison pour des motifs tels que des menaces de mort, une tentative de meurtre, un vol qualifié et le trafic de drogue. Un deuxième participant nous fait part qu'il a été en tout et pour tout emprisonné 15 ans en raison d'activités menées au sein d'une bande reliée au crime organisé. Pour ce qui est des trois autres participants, une personne aurait fait un séjour en prison d'une année pour un incendie criminel. Cependant, les motifs et la durée des emprisonnements des deux autres participants restent inconnus. Ces deux participants ont fait allusion à des séjours en prison, mais sans donner plus de détails. Également, l'ensemble des participants, ils ont cessé toutes activités criminelles depuis plusieurs années.

S'agissant du parcours de vie, deux participants expliquent que les liens avec la famille ont été rompus très tôt. Jean-Marc rend compte du fait qu'il a vécu une partie de son enfance au sein de famille d'accueil. Patrick témoigne également avoir vécu en famille :

R : Je suis né prématurément ; je rentrais dans les boîtes d'allumettes quand j'étais jeune. J'ai eu la polio quand j'étais jeune. À l'âge de 5 ans, je faisais de famille en famille parce que 1 de mes frères est mort. Ma mère avait pogné le cancer, je faisais de famille en famille parce que mon père pouvait pas s'occuper de moi. J'ai rentré à l'hôpital, j'ai été 2 ans en chaise roulante avec des plâtres jusqu'ici. Je peux t'en conter des anecdotes. Ils disent qu'il ne faut pas regarder le passé. Oui, mais le passé fait le futur. (Patrick)

Concernant les emplois occupés dans le passé, trois participants ont travaillé :

R : J'ai été concierge, j'ai eu jusqu'à 99 appartements sur [nom du boulevard]. Je faisais \$2700 clair par semaine. [...]J'ai été concierge toute ma vie. Là je veux plus travailler comme concierge. [...] Je suis un gars qui a toujours été... je sais pas lire ni écrire, mais je suis manuel. (Patrick)

Jean-Marc explique quant à lui, qu'il a eu sa propre compagnie pendant de nombreuses années, mais qu'il a tout laissé tomber pour se tourner le commerce de la drogue :

I : Avant d'être dans la rue ?

R : J'ai déjà été millionnaire, j'avais une grosse compagnie à [nom de la ville]. Une compagnie de towing, garage. J'ai tout laissé tomber parce que je suis embarqué dans la coke. Ça a coûté cher parce que j'ai investi. Aujourd'hui sont tous en dedans. Il y en a plus un qui me paye. J'ai tout perdu. [...] (Jean-Marc)

Quant à Gérard, dans les années 1980, il a travaillé 8 ans pour la même compagnie dans le domaine de la manufacture. Il explique avoir perdu son emploi, car il ne parvenait pas à dormir la nuit :

R : J'ai perdu ma gueule, j'ai perdu ma copine, j'ai tout perdu. Moi, je faisais de l'insomnie. C'était de l'insomnie majeure. Quand je te dis que je me couchais le soir et pis quand je voyais le lever du soleil le matin il fallait que j'aille travailler. À un moment donné je me suis fait mettre dehors. J'arrivais tout le temps en retard. Criss, je ne dormais jamais. Je ne connaissais pas ça dormir. [...]. Donc, j'ai perdu ma job. (Gérard).

Pour ce qui concerne la période de vie reliée aux activités criminelles, les participants sont restés vagues à ce sujet. Il est donc difficile de rendre compte des événements qui ont contribué à l'inscription dans ce type d'activité. Par ailleurs, bien que l'ensemble de ces participants vivait une situation d'itinérance depuis de nombreuses années (+ de 5 ans en moyenne), il semble que la situation d'itinérance soit survenue tardivement dans leur vie. L'itinérance ne fait pas par ailleurs directement suite aux séjours passés en prison. Il semble plutôt que la situation d'itinérance s'inscrit dans un parcours de vie marqué par le cumul de difficultés tant relationnelles, qu'économiques, qu'en matière d'état de santé mentale et dont figure l'emprisonnement. En d'autres mots, il s'agit de personnes, qui au cours de leur vie ont cumulé beaucoup de difficultés : deuil, rupture, violence, abus de substance, multiplication de tentative de suicide, problèmes de santé mentale grave, stress suscité par les activités criminelles passées, mais aussi par la vie en prison. Ainsi, Jean-Marc explique qu'il a commis plusieurs tentatives de suicide :

R : Je me serais tué ben des fois. J'ai même essayé quelques fois. J'ai sauté en bas de la croix, je me suis shooté au javel. Il y a rien que j'ai pas fait. (Jean-Marc)

Jean-Marc rend aussi compte du fait que la peur ressentie à l'égard du milieu du crime organisé l'a mené à plusieurs hospitalisations en psychiatrie :

R : Ça fait 2 ans que j'ai pas été hospitalisé.

I : Ça doit calmer un peu aussi.

R : Dans ces années-là, c'est la peur que j'avais; les Hells, la Mafia. Aujourd'hui je sais que la Mafia me toucheront pas. (Jean-Marc)

Pour ce qui est de Mario, lui a fait aussi parti du crime organisé. Son récit exprime bien comment, le cumul des difficultés a énormément fragilisé sa santé mentale :

I : Est-ce que c'était la première fois que vous hallucinez ?

R : Oui

I : Ça a dû être une expérience assez difficile ?

R : Tant que tu as pas eu cette expérience-là... Avec les échecs, les affaires qui étaient arrivées, tu penses toujours que tu passes au travers. J'ai jamais eu de problèmes avant ça. Je prenais pas de médicaments,

I : Vous n'avez pas été en psychiatrie quand vous étiez en prison ?

R : Non, Ça a commencé à 50 ans que c'était assez. Mon cerveau fonctionnait plus, il en avait eu assez. (Mario)

Pour ce qui est des raisons ayant mené à la situation d'itinérance, l'ensemble des participants explique l'arrivée à la rue en regard d'une situation résidentielle précaire, situation qui semblait perdurer depuis plusieurs années. Jean-Marc explique qu'il s'est fait mettre dehors par son ami alors que Mario rend compte du fait qu'il vivait au-dessus d'un bar et que cet environnement ne lui convenait pas :

R : Là j'ai loué mon logement à [nom de la ville] en haut d'un bar. Ça a duré une couple de mois. C'était pas bon pour mon moral parce que j'essayais de recommencer à m'entraîner, à pas retomber dans le système [du crime organisé]. T'es dans les bars, tu dois y aller, tu t'entraînes. Ils voient le genre de gars que tu peux être, le potentiel que tu peux avoir dans le milieu. Je recommençais à boire, quoi que je bois pas tant que ça. T'es tellement proche que la tentation est là. (Mario)

Deux participants, Gérard et Harry vivaient en maison de chambre avant de se trouver en situation d'itinérance. Ils expliquent qu'ils ont quitté leur logement pour des motifs de non-paiement du loyer. Gérard rend compte des mauvaises conditions d'habitation qui l'ont mené à préférer « la rue » :

R : Dans ma vie, j'ai été 10 ans dans la rue. Bien avant que je me retrouve dans la rue je restais sur la rue [nom de la rue] pis, pas bien loin du métropole. Je m'étais retrouvé dans la rue parce que je n'étais plus capable de vivre là-bas parce que c'était plein d'aiguilles pis il y avait des gangs. Tsé dans les maisons de chambre comment que ça bouille, que ça fume. Je me suis retrouvé dans la rue parce que je n'étais plus capable de vivre là-dedans. C'était pas mal insalubre. Mais moi j'étais propre dans mon appartement, mais c'était insalubre. Le propriétaire ne faisait rien. Il y avait des bibittes et ces affaires-là. Ah non, non, ce n'était plus vivable là-dedans. Ce n'était pas vivable, c'était écœurant. C'était un vrai cauchemar vivre là-dedans. J'aimais mieux coucher dehors. Je me suis fait mettre dehors parce que je ne payais

plus. Je ne voulais plus payer parce que je ne voulais plus rien savoir de cette place là. Ah, c'était écoeurant. (Gérard)

5.3 Les jeunes baladeurs de paradis artificiels

Le troisième groupe regroupe ici autant des hommes (n : 2) que des femmes (n : 2). En terme de tranche d'âge, il s'agit de personnes plus jeunes que les autres participants. Ce groupe se différencie aussi des autres participants en matière de consommation de drogue. Comparativement aux autres participants, il s'agit de personnes qui ont consommé régulièrement des drogues. Par exemple, Stéphanie a longtemps consommé de l'héroïne et suit un programme de méthadone alors que Catherine consomme du crack depuis de nombreuses années :

R : Je consomme, ça m'arrive de consommer, mais avant je consommait tous les jours. Maintenant, je consomme 2-3 fois par mois. Je dis pas que je suis un ange, mais je fais pas de mal à personne (Catherine)

Quant à Étienne, il est plutôt un consommateur de cocaïne et d'opiacés :

I : Est-ce que quand tu étais dans la rue, tu t'injectais ?

R : Oui, j'étais sur la morphine, la dilaudid, l'héroïne. Ça enlève le mal et ça t'aide à dormir.

I : Et maintenant, tu consommes que de la méthadone ?

R : Non, je fais de la coke par injection aussi. (Étienne)

Pour Sébastien, dans le passé, il a longtemps consommé de la cocaïne et maintenant, il préfère s'en tenir à la consommation de marijuana :

R : Dans ma vie, je suis le pire coké qu'il y a sur la terre; de la coke, c'est ça de gros, full dans le bag. Je te jure que j'ai tout abandonné ça. Ça va faire 4 ans que j'ai pas re-sniffé. J'hais l'effet à cet'heure. Ça m'écoeure. (Sébastien)

Concernant les problèmes de santé mentale, Étienne se définit comme schizophrène et dit faire à l'occasion des psychoses toxiques. Il a un suivi en psychiatrie et a connu plusieurs hospitalisations dans le passé. En revanche, les autres participants ne se définissent pas en regard d'un diagnostic psychiatrique précis et ne reçoivent pas de service en psychiatrie. Stéphanie, explique qu'elle aurait un trouble de personnalité, mais cela ne fait pas d'elle une personne atteinte psychologiquement ou ayant perdu la raison :

I : Et au niveau de la santé mentale ?

R : Bien je ne suis pas quelqu'un qui est très atteint psychologiquement. J'ai juste un petit problème de personnalité limite c'est tout. Mais non, je me sens normal. J'ai toute ma tête à ce que je sache. Pis si un jour je perds la tête, bien je la perdrais. C'est comme ça. On ne peut pas savoir ce qui va arriver. (Stéphanie)

Sébastien, quant à lui, explique que son problème serait les jeux

I: Qu'est-ce que tu veux dire par dépenses folles?

R: Je suis un gambler, quand j'étais tout petit, j'avais au moins 250 jeux. Si ça serait juste de moi, il y aurait des jeux partout sur les murs. Dans ma vie de jeux, je crois que ça m'a coûté \$10,000-\$12,000 en jeux d'ordinateurs, Playstations (Sébastien)

S'agissant des parcours de vie de ces participants, il est plutôt difficile de retracer leur trajectoire. L'ensemble des participants témoigne d'un contexte familial difficile durant l'enfance : frère itinérant, père absent, abus sexuel, maltraitance par les frères et cousins. Aussi, plusieurs de ces participants ont coupé tous les liens avec les membres de leur famille. Par exemple, Stéphanie discute du climat familial conflictuel :

I : Au niveau de la famille, est-ce que tu as encore contact avec le monde de ta famille ?

R : Pas vraiment. Je n'ai jamais eu vraiment de contact avec eux. Je suis solitaire.

I : Oui. Et tu n'as pas voulu en reprendre ?

R : Bien pas pour l'instant. Non, quand je les voyais c'était tout le temps tendu et des chicanes faque j'ai laissé tomber. (Stéphanie)

Catherine explique qu'elle ne préfère ne plus voir sa famille, car certains membres l'ont fait beaucoup souffrir dans le passé :

I: Votre famille vous la voyez plus?

R: Non, ma mère m'a fait toutes sortes de choses. J'ai ben de la misère à faire confiance à quelqu'un maintenant. Ben de la misère (Catherine)

Autre caractéristique commune, aucun des participants ne fait état d'une expérience de travail sur le marché officiel. Cependant, une personne rend compte d'une longue expérience comme travailleuse du sexe. Les parcours de vie de ces participants semblent aussi être marqués par une alternance entre ressources d'hébergement, itinérance, hébergement chez des amis, logement autonome. Une participante nous explique que cela fait 4 ans qu'elle va de ressources d'hébergement en ressources d'hébergement, alors que pour deux autres participants, cela fait plus de 5 ans qu'ils vivent dans la rue sans fréquenter régulièrement les ressources d'hébergement. Finalement, une personne explique qu'elle a longtemps vécu en logement autonome. Depuis quelques années, elle va de ressources d'hébergement en ressources d'hébergement, car elle détient un très mauvais dossier à la régie du logement si bien qu'aucun propriétaire ne souhaite lui louer un logement.

Il semble aussi que pour l'ensemble des participants, les motifs reliés à la perte des logements passés sont principalement financiers. Cependant, une personne explique qu'elle a fait un séjour d'un mois à la prison de Bordeaux et que ça lui a suffi pour tout perdre.

CHAPITRE 6 L'ARRIVÉE EN LOGEMENT, L'ARRIVÉE AU PROJET CHEZ SOI

6.1 Les motifs de participation au projet Chez Soi : Un logement d'abord et abordable pour quitter la rue

Nous avons demandé aux participants quels étaient les motifs les ayant incités à participer au projet Chez Soi : voulaient-ils sortir de la rue ? Souhaitent-ils habiter dans un logement autonome ? Est-ce que le prix abordable du logement était un incitatif ? S'agissait-il d'une opportunité à prendre le temps du projet ? À la lumière des propos recueillis, deux principaux motifs de participation sont évoqués : 1. L'épuisement de vivre dans la rue et les conditions de vie difficiles vécues dans les hébergements d'urgence 2. L'aide apportée par le projet afin de lever les nombreux obstacles rencontrés pour trouver un logement sur le marché privé de l'habitation.

Ce portrait entourant les motifs de participation au projet Chez Soi, permet aussi de faire un tour d'horizon sur le vécu de la situation d'itinérance, les obstacles rencontrés par les participants pour s'en sortir et voir comment le projet a constitué un levier pour faire face aux difficultés.

6.1.1 L'épuisement de vivre dans la rue et les conditions de vie difficile dans les hébergements d'urgence

Plusieurs participants expliquent que s'ils ont souhaité faire partie du projet Chez Soi, c'est en raison de l'épuisement ressenti à vivre dans la rue et dormir dans les hébergements d'urgence. La plupart des participants qui font état d'un épuisement sont des personnes qui ont été sans abris pendant de nombreuses années. Il semble que pour eux, la situation d'itinérance devenait de plus en plus difficile à supporter en raison de sa longue durée. Le projet Chez Soi représentait ainsi un moyen pour s'en sortir et mettre fin à la chronicité de la situation.

Les participants discutent aussi des conditions de vie difficiles rencontrées dans les maisons d'hébergement ou les refuges et de leur souhait de quitter ce milieu de vie. Certains participants mettent l'accent sur la situation d'instabilité résidentielle causée par la courte durée de séjour des ressources d'urgence. Il apparaît ainsi que devoir régulièrement "plier bagage" devenait une situation de plus en plus difficile à supporter. Par exemple, Stéphanie explique son épuisement à devoir constamment changer de ressource d'hébergement :

I : Est-ce que tu avais un projet ? Voulais-tu être en logement ?

R : Oui, j'étais tanné d'être dehors, d'être dans les maisons d'hébergement. À chaque mois tu es obligé de prendre tes bagages et de déménager ailleurs. Ça devient épuisant. Tu sais quand ça fait 10 ans que tu fais ça là... (Stéphanie)

D'autres participants expriment ne pas se sentir à l'aise dans les ressources d'urgence ou encore trouvent l'environnement difficile. Jocelyne explique que les maisons d'hébergement sont des milieux où il est difficile de vivre avec des résidentes différentes :

R : Pis dans une maison d'hébergement encore, tu restes en déséquilibre avec les autres. Tu rencontres toutes sortes de personnes de tous les milieux différents et ça ne veut pas dire qu'on s'accorde tout le temps. (Jocelyne)

Quant à Harry, il trouve que les refuges sont des lieux où « ça brasse » beaucoup, voire plus qu'en prison :

R : Mais là, la clientèle de [nom du refuge], c'est des jeunes de la rue, alcooliques, ils sont tous dépendants, ils se battent, ils prennent de l'air. C'est plus pareil. En dedans c'est tranquille, mais dehors ça brasse en est des fois. Les gars ne sont pas un cadeau. (Harry)

6.1.2 Les obstacles rencontrés pour sortir de la rue : la recherche et l'obtention d'un logement abordable

Le soutien apporté pour la recherche et l'obtention d'un logement abordable est un autre motif de participation identifié par les personnes rencontrées. Une participante explique bien comment il était difficile pour elle de se trouver un logement en raison de sa situation d'itinérance. Elle pose la question suivante : comment chercher un logement alors que l'on doit quitter le refuge à 8 h le matin ? Pour cette participante, le projet Chez Soi lui permettait de contrer ce problème :

R : T'as toujours le projet de sortir de la rue. Mais comment tu veux aller visiter des appartements avec un chariot ? Parce que [nom du refuge], tu sors à 8h le matin avec tout ton bagage. Tu as pas le choix de trainer ton chariot. Tu peux pas aller voir des appartements. Tu peux pas avoir de projets comme ça. Il y en avait qui disaient : « au moins j'aurai pas d'appartement à payer si je reste à [nom du refuge], je vais pouvoir travailler à temps partiel ». Mais même ça, il faut qu'à 9h tu sois rentré. Même si tu travailles, ils te facilitent pas (Évelyne)

Un autre obstacle que permet de lever le projet Chez Soi concerne les difficultés d'accès au marché privé de l'habitation en raison du refus des propriétaires à louer un logement à des personnes sur l'aide sociale. Cette participante explique par exemple, comment pour une femme seule défavorisée, il est difficile de trouver un logement :

I : Quand vous êtes arrivée ici, comment vous vous êtes sentie ?

R : Bien j'étais contente ça c'est la première chose. J'étais vraiment contente d'avoir un logement. Parce que toute seule, j'ai vu des femmes toutes seules et elles se cherchaient un

logement. Moi, je suis habituée d'être avec mon conjoint. On était 2, c'était plus facile chercher un logement. J'ai vu des femmes pleurer en hébergement quand elles revenaient de leur visite et tout ça. Pas avec le projet Chez Soi, indépendant. Parce que tu es une femme seule, avec l'aide sociale... C'est très difficile. Je ne me voyais pas moi, faire des démarches toute seule, parce que j'écoutais pas mal ce qu'elles disaient. Je me disais : « Non, non, je ne veux pas vivre ce cauchemar-là. Je ne veux pas vivre ça. Je ne suis pas capable, c'est trop me demander là ». C'est une autre épreuve, c'est comme se chercher une job. Ce n'est pas évident. C'est pour ça que j'étais contente de faire partie du projet Chez Soi. (Chantal)

Un dernier obstacle levé par le projet Chez Soi concerne le prix du loyer. Pour tous les participants interrogés, le faible coût du loyer s'avère être l'aspect le plus positif de leur expérience de domiciliation avec le projet Chez Soi. Clairement, pour les participants, le faible coût du loyer permet une sortie de l'itinérance :

I : Qu'est-ce que ça t'apporte maintenant d'être au Projet Chez Soi ?

R : Qu'est-ce que ça m'apporte ? Un loyer pas trop cher, ça m'apporte beaucoup de bonheur dans ma vie, parce que cette petite place ici, sans Chez-soi, ça me coûterait 570 \$. Dans le fond, j'aime autant payer 266 \$ pour 3 ans que 570 \$ pour 3 ans.

I : 570 \$, tu pourrais te le permettre ?

R : Je fais 900 \$ de *welfare*, je serais assez serré. (Sébastien)

6.2 L'arrivée en logement : les incidences positives d'une démarche axée sur les préférences résidentielles

Le projet Chez Soi privilégie une approche axée sur les préférences résidentielles des participants. En ce sens, les participants décident du quartier où ils souhaitent habiter, la grandeur du logement, l'étage, le type d'habitation ou encore s'ils souhaitent vivre en logement privé ou en logement social.

Parmi les personnes rencontrées, il apparaît que la plupart des participants sont satisfaits de leur logement. À cet effet, il est commun de voir comment, lors de la première visite, ceux-ci ont aimé immédiatement le logement proposé. Par ailleurs, les participants expliquent que le logement choisi correspondait à ce qu'ils souhaitaient au départ. Pour ces participants, le fait d'habiter un logement qui correspond à leurs préférences résidentielles a une incidence positive sur le degré de satisfaction.

A contrario, il semble que pour les participants qui n'ont pas pu obtenir de logement correspondant à leurs préférences résidentielles, le degré de satisfaction est moindre. Pour les personnes insatisfaites, plusieurs diront qu'ils souhaitaient au départ un logement plus grand ou encore un logement situé dans un autre quartier.

6.2.1 Choix du quartier, grandeur et qualité du logement

Lorsque nous avons demandé aux participants s'ils étaient satisfaits de leur logement, la plupart expliquent qu'ils apprécient grandement leur logement actuel. À plusieurs reprises, nous retrouvons dans les propos des participants que lors de la première visite ils ont eut un coup de cœur pour leur appartement et l'ont tout de suite aimé. Parmi les critères de satisfaction énumérés par les participants, la majorité est satisfaite du quartier dans lequel est situé leur logement (n : 13). Deux raisons expliquent l'appréciation du quartier. En premier lieu, plusieurs participants, expriment le fait de bien connaître le quartier soit parce qu'ils y ont déjà vécu, y ont grandi ou encore soit parce que des proches y vivent. En ce sens, la familiarité avec le quartier constitue un critère de satisfaction pour les participants. Par exemple, Patrick explique qu'il est satisfait de vivre au Centre Ville de Montréal, car il connaît tout le monde :

R : Dans le quartier ici parce que je veux pas déménager trop loin, je connais tout le monde ici. Je connais tout le monde à la grandeur de la Ville de Montréal, mais c'est le centre de la ville que j'aime. (Patrick)

Quant à Gérard, il est heureux du choix de son quartier, car il connaît de longues dates les propriétaires d'un commerce situé à proximité de son logement :

R : Elle [intervenante du projet Chez Soi] est venue me chercher pis elle a dit : « On va aller voir les appartements ». Là, le premier qu'on a vu, j'aurais pu en voir plusieurs, mais quand j'ai vu celle-ci, j'ai dit : « Non, je rentre icitte ». Je connais les proprios du dépanneur. J'ai dit : « Non, c'est lui. Je prends l'appartement *that's it, that's all* ». (Gérard)

Pour ce qui est de Guy, même s'il n'habite pas dans un quartier qu'il connaît bien, il est plutôt satisfait, car ce quartier se rapproche de l'environnement dans lequel il vivait lorsqu'il résidait en banlieue de Montréal :

R : Je veux dire, quand j'ai vu que j'étais au troisième, que j'étais à côté de [nom du parc]. Moi je suis un signe d'eau, je suis un cancer, j'adore les rapides de Lachine. C'est le bruit, tout... Après-midi j'ai vu un héron bleu encore se promener par-dessus le trafic. C'est assez impressionnant ces gros oiseaux-là. Tout ça pour te dire que j'ai aimé la place. (Guy)

Pour les personnes ne vivant pas dans un quartier familial, il s'agit principalement d'un choix, car ils préféraient s'éloigner de certains lieux et réseaux de sociabilités :

R : Là, je suis dans un secteur où je connais personne, je parle à personne. Pour moi c'est le mieux.

I : Vous avez besoins d'être un peu éloigné.

R : C'est ça. Moi c'est pas bon que je sois avec du monde de mon genre. (Mario)

La proximité des services, des commerces et des transports constitue un deuxième critère de satisfaction important chez les personnes rencontrées en matière de choix du quartier. Par exemple, Chantal explique comment elle est satisfaite de vivre à proximité des services et des commerces :

I : Et comment vous trouvez ce logement-ci ?

R : Bien, c'est quand même bien parce que moi je suis prêt du [nom du centre d'achat]. Quand tu es arrivée, tu es tournée sur la rue [nom de la rue], mais 2 rues plus loin il y a le centre d'achat, le Métro, Zellers, Dollorama. Je fais toutes mes courses à pied. La bibliothèque n'est pas loin quand je veux internet. J'ai mon ordinateur, mais il n'est pas fort, fort, mais je me débrouille avec ça. Le métro n'est pas loin. Pour ça c'est merveilleux, je fais tout à pied. C'était un de mes critères. J'ai dit : « Vu que je vais à pied, je ne veux pas traîner de la bouffe dans l'autobus ». (Chantal)

Concernant la grandeur du logement et la disposition des pièces, les participants sont plutôt satisfaits. Certains participants préfèrent vivre dans un studio, car ils apprécient les logements de petite taille. Par exemple Harry, a vécu toute sa vie dans des maisons de chambre chambres. Vivant désormais dans un 31/2, il est très satisfait de gagner plus d'espace :

I : Est-ce que le logement ici a apporté un changement dans votre vie ?

R : Oui, c'est grand. Mes chambres passées étaient 2 fois grandes comme la salle de bain. Pis t'es là-dedans 20 h sur 24, pendant 4-5 ans. Ma cellule en prison était pas ben grande non plus. (Harry)

En dernier lieu, les participants sont aussi satisfaits de vivre dans de meilleures conditions d'habitation. Plusieurs participants font état du fait que leur logement est propre, éclairé, beau, chaleureux et leur procure un confort :

R : De toute façon, ce que je pourrais vous dire c'est que j'ai des grandes fenêtres patio et dans les 2 chambres, c'est drôle hein ? Et dans mon salon et dans ma chambre à coucher. Si j'avais eu une fenêtre standard, disons 1 ou 2, j'aurais probablement été capable de me prendre un air conditionné à quelque part tandis qu'avec des portes patio, c'est pas évident. Mais ça donne tellement une belle vue. (Guy)

I : Comparativement à avant comment vous trouvez ?

R : Bien c'est sûr que le loyer est plus salubre, côté propreté. Je me sens mieux ici. J'aime l'environnement comme je disais. (Évelyne)

I : T'es arrivé ici et ça t'a plus ? Est-ce que tu peux me raconter un peu.

R : J'ai pas visité beaucoup d'appartement, le seul que j'ai visité c'est celui-là pis ça a marché tout de suite, les couleurs : j'ai du rouge, du orange, du blanc, du jaune. Ben des couleurs, je trouve ça joyeux. (Étienne)

Aussi, Harry et Gérard, deux participants qui ont surtout vécu dans des maisons de chambres, expliquent qu'ils sont satisfaits de vivre dans de meilleures conditions d'habitation :

R : Quand je suis rentré ici, premièrement j'ai regardé les planchers. C'est pas si pire. La peinture était faite. La peinture et le plancher. Quand même que c'est vieux c'est pas grave ; tant que c'est propre. Il y a des petits trous dans les murs ; il y en a un là. L'affaire la plus important, c'est d'avoir ma toilette et ma douche. La deuxième affaire c'est les planchers et la peinture. (Harry)

R : Je suis bien icitte. Pour la première fois... À part de ça, quand je couchais dans les missions bien je ne voulais pas retourner en chambre. Quand tu vis en chambre, ce n'est pas un esti de gala. Le monde ça se débande, ça boit pis des va-et-vient... Tu sais comment les maisons de chambre comment que c'est ? (Gérard)

6.2.2 Les insatisfactions reliées au logement

Lorsque les participants font état d'insatisfactions relatives à leur logement, deux situations peuvent être en cause. Dans un premier temps, il est possible d'observer que pour certains participants insatisfaits (n : 4), le logement habité ne correspondait pas à leurs préférences résidentielles au moment d'emménager. Stéphanie explique par exemple, qu'elle aime bien son logement, mais, est insatisfaite du quartier. Elle aurait préféré habiter dans un autre quartier. Cependant, elle a pris ce logement, car elle souhaitait quitter rapidement la maison d'hébergement où elle vivait :

R : C'est juste le quartier que j'aime moins.

I : Ok, qu'est-ce qui te déplaît dans le quartier ?

R : Bien c'est parce que j'habite direct sur [nom de la rue] pis je trouve que c'est bruyant.

I2 : Donc, tu n'as pas pu habiter dans le quartier que tu voulais ?

R : Pas vraiment. Oui, moi je voulais m'en aller dans [nom du quartier] parce que c'est là que mon chum habite et j'ai toujours aimé ce quartier-là. J'ai déjà eu un logement dans ce coin là.

I : Il n'y en avait pas ?

R : Bien c'est juste que moi j'étais pressée de partir du centre. Je n'étais plus capable d'être là. Faque j'ai pris quasiment le premier logement que j'ai vu. (Stéphanie)

En second lieu, plusieurs participants (n : 6), et cela peu importe si le logement correspond à leurs préférences résidentielles ou non, indiquent être insatisfaits de leur logement suite à la découverte de certains vices cachés :

I : Comment vous trouvez votre logement ?

R : Médiocre. J'ai gelé tout l'hiver. (Patrick)

R : Les impressions, c'est qu'il y a toujours quelque chose qui pète dedans. J'ai été comme 2 mois à vivre dans le gros steam parce que mes champelures de bain ont lâchées. (Sébastien)

R : Ici, les portes sont vieilles, j'ai changé les bouttes de portes. C'est vieux. Les fenêtres sont frette : ça coûte \$400 par mois en hiver. C'est un peu ça qui me ferait m'en aller ailleurs. Mieux isolé, quelque chose de même ; ici c'est pas isolé pantoute. (Jean-Marc)

I : Vous disiez qu'ici, le logement, c'était pas fameux. Qu'est-ce que vous trouvez de pas fameux ?

R : Quand j'avais loué, ils m'avaient dit que c'était pour être isolé, insonorisé et tout; ce l'est pas pantoute. T'entends tout ici. C'est pour ça que je laisse un son pour couper. Si le gars en bas tousse, je l'entends. Ça te donne une idée. Je suis habitué d'être toujours tranquille et rien entendre. Malgré qu'ici, le monde font vraiment pas de bruits. (Mario)

Finalement, les problèmes d'insonorisation apparaissent être la première cause principale d'insatisfaction chez les participants (n : 6). Par exemple, Christine explique qu'elle apprécie son logement, mais que la seule ombre au tableau concerne le manque d'insonorisation :

R : L'appartement je le trouvais super, mais les murs sont en carton. Le mur mitoyen, tu entends les voisins le matin. Mon voisin c'est la fin de semaine plutôt. Je le comprends, il travaille de jour, dans un bureau. Dès que le vendredi arrive, c'est Yahoo, le party commence. [...] Ici c'est un mur de pierre qui est entre les 2 mais le matin ; ça doit être quelqu'un a de la difficulté à entendre, qui parle fort et je l'entends très bien. Je suis obligée d'augmenter le son de la télé. T'as vraiment l'impression qu'ils sont 2 et assis ici. L'autre côté, c'est juste à cause du système de son, mais ça je passe par-dessus, car c'est juste la fin de semaine. Ceux d'en haut viennent de déménager, mais ceux d'avant, j'avais le même problème ; ils marchaient fort même que 1 fois, j'ai entendu quelqu'un tomber et je l'ai entendu pleurer. C'est à ce niveau là. (Christine)

CHAPITRE 7 LA VIE EN LOGEMENT : LES EXPÉRIENCES RÉSIDENTIELLES DES PARTICIPANTS AU PROJET CHEZ SOI

7.1 Rapport à l'espace : protection de l'intimité, de la vie privée et appropriation de l'espace d'habitation

Les dimensions de la sécurité ontologique mises de l'avant par les participants se concentrent autour de trois thèmes principaux. En premier lieu, la protection de l'intimité constitue un élément important pour les participants. En second lieu, nous verrons que l'appropriation de l'espace habité, c'est-à-dire faire de son logement un lieu à partir duquel il est possible de s'identifier notamment par la décoration, l'aménagement de l'espace ou encore l'achat d'effets personnels constitue un deuxième élément qui participe à se sentir chez soi. Finalement, le sentiment que le logement permet de protéger sa vie privée constitue la troisième dimension qui participe à la constitution d'un chez soi.

7.1.1 Ne pas se sentir envahie

La plupart des participants reçoivent des amis proches chez eux. Par exemple, Étienne reçoit régulièrement la visite de son ami. En revanche, les participants sont très vigilants dans la sélection de leur invité. Lorsque nous avons demandé aux participants s'ils se sentaient chez eux dans leur logement, plusieurs ont mis l'accent sur l'importance pour eux de maintenir une frontière entre l'espace public et l'espace privé en effectuant une sélection sur qui peut ou non franchir le seuil de leur demeure. Évelyne explique par exemple être sélective dans le choix des personnes qui viennent chez elle, car son logement n'est pas un lieu pour faire des activités sociales, mais bien un espace à elle :

I : Le réseau social vous mettez un petit frein à ça ?

R : Je m'en préoccupe sans m'en occuper. Ce n'est pas une priorité encore. Je veux aller tranquillement aussi là-dedans. Je ne veux plus autant de monde que... Chez moi ça a toujours été tranquille. J'ai toujours été sélective. Du va et vient chez moi non. Ce n'est pas un bar chez nous là. Ce n'est pas un lieu d'activités sociales non plus. (Évelyne)

Plusieurs participants relatent avoir vécu des expériences négatives en ouvrant leur espace d'habitation à un cercle trop étendu. Ces participants expliquent s'être sentis envahis dans leur logement. Face à ces expériences négatives, ils attachent désormais une attention particulière à préserver leur intimité. Par exemple, Jocelyne raconte qu'elle ne souhaite plus

inviter de gens chez elle, car, dans le passé, elle a eu de mauvaises expériences en invitant « Pierre, Jean, Jacques » :

R : Je n'ai pas intérêt à avoir une vie super éclatante. Ce qui veut dire inviter tout le monde et ne plus avoir de chez soi, tu comprends ? J'aime avoir mon chez nous à moi.

I : Donc, vous avez vos activités à l'extérieur et ici c'est...

R : Mon chez nous. Point, ça s'arrête là. [...] On a commis tellement d'erreurs qu'à faire rentrer Pierre, Jean, Jacques à travers notre vie qu'on en a payé des factures. Aujourd'hui je veux avoir un équilibre de vie au moins de ce qui en reste et de ce que je peux changer. Tu sais ? [...] C'est toi qui es responsable de ton intimité. Ce n'est pas personne d'autre. Tu es responsable à qui tu ouvres la porte. (Jocelyne)

Tout comme Jocelyne, Christine explique que dans le passé, elle s'est déjà sentie envahie par la présence chez elle de ses voisins :

R : J'ai souvent été envahie par des voisins, mais j'm suis toujours fait des amis aussi avec les voisins. Dans ce coin-ci, ça me tente pas d'avoir les voisines qui viennent prendre le café ; ça m'intéresse pas. (Christine)

Quant à Gérard, il explique que contrairement à son mode de vie passé en logement, il ne veut plus inviter de gens chez lui, car il souhaite la tranquillité :

R : Tout ce que je veux c'est être la tête tranquille, la paix, pas de gang, rien. Les gangs c'est finies, je ne veux plus rien savoir de ça.

I : Les gangs, qu'est-ce que vous voulez dire ?

R : Bien tu sais avoir 3-4 personnes qui ... ça parle fort, ça prend une bière. J'ai vécu là-dedans, je ne veux plus avoir de gang icitte. (Gérard)

Pour ce qui est de Patrick, le choix de limiter la venue de visiteurs chez lui s'est fait quelques mois après l'obtention de son logement au projet Chez Soi. Patrick rapporte qu'au début, il invitait du « monde de la rue » chez lui afin de leur offrir un gîte pour passer la nuit. Cependant, il s'est aperçu que certaines personnes pouvaient profiter de lui. Il a donc décidé de limiter la venue d'invités à son cercle de proche :

R : Je vais t'avouer une affaire. Quand je suis rentré en logement là-bas, j'ai commencé à inviter du monde, pis après 2-3 mois, j'ai mis le monde de côté. Il y a du monde qui peut t'apporter de quoi dans la vie. Il y en a d'autres que c'est des niaiseries qu'ils vont t'apporter ou du trouble, ou qui sont là pour profiter de toi. J'ai commencé [à inviter du monde], mais j'ai arrêté parce qu'il y en a encore qui sont dans la rue, toi t'es chez toi. (Patrick)

7.1.2 Marquer l'espace, décorer et s'approprier son logement

La plupart des participants rencontrés (n : 7) rapportent avoir progressivement investi leur espace d'habitation notamment par la décoration, l'achat de fournitures et de meubles ou encore par l'effectuation de petits travaux. Ces participants expliquent que ces

gestes ont participé à transformer leur logement en un espace qui correspond à leur identité. Par ailleurs, l'ensemble de ces participants relate aimer décorer leur appartement. Guy explique avoir accroché au mur des tableaux peints par sa mère et cette "présence" lui permet de se sentir mieux :

I : Donc, c'est votre mère qui a peint les tableaux ?

R : Oui, oui, c'est elle qui faisait tout ça. Je les ai mis sur un mur et ça m'a aidé pour une semaine. (Guy)

Pour ce qui est de Christine, cette participante explique que l'appropriation de son logement passe moins par la décoration, mais plutôt par l'achat de petites fournitures :

I : Est-ce que vous avez décoré l'appart, comment vous vous êtes approprié l'appartement ?

R : Il y a aucune décoration ; c'est comme si j'avais pas besoins de décoration. [...] J'ai pas le gout de décorer. J'ai acheté un micro-ondes pour me faciliter la vie, un toaster, un DVD. C'est des achats que j'ai fait. C'est ma façon de m'approprier l'appartement. (Christine)

Finalement, certains participants relatent avoir fait du ménage et des petits travaux lorsqu'ils ont emménagé dans leur logement :

I : Tu dis que tu as fait des travaux ?

R : J'ai tout lavé, là on va tout peindre, j'ai changé le frigidaire, j'ai acheté une laveuse, j'ai acheté un affaire à eau. C'est des affaires que j'avais pas. (Jean-Marc)

I : Comment ça s'est passé votre emménagement ?

R : Quand j'ai rentré icitte j'ai commencé à nettoyer un peu. Ah, moi qui aime la propreté tu sais veux dire. (Gérard)

7.1.3 Protection de la vie privée

Plusieurs participants font aussi état du fait que leur logement leur permet de faire une coupure avec le monde extérieur et préserver leur vie privée. Ainsi, Chantal décrit bien comment le fait d'avoir sa propre clef, pouvoir fermer la porte de sa demeure et avoir un espace à elle lui permet de sentir chez elle :

I : Qu'est-ce qui vous fait vous sentir chez vous ?

R : Bien je veux dire, c'est ma porte. [...] Tu te dis : « Bien moi je rentre avec ma clé pis il n'y a pas personne d'autre qui rentre par là. Mais quand même, une fois que je rentre chez nous, je suis chez nous ».

I : Qu'est-ce que le logement ici vous a apporté dans votre vie ?

R : [...] Ici c'est parfait dans le sens que c'est Chez Moi. Si c'est en désordre ce n'est pas grave. Je suis dans mes affaires. Bien mes affaires (en riant)... mais quand même. J'ai pu quand même récupérer mes choses. (Chantal)

Aussi pour Chantal, le fait d'avoir un chez soi, un espace privé, lui permet de vivre le deuil de son conjoint décédé et cela en toute intimité, sans être exposée au regard des autres comme s'tait le cas dans les maisons d'hébergement :

I : Dans vos 4 murs, comment vous vous êtes sentie ?

R : Bien ici, je me suis dit que c'est quand je vais être seule que je vais commencer mon deuil. Pis c'est vraiment à Noël où j'ai commencé à la faire. Parce que tout le temps, j'étais en hébergement. Tu ne peux pas faire de deuil. Tu n'as pas vraiment un endroit où pleurer à part dans la douche. Pis des fois j'avais des montées de larmes... ça a été difficile. C'est comme si j'avais tout mis de côté, j'avais tout mis ça sur la glace, pis là, je vivais sur l'automatique. (Chantal)

Quant à Harry, il explique que contrairement aux maisons de chambre, son logement actuel lui permet de protéger sa vie privée

I : Est-ce que vous trouvez que le logement ici aide à protéger votre intimité, votre vie privée ?

R : Oui, plus que quand j'étais dans les maisons de chambre. Ma chambre était tellement petite que j'étais obligé d'ouvrir la porte. Le monde passait dans le corridor et ils me voyaient dans la chambre. J'étais obligé d'ouvrir la porte. (Harry)

7.2 Le rapport au temps : liberté de faire, routine de la vie quotidienne et les difficultés du temps présent

7.2.1 La liberté de faire et inscription dans une routine de vie quotidienne

Un élément positif mis de l'avant par les participants pour qualifier leurs expériences résidentielles concerne la liberté de ne plus se soumettre aux horaires stricts des missions et des maisons d'hébergement. Il semble à cet effet que les participants apprécient grandement de pouvoir disposer désormais de leur temps comme ils le souhaitent.

Par exemple, Jocelyne explique comment elle apprécie de ne plus avoir à respecter les horaires stricts des maisons d'hébergement :

R : Pas d'horaire pour les cigarettes, aller fumer dehors, pas êtes obligé de se coucher à 11 h avec les lumières fermées. Non, non, non, plus ça là ! Telle heure le déjeuner, telle heure le dîner, telle heure le souper, c'est ça dans les maisons d'hébergements.

I : Il y a un rythme à respecter.

R : Au diable le rythme ! J'ai mon rythme et mon chez nous à cette heure ! (Jocelyne)

Christine tient les mêmes propos que Jocelyne :

I : Qu'est-ce qui vous plaît dans cet appartement-ci ?

R : C'est à moi, j'ai pas besoin de me lever à 6-7h le matin pour faire plaisir à personne.

I : Comme dans les refuges ?

R : C'est ça. Je peux manger comme je veux, dormir comme je veux, me lever quand je veux ; ça c'est le luxe. (Christine)

La liberté de disposer de son temps et de l'aménager selon son propre rythme de vie permet aussi aux participants de s'inscrire dans une quotidienneté plus axée sur l'autonomie notamment pour ce qui est de la gestion des tâches domestiques et la réalisation d'activités de loisir. Les participants ont aussi des activités de loisir, qu'il s'agisse d'aller à la bibliothèque, lire des romans, regarder la télévision, participer à des activités proposées par les organismes communautaires ou tout simplement faire une marche à l'extérieur.

Finalement, peu de participants expriment ressentir de l'ennui. Dans l'ensemble, ceux-ci sont plutôt satisfaits de leur rythme de vie. Lorsque l'ennui se présente, ils tentent de trouver des activités pour mettre fin à cette situation. Par exemple, Évelyne explique que parfois elle peut ressentir de l'ennui, mais trouve toujours quelque chose à faire :

R : Pis il y a les moments où je m'ennuie. Je me suis ennuyée aussi, mais pas autant que les autres disent. Je me diverts, je dirais. Je suis allée me chercher des jeux de société. [...]

I : Vous dites que vous n'êtes pas une ennuyeuse, vous ne vous sentez pas seule ?

R : Ça m'arrive, mais c'est rare. Quand ça m'arrive je fais quelque chose. [...] Des fois je vais magasiner pis je vais voir des choses que j'aime et que je n'aime pas. J'essaye de me voir un jour être capable de me les acheter (en riant). Un jour, un jour. (Évelyne)

7.2.2 Les difficultés du temps présent

Bien que plusieurs participants expriment être satisfaits de leur rythme de vie, un certain nombre (n : 5) considèrent que leur rythme de vie souffre d'un manque d'activité. Par ailleurs, nous verrons que plusieurs participants (n : 9) expriment vivre de la solitude et de l'isolement.

Sur la question du manque d'activité, Guy exprime qu'il commence à trouver le temps long et nomme ressentir de l'ennui :

I : Et au niveau de votre rythme de vie, est-ce que c'est un rythme qui vous plaît ?

R : Oui, mais là à un moment donné je commence à trouver le temps long là. Là mon plus vieux [son fils] me dit : « Tu as l'air ennuyé le père là, pour moi il est temps que tu ailles travailler. Ça fait trop longtemps que tu es en vacances ». (Guy)

Chantal et Harry rendent compte de cette insatisfaction en raison de leur budget limité :

I : Est-ce que votre rythme quotidien vous plaît en ce moment ?

R : Oui, c'est sûr que je ne fais pas encore qu'est-ce que... Il y a aussi les finances... C'est très précaire parce que moi je n'ai pas le gros montant. Pour une personne seule, temporairement inapte, alors je n'ai pas beaucoup. Alors ça déjà là, ça limite. Il y a des fois où je me dis : « Ah! Ça serait le fun ! ». Bien là, on a invité ma mère au restaurant. Ça c'était une dépense. C'est normal, mais je n'ai pas la facilité de dire : 'Hey, je vais au restaurant, on se rencontre là pis...' . C'est le fun des fois de, en gang. (Chantal)

R : J'aimerais ça sortir un petit peu plus, mais souvent je manque d'argent pis moi quand je manque d'argent, tu fais des choses qui coûtent rien. Pour sortir ça prend un minimum d'argent ; un gros \$15-20 sur toi que t'ai de l'argent pour prendre un restaurant ou quelque chose. Pour moi sortir pas d'argent c'est bizarre. (Harry)

Trois autres participants expriment que leur état physique et mental vient réduire leur rythme de vie. Par exemple, Jocelyne et Étienne estiment trop dormir :

R : Bien ma journée typique c'est qu'on est sur les séroquels faque on dort 10 heures par jour. Je me couche à 11 h et je me lève à 9h30-10h00 le matin. (Jocelyne)

I : Est-ce que c'est un rythme qui te plaît de dormir beaucoup ?

R : J'ai l'impression de manquer des affaires. (Étienne)

Pour ce qui est d'Évelyne, elle juge qu'elle n'est pas suffisamment efficace en raison de ses problèmes de santé mentale et physique :

I : Et le rythme que vous avez actuellement, est-ce que c'est un rythme qui vous plaît ?

R : Non, c'est trop lent. Je ne suis pas assez efficace. Non, mais je ne suis pas rendu à plus que ça. Mais je l'accepte, plus. Je ne l'accepte pas tout le temps, mais je l'accepte. (Évelyne)

S'agissant du sentiment de solitude, quelques participants se définissent comme étant des personnes solitaires et préfèrent limiter leurs activités de socialisation et les sorties extérieures. Par exemple, Gérard explique qu'il trouve difficile de partager sa vie avec quelqu'un et préfère au contraire vivre seul :

I : Vous restez chez vous la plupart du temps ?

R : Oui parce que je ne suis pas un sorteux ben ben. J'ai été assez longtemps dans la rue tu sais veux dire, sortir là... Moi, je suis un gars qui est pas mal solitaire. Hey, c'est tu normal quelqu'un qui aime la solitude [...] Tu sais que j'aille de la visite ou que j'en aille pas je m'en fous. J'aime ça être tout seul. Moi j'ai resté avec différentes filles pis 1 an et je capote. Ça ne marchait plus. On dirait que je ne suis pas capable d'avoir quelqu'un à la maison. Ça me fatigue. Quand ça fait des années que tu es tout seul, tu es habitué à faire ta popote, tu es habitué à nettoyer toi-même. Dans ma tête à moi je me dis, je suis capable de faire ça moi-même, je n'ai pas besoin de personne. Je suis fait de même. (Gérard)

Étienne explique lui aussi qu'il est une personne plutôt solitaire. Afin de contrer son sentiment de solitude, il explique qu'il va quêter au centre-ville pour voir des gens :

I : Est-ce que ça t'arrive un peu de te sentir seul ?

R : Oui, souvent.

I : Qu'est-ce que tu fais quand tu te sens seul ?

R : Je vais quêter au centre-ville ; il y a des gens souriants qui passent, disent bonjour.

I : C'est une manière de voir du monde. Quand tu vas quêter, tu parles à des gens que tu connais et connais pas.

R : Je connais plein de sans-abris dans le centre-ville. Je connais plein de monde, je vais les voir. (Étienne)

Pour les participants disant souffrir de solitude, les raisons menant à ce sentiment ne sont pas les mêmes. Par exemple, Jocelyne exprime que lorsqu'elle vit des moments de souffrance, la solitude est plus difficile à supporter et elle ressent davantage d'isolement :

I : Qu'est-ce que vous trouvez difficile depuis que vous vivez dans votre logement ?

R : Où est-ce que c'est plus difficile, c'est quand tu te sens seule, solitaire. C'est ça qui est le plus difficile. Parce que tu ne sais jamais jusqu'à quelle profondeur tu peux aller quand la tête te trotte. Tu ne sais jamais jusqu'où ça peut aller. [...] Parce que moi je récupère plus quand j'ai moins d'isolement. (Jocelyne)

Également, plusieurs participants expliquent que si parfois ils ressentent de la solitude, c'est parce qu'ils étaient habitués à vivre en compagnie d'autres personnes. Une participante exprime à cet effet qu'elle était habituée à vivre en groupe dans les maisons d'hébergement :

I : Est-ce qu'il y a eu des changements négatifs aussi depuis que vous êtes en logement ?

R : Bien, quand j'étais dans les centres d'hébergement on vivait en groupe. Je suis habituée de vivre avec du monde. C'est sûr que ça, ça a été assez difficile. (Stéphanie)

Finalement, deux autres participants relatent avoir toujours vécu avec leur conjoint ou leur conjointe si bien que vivre désormais seul comporte son lot de solitude marqué par l'absence d'interaction avec des personnes significatives et proches :

I : Est-ce que ça vous arrive de vous sentir seul ?

R : Oui, mais pas pour les bonnes raisons. [...] Quand tu passes toute une fin de semaine à jaser avec ta famille, avec ta sœur et là tu arrives tout seul, ça fait... C'est là que je réalise que ça me manque un peu.

I : La vie de famille ?

R : Oui, mais pas juste ça, l'interaction. Une routine aussi. C'est sûr que j'ai une routine mais je veux dire une routine avec de l'interaction, avec du monde là. [...] Je m'aperçois que j'ai bien beau dire que ça ne me manque pas, mais ça me manque. L'être humain n'est pas fait... je ne suis pas fait pour être Henri David Taureau 2 ans tout seul dans le bois (en riant). Désobéissance civile, ça oui, je suis bon, mais pas pour être tout seul. (Guy)

I : Est-ce qu'il arrive que vous vous sentiez seule ?

R : Oui, ici, Noël toute seule, bien c'est sûr que j'ai ma mère, je ne suis pas toute seule. Mais, ce n'était pas pareil, c'était le premier là [sans mon conjoint]. Je me retrouvais en appartement toute seule. Bien c'est sûr que j'ai déjà habité toute seule, mais quand même ça a été tough. (Chantal)

7.2.3 Un temps pour soi et un futur à ouvrir

Bien que le sentiment de solitude puisse être vecteur de souffrance pour un certain nombre de participants, le temps passé seul est aussi considéré comme un temps pour soi, un temps qui permet de prendre soin de sa santé mentale, mais aussi réfléchir à des projets

pour l'avenir. Par exemple, Jocelyne explique que l'obtention d'un logement lui permet de prendre le temps de soigner sa dépression :

R : Oui, je prends le temps de prendre le temps de me soigner. Je prends le temps de prendre le temps de vivre aussi. Quand c'est en dehors de mes forces, bien j'arrête. Je modère mes activités... ça c'est certain. Pis j'évite de faire des erreurs parce que c'est nous autres qui faisons nos propres erreurs. (Jocelyne)

Évelyne exprime aussi qu'elle a besoin de temps pour elle. Elle apprécie désormais de pouvoir prendre le temps de faire les choses, d'être dans le calme et prendre le temps de réfléchir. Bien que ce nouveau rythme de vie est un réel apprentissage, cela lui permet de récupérer, de se redécouvrir :

R : Ça fait 10 mois que je suis ici puis quand je prends le temps et que je ne suis pas nerveuse, je réalise que le temps j'en ai besoin. Du temps calme à faire une chose à la fois, à prendre le temps de bien faire, de bien choisir, de récupérer. Moi j'allais vite, vite, vite avant. J'ai eu de la facilité. Je commençais un travail et c'était facile. J'apprenais vite. J'étais active. C'était vite, vite. Ma tête elle fonctionnait bien. Maintenant je suis souvent perdue. Je ne sais pas ce que je veux. Je n'ai plus les mêmes limites, je n'ai plus les mêmes capacités. Dans le fond, quand je suis calme, je suis en train de me redécouvrir. (Évelyne)

Guy met aussi de l'avant que l'obtention de son logement lui a permis de prendre le temps pour réfléchir à ses projets et aux changements qu'il souhaite apporter :

I : Participer au projet Chez Soi ça vous apporte quoi ?

R : Ça m'apporte un temps de réflexion et ça m'apporte aussi un temps de réaction. Un temps de réaction pour ne pas me pitcher dans n'importe quel emploi pour ne pas être heureux dans 6 mois ou 1 an. En gros je ne veux pas aller travailler à mettre des cannes sur l'étalage toute la nuit au Provigo, parce que je sais qu'ils engagent. (Guy)

L'arrivée au projet Chez Soi est aussi perçue par les participants comme un moyen pour amorcer un nouveau départ. Pour Évelyne, ses projets consistent à aller chercher un nouveau bagage afin de recommencer sa vie :

I : Donc vous, depuis quelque temps vos projets...

R : C'est de l'exploration. Je veux aller voir dans un premier temps c'est quoi mes limites, c'est quoi que je vais être capable de faire. Avec ce qui me reste, c'est quoi qui m'intéresserait de faire dans un domaine de travail. [...] Donc, c'est vraiment de regarder ce que je veux choisir là-dedans qui serait réaliste parce que je ne veux pas rester comme ça. Tant qu'à m'en sortir, je veux vraiment m'en sortir. [...] Parce que dans les prochaines années c'est de me récupérer pis d'aller chercher un autre bagage pour me refaire dans le fond. Mais c'est sûr que je n'ai pas l'intention de rester assise et d'attendre, de voir passer le train et de ne pas pouvoir embarquer dedans un jour. J'ai déjà été en train (en riant). J'ai des efforts à faire et je suis prête à les faire, je veux juste savoir lesquelles. (Évelyne)

Étienne explique quant à lui que l'obtention d'un logement est un moyen pour entrevoir l'avenir, construire quelque chose et améliorer sa vie :

I : Pour y revenir : quand tu es arrivé ici, comment tu t'es senti?

R : Soulagement, content aussi. J'allais avoir de quoi en avant de moi. Pouvoir construire un peu. M'améliorer dans ma vie. Bâtir de quoi. (Étienne)

CHAPITRE 8 LES RETOMBÉES DU PROJET CHEZ SOI SELON LE POINT DE VUE DES PARTICIPANTS

8.1 Amélioration des conditions socio-économiques

Plusieurs participants expliquent que l'une des retombées positives du projet Chez Soi concerne l'amélioration de leur situation financière. Si pour certains, les fins de mois de ne sont pas toujours faciles financièrement, la plupart des participants (n : 9) constatent en revanche qu'ils peuvent désormais payer leurs factures mensuelles, leur nourriture et parfois faire l'achat de quelques biens personnels. Chantal exprime par exemple que malgré le fait que sa situation financière reste précaire, elle parvient tout de même à gérer son budget :

R : Oui, mais pour nous c'est important l'argent. C'est de l'argent. À partir du 15 du mois, moi c'est très, très serré. Qu'est-ce que je fais pour me rendre jusqu'au 30 ? Mais, je budgète bien mes affaires. J'essaie, comme ça c'est des montants mais tous déposé avant. Au début du mois je fais tout ça. Je vais chercher mes cigarettes, je fais le budget, mais c'est sûr que j'arrive à moins, moins, moins à un moment donné. Je ne peux pas faire autrement, mais je n'exagère pas. Pas de luxe, ça c'est sûr. (Chantal)

D'autres participants rendent compte qu'ils paient désormais leur compte en souffrance. Depuis qu'il a obtenu son logement, Jean-Marc paie les amendes accumulées lorsqu'il vivait dans la rue, ce qui équivaut à une somme de 2000 \$. Pour certains participants, la fiducie aide à mieux gérer leur budget, voire même à faire des économies. Sébastien explique ainsi comment la fiducie l'aide à tenir un budget équilibré :

R : Je recommence ma vie à la fiducie cette année. J'ai 600 \$ de pilé. Au moins je me dis que mon \$600 je l'ai, il sortira plus jamais de là. Mon intervenant qui s'occupe de ma fiducie c'est le meilleur au monde. (Sébastien)

Aussi, plusieurs participants expliquent que depuis qu'ils ont obtenu leur logement, ils ont pu entreprendre des démarches pour ce qui est de l'aide sociale, l'assurance maladie ou encore la déclaration de revenus et acquérir les protections sociales auxquelles ils ont droit. Harry par exemple, explique qu'avec l'aide de son intervenante, il a pu mettre à jour son dossier à l'aide sociale, et recouvrir un supplément de 25 \$ par mois auquel il avait droit. Aussi, tout comme pour Harry, Étienne a fait sa déclaration de revenus des cinq dernières années, ce qui lui a permis de bénéficier d'un certain montant avec lequel il s'est acheté un ordinateur :

R : Je me suis acheté un ordinateur aussi quand j'ai fait mes impôts. Ça faisait 5 ans que je n'avais pas fait mes impôts. Ils m'ont donné une compensation de 1200 \$ quelque chose, je suis allé me chercher un ordinateur avec ça. Je me suis gâté. (Étienne)

Étienne rend compte aussi que depuis qu'il a obtenu son logement, il se considère être un citoyen c'est-à-dire, une personne qui paie ses mensualités et fait ses déclarations de revenus :

I : C'est une année qui t'as permis quoi ?

R : D'avancer, d'être citoyen, de reprendre un mode de vie normal. Faire mes impôts, payer mes comptes d'internet, cellulaire, câble. (Étienne)

8.2 Amélioration de la santé physique, mentale et diminution de la consommation

Bon nombre de participants expriment que depuis qu'ils ont obtenu leur logement, ils observent une nette amélioration de leur santé physique. Plusieurs participants notent qu'ils dorment mieux et mangent mieux. Concernant la santé mentale, la plupart des participants (n : 9) constatent une nette amélioration. Par exemple, Évelyne observe que son anxiété a diminué et exprime aller beaucoup mieux depuis qu'elle est en logement :

I : Actuellement, comment vous vous sentez au niveau de vos symptômes ?

R : Présentement, je vois un petit peu de blanc, j'ai un petit peu de palpitations. Je vais quand même bien. Je ne suis pas connectée complètement. Je me sens stressée. Mais, je vais beaucoup mieux que j'allais. Mais mes capacités dans le moment présent c'est ça. (Évelyne)

Mario rend compte que l'obtention d'un logement lui a permis de décompresser :

I : Qu'est-ce que ce logement-ci vous a apporté comme changement dans votre vie ? Maintenant que ça fait 1 an.

R : Mettons de décompresser. Faire sortir le stress parce que j'aime pas être avec le monde. Mais quand tu es dans la rue, tu n'as pas le choix ; soit que tu es dans la marde ou tu vas à [nom d'un refuge], tu vas à des places où il y a toujours du monde parce que tu as pas le choix. (Mario)

Aussi, certains participants expliquent qu'ils ont pu réduire l'usage des médicaments. Gérard exprime par exemple, à quel point il est content d'avoir pu réduire sa médication et que depuis qu'il est en logement, sa santé mentale s'est améliorée :

R : J'aime tout. Je ne me plains pas rien. J'ai bien la tête tranquille. En plus de ça, une affaire que je suis content !

I : Ok. Dites moi.

R : Moi je prends des antidépresseurs, je prenais 150 mg pour la dépression. Pis depuis que je suis en appartement je prends moins de médicaments. Je prends rien que 50 mg à cette heure. Je n'ai plus besoin de prendre 150 mg. J'ai dit à mon Doc. : « Oui ! ». J'étais content en est si quand j'ai baissé mes médicaments moi-même.

I : Qu'est-ce que le logement vous a apporté comme changement dans votre vie ?

R : Je suis moins dépressif. Je suis mieux. Je mange mieux. J'ai juste mon insomnie, ... J'essaie de couper mes médicaments. Je suis écoeuré de les prendre tu sais veux dire.

I : Pis le moral ça va ?

R : Ah oui. Depuis que je suis ici je suis moins down. Comme j'ai dit ça m'a pris quasiment 1 mois et demi à décompresser tu sais je veux dire. J'ai dit : « Non ! Je ne courrais pas nulle part je reste icitte ». (Gérard)

L'obtention d'un logement a aussi eu une incidence sur la gestion de la consommation de drogue. En fait, les participants qui consommaient régulièrement lorsqu'ils étaient en situation d'itinérance n'ont pas arrêté leur consommation. Cependant, les participants nous disent rechercher une diminution de leur consommation. Par exemple, Catherine explique que depuis qu'elle a un logement, l'achat de crack n'est plus sa priorité. Elle préfère d'abord payer son loyer, se nourrir et payer ses comptes avant de s'acheter sa consommation de crack :

I : Qu'est-ce qui fait que vous consommez moins ?

R : C'est qu'il y a des priorités, c'est que je fais du meeting aussi et que j'ai pas le goût de fumer et me rendre compte le lendemain que j'ai pas de bouffe, que le loyer est pas payé. La priorité c'est le loyer. J'ai signé une feuille pour la fiducie ; comme quoi ils retirent l'argent dans mon compte, de mon chèque direct. Comme ça j'ai plus besoin de me casser la tête. Pis payer mon compte de téléphone, le 1er, je m'en vais à la banque. (Catherine)

Pour ce qui est d'Étienne, il observe aussi qu'il a diminué sa consommation de cocaïne depuis qu'il a obtenu son logement. Il note aussi une amélioration de sa santé :

I : Donc depuis que tu es ici, tu as commencé à prendre de la méthadone. Tu continues à consommer de la cocaïne par injection. Est-ce que tu as l'impression que depuis que tu es ici, il y a eu des changements au niveau de ta consommation ?

R : Je consomme moins. Je gère mieux ma consommation.

I : Comment tu trouves ça ?

R : Je trouve ça mieux. Je pense à manger avant de me geler, des choses comme ça. Quand j'étais dans la rue, je me gelais avant de manger. (Étienne)

8.3 Changement dans les modes de vie et incidence sur l'estime de soi

Comme nous l'avons vu dans le chapitre consacré aux motifs de participation au projet Chez Soi, plusieurs répondants exprimaient le souhait de vouloir s'en sortir. Au moment de l'enquête, certaines personnes observent à cet effet que l'obtention d'un logement et leur participation au projet a permis de modifier sensiblement leur trajectoire de vie tout en améliorant leur identité d'eux-mêmes. Par exemple, Mario explique que s'il

n'y avait pas eu le projet Chez Soi, il serait probablement retourné dans le milieu du crime organisé :

I : Donc le logement vous a permis de décompresser ; de moins voir de monde, et de pas être dans la rue. Est-ce qu'il y a eu d'autres changements que ça a apportés ?

R : Je trouve que c'est pas mal si je calcul. S'il y avait pas eu ça, l'autre alternative ça aurait pu aller ben mal.

I : C'était quoi l'autre alternative ?

R : Où j'étais rendu, ça pouvait être retourné dans le milieu et faire du radar parce que j'étais plus capable d'être avec le monde. Il aurait fallu que j'ai de l'argent pour être ... Pis pour être bien meilleur, il aurait fallu que je me gèle. Ça aurait pu me causer bien des problèmes. J'étais sur la limite de ce qui aurait pu bien se passer. (Mario)

Un autre participant exprime à quel point l'obtention d'un logement lui permet d'avoir une vie plus épanouissante contrairement à la vie à la rue :

I : C'est un mode de vie que tu aimes ? Est-ce que ça change un peu comme mode de vie de ce que tu connaissais avant ?

R : C'est plus le même mode de vie partout. Parce que le mode de vie que je vivais avant, c'était : 6h debout, 7h t'es épuisé. 7h du matin, les 2 yeux me refermaient. J'étais gazé ben raide. Après ça fallait tout que je marche [nom du refuge] jusqu'à [nom du refuge], ça me prenait 45min-1h. Après ça je montais chez mon ami : une autre heure de marche. Tandis qu'à cette heure, j'ai une passe d'autobus, un appartement, c'est ben plus enrichissant comme ça. (Sébastien)

Concernant les incidences sur l'estime de soi, Guy explique par exemple qu'il est heureux de constater qu'il est capable d'être autonome en logement :

R : Le logement qu'est-ce que ça a changé dans ma vie? Disons que d'être au courant qu'il a des choses qui faut nettoyer plus souvent. Disons qu'avant je le laissais à mon épouse. J'attendais qu'on me le demande avant. C'est de prendre un peu plus de responsabilités soi-même. Comme je vous ai dit, je l'ai jamais fait ça tout seul. Je me console encore même s'il y a encore plein d'arbres tout partout. Je n'ai pas de files d'attente nulle part ou quoi que ce soit.

I : Et ça c'est un changement positif ?

R : Oui, oui, d'être plus autonome et aussi de voir que je suis capable de le faire. J'avais jamais essayé. (Guy)

Étienne met en avant le fait que sa participation au projet chez soi lui a permis de retrouver une meilleure confiance en soi alors que Chantal apprécie de voir qu'elle chemine de plus en plus vers le mieux :

I : Est-ce que tu as l'impression que d'avoir un logement, d'être ici à changer quelque chose dans ta vie ?

R : Oui, j'ai plus confiance en moi. (Étienne)

R : C'est mieux et je suis rendue dans le milieu. C'est bien de voir que je chemine tranquillement vers le mieux. (Chantal)

8.4 Le rôle des intervenants cliniques

En termes de retombées positives du projet Chez Soi, tous les répondants expriment l'importance du soutien obtenu par leurs intervenants sociaux. Il ne fait aucun doute que, le soutien des intervenants est une dimension, mainte fois mise de l'avant par les participants quant aux bénéfices associés au projet Chez Soi. Pour les participants, leur intervenant leur procure non seulement une aide dans les moments plus difficiles, mais aussi constitue une présence, une sécurité voire un repère important.

Sébastien et Harry expriment par exemple comment le soutien de leur intervenante les aide à aller mieux :

I : Depuis que t'es au projet, qu'est-ce qui t'aide pour aller mieux depuis que tu as ton appart ?

R : [Nom de l'intervenante] Elle est toujours là au bon moment. Elle me donne tout le temps un bon coup de pied dans le cul dans les moments les plus durs. (Sébastien)

I : Selon vous, qu'est-ce qui vous aide vous aller mieux dans votre vie, pour vous rétablir?

R : [Nom de l'intervenante] (Harry)

Quant à Évelyne, elle trouve rassurant la présence de son intervenante :

R : Je trouve ça le fun qu'elle vienne chaque semaine. Ça me fait un point de repère. J'ai de la difficulté des fois à ne pas m'éparpiller et de me centrer. Ça m'aide beaucoup et elle me donne des suggestions aussi. (Évelyne)

Pour Jean-Marc, bien que l'obtention d'un logement soit un élément bénéfique, il met davantage l'accent sur le support de son intervenante :

I : Pour en revenir à ce logement là, est-ce que vous avez l'impression que ça a changé des choses dans votre vie, dans vos choix.

R : C'est pas rien que le logement qui a changé les choses, c'est le suivi dans tout ça. (Jean-Marc)

Finalement, Gérard démontre une grande reconnaissance à l'égard de son intervenante :

R : Elle vient une fois par deux semaines. Elle est bien smat. C'est elle qui m'a débarqué de la rue. Des fois elle se fâche contre moi parce que je lui donne un paquet de cigarettes de temps en temps et elle n'aime pas ça. Je lui dis : « Eille, tu ne réalises pas tout ce que tu as fait pour moi ». Je lui dis : « Prends ça, dis pas un mot et insulte-moi pas à part de ça ». Ça me fait du bien, quand je donne de quoi tu sais. Elle était assez bonne avec moi. (Gérard)

8.5 La stabilité résidentielle et la pérennité du projet Chez Soi

Plusieurs participants rencontrés affirment que le projet Chez Soi a une incidence positive sur la stabilité résidentielle (n : 4). Pour certains, il est possible d'observer que le faible coût du logement, l'amélioration de la situation financière et des conditions socio-économiques sont étroitement liés au sentiment de stabilité résidentielle. Par exemple, Jocelyne qu'avoir la capacité à payer son loyer lui procure un sentiment de stabilité résidentielle :

R : Du côté financier, ils payaient une partie de mon logement. Ça, ça m'a aidé à 200 % parce que je me dis que là je peux avoir un logement à long terme. Avoir une vie, avoir un toit et arrêter de se débattre dans des maisons d'hébergements.

I : Depuis que vous avez le nouveau logement ici, qu'est-ce que ça apporte comme changement dans votre vie ?

R : Une sécurité. Une sécurité mentale, d'arrêter de dire... Ce n'était pas de la mauvaise volonté que j'avais, j'ai toujours travaillé, mais j'ai tombé plus souvent à cause des dépressions qui n'étaient pas soignées. J'allais toujours en dehors de mes capacités. Mais là au moins je suis plus sûre. Je me dis, je vais voir mon chez nous comme tout le monde.

I : D'avoir un toit sur la tête ?

R : Oui. Pis être capable de payer. (Jocelyne)

En revanche, il est important que préciser que l'une des incidences négatives mises de l'avant par de nombreux participants concerne l'incertitude liée à la pérennité du projet (n : 10). Par exemple, pour certains participants la fin annoncée du projet Chez Soi se vit déjà comme une question sur l'avenir. Patrick sait qu'il ne pourra plus se payer un logement lors de la fin du projet. Aussi, il est plutôt mécontent de ne pas savoir ce qui lui arrivera après le projet :

R : Je sais que le projet est fini, mais il n'y a pas rien que ça. C'est qu'on reste dans l'ignorance. Après 3 ans, qu'est-ce qui arrive ? [...] Mais moi je fais quoi après 3 ans Ça a pas de sens, parce que vous nous mettez dans l'ignorance, dans un creux que le dernier jour, le gars va arriver, il va péter les plombs, il va appeler n'importe qui, il va faire n'importe quoi.

I : Êtes-vous inquiet ?

R : Ce n'est pas que ça m'inquiète. Moi je m'en câlisse complètement, mais je m'en câlisse pas si je t'en parle, mais je suis capable de me défendre. Il y en a d'autres qui sont pas capables [...] Ça me travaille. C'est ça que je te dis. Arrivez concrets. Les attentes détruisent les autres. (Jean-Marc)

Chantal exprime que lors de la fin du projet, elle trouvera ça difficile, car elle n'a pas les moyens de payer un logement sans l'octroi d'une subvention :

R : À plus long terme, c'est sûr que j'aimerais rester ici. À un moment donné... Parce que le pire, je ne peux pas me le permettre ici. Puis ça, on n'en a pas vraiment discuté l'intervenante et moi,

I : Ce n'est pas encore à l'ordre du jour ?

R : Un moment donner elle est venue et elle a dit : « Est-ce que tu renouvelles ton bail ? ». Là, j'étais là : « Pour aller où? Ma être toute seule tu sais ». Je la regarde : « Pour aller où ? » Je lui ai dit : « Non, c'est sûr que je vais rester encore ici. ». Le projet arrête en 2013 hein ? Je me dis que là je vais trouver ça tough. Pis là j'essaie de voir. Mais je n'ai pas encore pris de démarches. (Chantal)

Quant à Jean-Marc, lors de la fin du projet, il compte retourner à la rue le temps de se trouver un nouveau logement qui lui convient :

R : C'est sûr et certain que dans un an, ça va faire à peu près 3 ans pour eux autres, s'ils disent on n'a pas de ressources, je vais tout serrer mes meubles dans un entrepôt et je vais faire de la rue tant que je n'aurais pas trouvé quelque chose à mon goût. (Jean-Marc)

CHAPITRE 9 L'INSERTION DANS LA COMMUNAUTÉ : LES RELATIONS DE VOISINAGE ET LES RELATIONS AVEC LES PROPRIÉTAIRES ET LES CONCIERGES

9.1 Les relations de voisinage : entre bonne entente, environnement insécurisant et stigmatisation

9.1.1 Des relations cordiales

Très peu de participants entretiennent des relations de proximité avec leurs voisins. En revanche, la plupart des participants disent connaître de vue le voisinage proche. Par exemple, Harry dit connaître plusieurs voisins dans son immeuble :

I : Au niveau des autres voisins, est-ce que vous les voyez un peu ? Ça se passe comment ?

R : Oui, ça se passe bien; il y a les filles qui restent à côté, une madame qui est assez âgée, les participants du programme. Je connais un homme de couleur qui reste là. Je connais une couple de personnes. (Harry)

Également, plusieurs participants disent entretenir des relations cordiales avec leur voisin. Guy explique par exemple que ses voisins le saluent régulièrement :

R : Le monde, je suppose que j'ai l'air d'un vieux parce que j'ai les cheveux blancs, mais le monde me disent bonjour. Alors je leur dis bonjour. Ils restent même l'air surpris. Je prends des marches dans le parc et les vieux de 60-70 ans me disent bonjour. Ah, ça a l'air que je ne fais pas peur 'Bonjour'. Du monde plus jeune ici vont me dire bonjour quand on se croise dans le couloir. (Guy)

Certains locataires vont aussi entretenir des relations d'entraide avec le voisinage proche. Par exemple, Gérard entretient des relations cordiales avec ses voisins et il lui arrive quelquefois de prêter de l'argent à l'un de ses voisins :

I : Ok, puis depuis que vous êtes ici avec les voisins comment ça se passe ?

R : Lui à côté il est gentil. Le monde à côté je leur dis rien que bonjour de même. On ne se tutoie pas vraiment. On ne se parle pas vraiment. Il y a juste des bonjours, salut... C'est du monde assez âgé. Une fois de temps en temps, il venait chercher un peu de sucre. Ce n'est pas grave ça. Des fois je lui passe une couple de piasses pis la dernière fois je lui ai passé 10 \$ et il me l'a remis hier. (Gérard)

Quant à André, ce sont ses voisins qui parfois lui donnent un coup de main :

I : Au niveau du voisinage ?

R : Super. Oui parce qu'en plus, je ne veux pas être péjoratif mais quand tu restes dans des blocs des fois tu as toutes sortes de monde. J'ai déjà expérimenté la vie là. Même je vois mon chum qui est sur le projet et qui reste dans un bloc sur [nom de la rue]. Il y a des méchants moineaux weirdo là-dedans. Tandis que là, c'est un jeune couple avec un enfant. Ils sont super gentils. Pis mes voisins à côté de moi, eux autres en haut, merveilleux. Je ne veux pas dire que tout le monde qui reste dans des blocs appartements c'est tout des esti de fuckés. Ce n'est pas vrai. (André)

9.1.2 Les problèmes de voisinage : entre insécurité et stigmatisation

Pour certains participants, les relations avec le voisinage peuvent être plus difficiles. Le manque d'insonorisation des logements peut être une cause de problème qui ne mène pas nécessairement à une mésentente avec le voisinage, mais plutôt un inconfort vécu dans le logement associé à un manque d'intimité causé par le bruit. Parfois, le problème peut être résolu par une entente avec les voisins. Dans les cas où l'inconfort persiste, les participants souhaitent déménager.

En revanche, il est possible d'observer que les relations de voisinage plus difficiles ont cours dans un contexte où les participants expriment vivre un sentiment d'insécurité. Ce sentiment d'insécurité est souvent causé par un voisinage jugé « rock'n'roll ». Par exemple, pour Harry, la première année passée dans son logement a été difficile pour lui. Si lors de notre rencontre, plusieurs de ces problèmes avaient été réglés, il explique qu'il y a quelque temps de ça, un voisin était particulièrement bruyant alors qu'un autre *squattait* un logement ce qui a mené à plusieurs interventions policières. Il exprime que ces voisins lui faisaient peur, car il craignait que ceux-ci le harcèlent :

I : Au niveau du voisinage dans l'immeuble, est-ce que vous êtes satisfaits ?

R : Depuis 1 1/2 mois c'est tranquille. Avant c'était rock'n'roll. Beaucoup de bruit.

I : Ça s'est réglé comment ?

R : Supposément qu'ils se sont fait arrêter tous les 2. Il y en a un en haut, l'autre est revenu, il est reparti. L'autre en haut surement qu'il s'est fait arrêté ; je sais pas.

I : Ça a duré combien de temps ?

: 1 an 1/2. C'était un squatteur qui essayait de rentrer dans les logements des participants du projet Chez Soi, qui faisait du trouble. On a essayé avec la police de le faire expulser mais c'est difficile avec la police du quartier, le concierge.

I : J'imagine que dans la période où c'était bruyant, vous deviez être un peu plus sur les nerfs.

R : Ils m'harcélaient toute la nuit ; le bruit, etc. J'avais peur du harcèlement. Quand c'était tranquille, j'avais peur. Je pensais qu'il y avait du harcèlement puis du bruit. J'avais peur de quand ça recommencerait. (Harry)

Aujourd'hui, si Harry dit qu'il se sent en sécurité dans son logement et moins dérangé par le bruit causé par ses voisins, aux dires de son intervenante, l'environnement insécurisant dans lequel il a vécu pendant un an a mené à une détérioration de sa santé physique, et une fragilisation de son état psychotique. Toujours selon son intervenante, depuis le départ de ces voisins difficiles, la santé mentale d'Harry commence tranquillement à se stabiliser.

Aussi, Marilou explique avoir été agressée par l'un de ses voisins, si bien que depuis, elle ne souhaite plus vivre dans son logement :

I : Est-ce qu'il y a eu des situations plus difficiles dans le logement ?

R : J'ai déjà été victime là, j'ai été agressée dans le logement. J'ai porté plainte aux policiers aussi. C'est pour ça que je voulais déménager

I : La personne peut encore venir ?

R : Oui, pis je les vois des fois [...]. J'aurais aimé mieux déménager ou monter au moins un autre étage en haut comme ça je le verrai passer. (Marilou)

Également, elle relate avoir vu des personnes entrer par infraction dans l'immeuble :

R : J'ai vu du monde passer par la fenêtre du logement en arrière ; le logement en face. Passer par la fenêtre de la cave, pis aller passer par l'autre logement en bas. Moi cela me rassure pas ben ben. (Marilou)

Pour ce qui est de Sébastien, depuis qu'il est en logement, trois incidents sont survenus. D'abord, il s'est fait voler des cigarettes dans son logement. Aussi, de la nourriture par l'un de ses voisins. Toutefois, ces vols n'ont pas fait que Sébastien se sente en danger dans son logement. Ensuite, un groupe d'individus est entré dans son logement avec une batte de baseball alors qu'il y était. Sébastien ne s'est pas fait agresser, car ces individus venaient rendre une petite visite à l'ancien locataire. Sébastien a avisé sa propriétaire de cet incident. Ce qui l'a insécurisé a plutôt été la réaction de celle-ci :

I : Cela te fait pas peur, tu te sens pas comme si quelqu'un pouvait rentrer ?

R : Non, fais-toi en pas. Ma propriétaire est un petit peu fuckée. Elle m'a dit : 'Si quelqu'un rentre, achètes-toi un bat de basebal. (Sébastien)

Finalement, Évelyne explique que son immeuble est plutôt « rock'n'roll » car il y a régulièrement des interventions policières. Par ailleurs, elle explique rencontrer de nombreux problèmes avec une locataire vivant dans l'immeuble, car celle-ci consomme régulièrement, « fait le party », se querelle et « fait du trouble » :

I : Avec les voisins ?

R : Les voisins se chicanent entre eux. Il y en a une, elle venait toujours cogner ici, elle se saoulait. C'était la maîtresse du propriétaire. C'était embêtant. Là, ils ne sont plus ensemble, mais ils se chicanent. C'est elle qu'il est supposée être évincée. Elle fait du trouble pas juste à moi, à tout le monde. Elle doit de l'argent à tout le monde. Elle vient quêter. C'est moi qui est dans ce programme là et je n'ai jamais fait ces choses-là. C'est le monde à l'envers. (Évelyne)

Également, parmi les participants, cinq d'entre eux nous ont fait part qu'ils ont eu le sentiment que le voisinage pouvait être méfiant à leur égard. Certains rendent compte d'une

attitude stigmatisante du voisinage alors que d'autres se sentent surveillés. Christine explique à cet effet qu'elle a déjà eu l'impression que le commerçant situé en face de chez elle la regardait comme une extra-terrestre en raison du corset et des orthèses qu'elle porte.

Désormais, elle tente de ne pas s'en faire avec cette situation :

R: Une des premières fois que je suis sortie, me faire regarder comme un extra-terrestre, je trouvais ça ben plate. En plus j'ai les orthèses. J'ai des grosses bottines de Frankenstein. Je suis toujours en pantalon.

I: Vous ne sortez pas parce que vous avez l'impression que les gens vous regardent de travers?

R: Là je suis habituée. Comme ceux de la buanderie, souvent ils me regardaient. Jusqu'à la dernière fois où je me suis dit: « Peut-être qu'ils vérifient si je manque le pied ». Au lieu de paranoïer, je vois le bon côté des choses. (Christine)

Pour ce qui est de Mario, il explique que le frère du propriétaire a su que Mario faisait partie d'un projet « spécial » s'adressant aux personnes ayant des problèmes de santé mentale. Le frère du propriétaire en aurait parlé au voisinage. Mario est plutôt mécontent de cet incident, car il craint que si le voisinage est au courant que certaines personnes vivant dans l'immeuble viennent de la psychiatrie, cela pourrait les « mettre nerveux » :

R : Moi je ne suis pas trop nerveux et je ne me laisse pas trop piler sur les pieds, mais ce n'est pas une affaire que tu dis à tout le monde ; que tu as des problèmes et toutes ces affaires-là ! Surtout quand c'est de la psychiatrie, ça rend le monde nerveux. [...]Moi, je suis le genre qui peut répliquer facilement, c'est moins pire. Mais quelqu'un qui réplique pas et qui reste enfermé sur lui-même, ce n'est pas sur que c'est bon pour lui. [...]J'en avais parlé au projet : « si tu mets du monde ici, si ça commence à parler de même, je suis pas sûr qu'ils vont rester calmes ». Si tu mets un schizophrène ici, déjà qu'il voit des bibittes partout, déjà là qu'il a une pression, il risque de mal réagir. T'envoies du monde que déjà, ils savent qu'ils sont surveillés, car ils sont sur un projet. Si en plus, ils se font mettre une petite pression... (Mario)

Harry a aussi fait part de son mécontentement au sujet d'un règlement que le concierge lui a imposé. À ce propos, Harry ne peut plus fumer devant l'immeuble. Il explique qu'avant, il aimait bien aller fumer devant son immeuble, cela lui permettait « de voir le monde passer ». Plusieurs voisins se sont plaints, car il parlait tout seul. Il explique qu'il est habitué à ce genre de plainte et ne veut pas trop faire de vague. Ce qui l'amène à fumer ces cigarettes au parc :

I : Au niveau des règlements d'immeubles, est-ce que vous êtes correct avec ça ?

R : Il y a une affaire que j'aime pas. Avant, j'allais devant le bloc et je fumais ; il faisait beau [...]. Je crée bien qu'il y a eu des plaintes, je parlais tout seul. Ça arrivait souvent.

I : Vous n'étiez pas trop content qu'on vous avertisse ?

R : Non, c'est le genre de plaintes qui m'énervent. C'est pas grave, je me suis habitué ; à c't' heure je vais au parc. (Harry)

Quant à Catherine, elle explique que son voisinage est plutôt méfiant à son égard et semble la surveiller en raison de problème de bruit causé dans le passé :

R : Les gens disent : « Dernièrement, il y a des gens qui sonnent partout pour rentrer chez eux, cette tabarnak là, je veux qu'elle s'en aille ». S'il réparait la sonnette, il y en aurait pas eu de problèmes. [...]En 1 an j'ai eu 4 visites. Aussitôt que quelqu'un rentrait chez nous, le monde checkait savoir c'était qui. C'est fatigant. Je suis pas une criminelle. (Catherine)

Patrick relate aussi qu'il a l'impression que la gérante de l'immeuble le surveille en raison du fait qu'il consomme :

I : Est-ce que vous avez l'impression que votre logement vous aide à protéger votre intimité ?

R : Tous ces points-là sont beaux. Exceptée, souvent je sors, pis la gérante de l'immeuble, je l'ai pogné 5 fois à côté de ma porte.

I : Qu'est-ce qu'elle faisait là ?

R : Moi je suis un consommateur, je suis un gars qui boit. Je suis encore en santé mentale. Elle écoutait à la porte. Et cinq fois, j'ai ouvert la porte [et elle a répondu] : « On s'est trompé d'étage, on a si, ça... ». (Patrick)

9.2 Les relations avec les concierges et les propriétaires

9.2.1 Les relations avec les propriétaires

S'agissant des relations avec les propriétaires, quatre participants au total indiquent être satisfaits des relations entretenues avec leur propriétaire. Ces participants qualifient leur propriétaire comme étant une personne gentille, disponible et rapide dans l'effectuation des travaux.

Plusieurs participants ont très peu de relations avec leur propriétaire (n : 6). Certains l'ont rencontré au moment de la signature du bail. D'autres le voient lors du paiement mensuel du loyer. Selon les propos des participants, il semble que les relations avec le propriétaire relèvent principalement d'un rapport contractuel liant un locataire et un propriétaire. Par exemple, comme l'explique Mario au sujet de son propriétaire, il le voit rarement. Il le considère comme quelqu'un « à son affaire » tant que les locataires ne font pas de « troubles » :

R : Il est correct. Il est à son affaire, il ne veut pas de trouble, sa business marche bien. Ce n'est pas le genre à faire du trouble. Si toi tu en fais, il va te crisser dehors et c'est tout. Il n'a pas besoin de ton argent, il en a en masse. C'est sûr que c'est payant pour lui de louer ses logements, mais c'est plus le genre que tant qu'on respecte les règles, il n'y a pas de problèmes. (Mario)

Aussi, selon certains participants, les propriétaires auraient tendance à démontrer une relative tolérance face à des comportements pouvant être jugés « anormaux ». Par exemple, Étienne explique que lors d'une psychose toxique, il a fait un trou dans le mur. Il dit que son propriétaire a bien réagi. Il lui aurait seulement demandé de réparer le trou. Mario explique aussi que lorsqu'il a fait un trou dans le mur, son propriétaire n'a pas mal réagi, il lui a demandé de réparer les dommages.

Cependant, il semble que cette tolérance rencontre une limite lorsque les comportements des participants suscitent des plaintes de la part du voisinage. Catherine, explique que suite aux plaintes du voisinage, elle a constaté que son propriétaire ne tolérait plus les allés et venus dans son logement.

Aussi, certains propriétaires, suite à des mauvaises expériences avec des participants, deviennent plus sélectifs quant aux choix des participants. Jocelyne l'explique au sujet de son ancien propriétaire :

R : Et elle, ça faisait déjà trois participants qu'elle avait, et c'est moi qui a duré le plus longtemps avec ce propriétaire là parce qu'il était très difficile dans les sélections. Il y avait des schizophrènes qui ont vécu là. Ils ont fait du tapage là, mais je ne les connais pas parce que je n'étais pas là. Elle n'en voulait pas d'autres. Pis il y avait une madame qui est rentrée, le propriétaire n'en voulait plus. (Jocelyne)

Par ailleurs, lorsque les locataires ne respectent pas leurs obligations, les relations peuvent devenir plus tendues avec les propriétaires. Par exemple, Catherine a connu beaucoup de problèmes avec son propriétaire depuis que les voisins ont porté plainte pour les allées et venus fréquents dans l'immeuble. À cet effet, Catherine dit se sentir harcelée par son propriétaire, car celui-ci l'appelle régulièrement pour un oui et pour un non. Elle a aussi l'impression que celui-ci écoute à sa porte pour entendre ce qui se passe. Quant à Patrick, comme nous avons pu le voir, il a l'impression que la gérante d'immeubles écoute également à sa porte en raison du fait qu'il consomme. Nous pourrions dire que ces deux participants sont dans la ligne de mire des propriétaires. Si ceux-ci ne respectent pas leurs responsabilités en tant que locataires, notamment pour ce qui est des troubles de voisinage, les propriétaires useront de leur droit d'expulser le participant de leur logement. Bref, comme le dit Mario, tant que les règlements sont respectés, il n'y a pas de problèmes avec les propriétaires. Dans le cas contraire, le propriétaire n'hésitera pas à faire valoir ses droits.

Également, un certain nombre de participants (n : 5) ne sont pas satisfaits de la relation avec leur propriétaire. Les principaux motifs d'insatisfactions sont la lenteur dans

l'effectuation des réparations. Christine explique par exemple qu'il y a plusieurs travaux à faire pour assurer la sécurité des locataires, mais le propriétaire ne les fait pas :

R : J'ai averti le propriétaire, mais il s'en fou. À l'arrière, il y a le garde fou qui est dessoudé ; là il est attaché après l'escalier avec des cordes. Si pour lui, ma situation ne lui dit pas grand-chose que si la corde a pourri et que le garde-fou est tombé, moi je peux plus passer. Il a eu une lettre du facteur disant qu'il faudrait qu'il y ait des rampes en avant, qu'il devait réparer les marches. S'il n'a pas peur du facteur... (Christine)

Chantal exprime aussi avoir averti son propriétaire des réparations à faire, mais elle attend toujours. Par ailleurs, cette locataire rend compte des problèmes de communication entre elle et son propriétaire :

R : Bien là, je lui demande de réparer ma boîte aux lettres, je ne suis plus capable de l'ouvrir. Mais là, je lui dis : « Viens l'ouvrir pour moi parce que ma clé va casser dedans ». Il va changer la boîte, la serrure, mais on attend.

I : Donc en fait, quand vous lui demandez des choses, il les fait ?

R : Non, moi je ne sais pas, j'attends. Mon intervenante, elle, elle a fait une liste des choses à... Elle va vérifier là. Pis mon prélat, il y a un gros trou en dessous du prélat. La toilette à un moment donné j'avais des problèmes, ça avait pris tellement de temps à se remplir pis entk. Ce sont des choses que quand c'est dans le quotidien, ça peut devenir énervant là. (Chantal)

Par ailleurs, ces locataires ont le sentiment que leur propriétaire ne respecte pas leurs droits de locataire. Selon ces participants, ils ont l'impression que leur propriétaire agit à leur guise étant plus intéressés au paiement du loyer qu'au respect des termes contractuels liant un propriétaire et un locataire :

I : Les relations avec le propriétaire sont...

R : Il s'en fout comme l'an 40. La seule chose qui est importante, c'est que je paie le loyer (Christine)

R : J'ai réalisé que même si je m'exprime avec lui, il va avoir de l'écoute, ... Il va entendre, mais dans le fond avoir de l'écoute non. Il fait ce qu'il veut.

I : Vous arrivez à négocier avec votre propriétaire ?

R : Il rit de moi, moi je ris de lui. Il est loco fino. Il n'est pas toujours clair.

I : Mais est-ce que vous avez l'impression que vos droits sont..?

R : Bien, non, il n'y a pas de respect c'est sûr. Il y a n'a pas de respect. (Évelyne)

9.2.2 Les relations avec les concierges

Les participants ont davantage de contacts réguliers avec les concierges. Cependant, l'ensemble des participants n'entretient pas de relation de proximité ou des relations de voisinage avec ces derniers. Plusieurs participants indiquent être insatisfaits des relations

avec le concierge (n : 6). Les insatisfactions des participants concernent en outre l'intervention des concierges lors de problème de voisinage et la lenteur dans l'effectuation des travaux. Certains participants estiment ainsi que les concierges ne répondent pas à leur demande lors de problème de bruit causé par le voisinage, car la solution préconisée étant d'appeler la police plutôt qu'intervenir directement auprès des locataires. Par exemple, suite à des propos menaçants de sa voisine, Guy décrit la réaction de sa concierge de la manière suivante :

R : Je l'ai juste averti : « En passant la madame en bas elle m'a fait des menaces ». Elle [la concierge] a dit : « téléphone le 911 ». C'est la dernière affaire que je vais faire appeler la police si j'ai le choix. Je ne les impliquerais pas, car ça va être trop compliqué pour rien. Mais « Laissez faire, je vous ai avertis. Faque si jamais tu me vois avec un œil au beurre noir et elle avec un bras cassé, je t'aurais déjà averti de quelque chose ». Mais il n'y a rien qui est arrivé. Mais, je me surveillais les pattes. (Guy)

Aussi, l'insatisfaction des participants à l'égard des concierges se loge au niveau des réparations mineures. Harry, par exemple, s'exprime ainsi : il s'entend bien avec son concierge, mais celui-ci prend beaucoup de temps à faire les petits travaux nécessaires. Quant à Sébastien, il explique qu'il a vraiment de la « misère » avec sa concierge, soit elle ne fait pas les travaux, ou encore prend beaucoup de temps pour les faire. Il dit que « tout pète » dans son appartement :

R : Mes impressions, c'est qu'il y a toujours quelque chose qui pète dedans. J'ai été comme deux mois à vivre dans le gros steam parce que mes champelures de bain ont lâchées. Pis le concierge ne trouvait pas de contacteurs pour venir me le réparer. Ça a pris deux mois. Je te jure, je mourrais. J'ouvrais mon châssis à grandeur pis j'ouvrais ma porte à grandeur pour me coucher pis je dormais super bien. Oui. Méchant tata. Qu'est-ce que tu veux qu'on fasse ? Ça arrive.

I : Est-ce qu'il y a eu autre chose ?

R : Avec le concierge, moi, je te jure que j'ai vraiment de la misère. Tout pète dans mon logement. J'ai une fanne dans mon congélateur qui fait du bruit au bout. Je pense qu'il est bien farceur, mais un moment donné, les farces.

I : Si je comprends bien, le concierge s'en occupe plus ou moins ?

R : Il s'en occupe une fois par 2 mois. Tu vois la 3e penture en haut sur ma porte ? La porte se promène comme ça pis il m'a dit qu'il me l'arrangerait au mois d'août ou septembre. Je sors par en arrière. J'ouvre la porte grande comme ça et je re-entre.

I : Les travaux c'est long. Il finit par les faire ?

R : Oui, tu vois ma toilette, ça a pris deux mois. La poignée ici était en train de tomber à terre. Ça je pense que c'est au début du bain. J'y ai demandé de la revisser pis ça a pris 1 1/2 mois avant qu'il la visse. Là elle tient solide, je suis super content. (Sébastien)

Cependant, ces situations ne sont pas nécessairement source de conflits entre les participants et les concierges. De plus, les participants ne souhaitent pas nécessairement

déménager même si tout ne marche pas. Ils ne tentent pas de défendre leurs droits par des mises en demeure ou d'autres types de recours.

CHAPITRE 10 LE POINT DE VUE DES CONCIERGES, PROPRIÉTAIRES ET GESTIONNAIRES D'IMMEUBLES COLLABORANT AU PROJET CHEZ SOI

À la lumière des entretiens réalisés auprès des concierges (n : 4), propriétaires (n : 2) et gestionnaires d'immeubles (n : 6), trois principales dimensions d'analyse ont pu être identifiées. La première dimension concerne les perceptions et les attitudes des locateurs à l'égard des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale.

La deuxième dimension est les relations entre les locateurs et les résidents participants au projet Chez Soi. Ici, cette dimension est complémentaire à la question des perceptions et des significations relatives à l'itinérance et aux problèmes de santé mentale. Cependant, cette dimension met davantage l'accent sur les rapports quotidiens entre les locateurs et les locataires. La troisième dimension d'analyse est la satisfaction des locateurs vis-à-vis leur participation au projet Chez Soi. Nous verrons que l'évaluation que font les locateurs de leur expérience au projet Chez Soi se décline selon le statut des locateurs. En effet, les propriétaires et les gestionnaires sont davantage satisfaits de leur expérience de collaboration avec le projet Chez Soi dans la mesure où ils n'ont rencontré que des problèmes mineurs. Inversement, les concierges se montrent plus insatisfaits de leur expérience au projet Chez Soi car ils ont rencontré des problèmes plus difficiles avec certains locataires. Par ailleurs, nous verrons que les locateurs souhaitant quitter le projet (2 concierges et 1 gestionnaire) sont des locateurs qui se montrent réfractaires par rapport à une clientèle spécifique soit les personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie.

10.1 Les attitudes et les perceptions des concierges, propriétaires et gestionnaires d'immeuble vis-à-vis des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale

10.1.1 Le projet Chez Soi : un projet pour aider les personnes itinérantes à s'en sortir

Interrogés sur leur appréciation du projet Chez Soi, la majorité des locateurs rencontrés (n : 10) disent être favorables à l'existence d'un projet qui s'adresse aux personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Les propos de cette concierge résument bien l'appréciation générale des répondants à l'égard du projet Chez Soi :

R : Moi, du projet, ce que je sais, c'est que s'il y a des gens dans la rue, ou des gens qui sont malades, vous les mettez dans des appartements. Tout ce qui est de ce côté là, je trouve ça merveilleux. Ça doit exister ce projet-là. [...] C'est merveilleux, ça en prend, c'est certain. C'est sûr qu'il peut y avoir des petites affaires, mais... Il n'y a pas de problèmes avec ça, je trouve ça bien.

I : Vous n'êtes pas contre le projet ?

R : Loin de ça. Je suis pour ça à 500 %. Il y a des gens qui ont besoin de ça. (Concierge 08)

Nous pourrions aussi avancer que l'appréciation favorable émise par les locateurs va de pair avec une certaine sensibilité affichée ou encore de la compassion à l'égard des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Dans l'ensemble, les locateurs perçoivent les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale comme des personnes dans le besoin et qui nécessitent une aide. Leur appréciation plutôt favorable du projet Chez Soi s'appuie ainsi sur l'idée que le projet constitue une avenue intéressante pour aider les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Par exemple, ce gestionnaire estime que les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale sont trop souvent laissées à elles-mêmes. Selon lui, le projet Chez Soi offre une aide dont ces personnes ont besoin :

I : Pourquoi avez-vous accepté de participer au projet ?

R : On trouvait que c'était bien. Le programme, dans le fond, c'est de sortir les gens de la rue, ceux qui ont besoin de soin en fait. Je trouvais que c'est un bon truc plutôt que de les laisser à eux-mêmes. Le propriétaire était sensible à ça. [...] Je trouve que c'est bien de sortir ces gens-là de la rue. (Gestionnaire 07)

Quant à cette concierge, elle met de l'avant le fait que le projet permet aux personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale d'avoir une meilleure confiance en eux tout en se sentant considérées et respectées :

I : En gros qu'est-ce que vous pensez du projet Chez Soi ?

R : C'est une bonne chose parce que ça aide beaucoup de personnes qui sont dans la rue. Pis avec le projet ils vont avoir un toit, des meubles. [...].Des fois ils vont les aider pour leurs problèmes de boisson, de drogue... Ça leur donne comment dire ça ? Les personnes dans la rue des fois, ils ne sont pas considérés comme personne, ils ne sont pas respectés. Pis en ayant des appartements et en étant comme les autres à part égale bien ils ont comme plus confiance en eux. (Concierge 6)

10.1.2 Différenciation entre les personnes itinérantes et les personnes souffrant de troubles mentaux

À côté d'une attitude plutôt compatissante par rapport aux personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale, attitude qui par ailleurs se traduit en des termes favorables vis-à-vis du projet Chez Soi, il apparaît aussi que le discours des locateurs est marqué par des représentations différenciant les personnes itinérantes des personnes itinérantes souffrant de problème de santé mentale. Plus précisément, les locateurs ne font pas la même lecture des problèmes rencontrés par les personnes itinérantes et les problèmes rencontrés par les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale.

Concernant l'itinérance, les locateurs attribuent cette situation à une question de choix, et plus particulièrement au choix de vouloir ou non s'en sortir. En revanche, les représentations véhiculées par les locateurs à l'endroit des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale se basent sur l'idée que leur situation serait imputable à la maladie plutôt qu'à des motifs personnels.

Ainsi, lorsque l'on regarde le discours des locateurs à propos de l'itinérance, ceux-ci discutent de ce problème comme relevant d'un choix personnel, tout en faisant reposer sur les épaules de la personne itinérante la responsabilité de sa situation. Par exemple, ce concierge considère que les personnes itinérantes ont fait le choix d'être à la rue et que la responsabilité de s'en sortir repose en bonne partie sur leurs épaules. Ainsi, ce concierge prône la liturgie de l'aide-toi et le ciel t'aidera :

I : Qu'est-ce que tu penses de l'itinérance ?

R : Bien moi je l'ai déjà été fait que... Bien souvent c'est aide toi et il y a quelqu'un d'autre qui va t'aider en plus. Fais 50 % du chemin et l'autre 50 % ça va venir. Je pense qu'il faut que tu sois tanné aussi. [...] C'est eux, c'est eux qui ont fait le choix. Tu as toujours le choix de bien aller ou de ne pas bien aller. Il faut que tu assumes les conséquences qui vont avec. C'est comme la consommation. Que tu fasses 10 000 thérapies ou une, c'est le choix que tu as à faire. C'est oui ou non. Pis si tu prends oui bien ça va bien. (Concierge 05)

Une autre concierge pose une distinction entre les personnes itinérantes qui souhaitent s'en sortir et celles qui ne le souhaitent pas :

I : Qu'est-ce que vous pensez de l'itinérance ?

R : L'itinérance me fait bien de la peine ; comme tout le monde. Par contre je sais qu'il y en a qui veulent vivre comme ça. C'est sérieux [...] je sais qu'il y en a qui veulent vivre comme ça. Il y en a d'autres que non, ils voudraient que quelqu'un leur tende la main. (Concierge 08)

Quant à cette gestionnaire, elle met aussi l'emphasis sur l'idée que vivre dans la rue relève d'une question de choix tout en précisant qu'il existerait des facteurs psychologiques et familiaux à l'itinérance :

I : Qu'est-ce que tu penses de l'itinérance en général ?

R : C'est malheureux, mais je comprends qu'il y en a qui décident de vivre comme ça. Je trouve ça terrible. Il y en a que c'est psychologique, il y en a que c'est par choix qu'ils sont comme ça. Ils ne voient plus la fin, ils font juste se laisser caler. [...] Mais je comprends aussi qu'il y a des personnes adultes qui ont perdu leur famille pour X raisons ; même pour l'alcoolisme, on le voit, c'est clair, qu'est ce que je peux ajouter à ça. (Gestionnaire 11)

Quant à ce propriétaire, celui-ci met l'emphasis sur le fait que les personnes itinérantes ont fait le choix de leur situation, qu'il s'agisse de personne qui ne souhaite pas être dans le système et travailler :

I : Qu'est-ce que vous pensez de l'itinérance ?

R : C'est un choix qu'eux autres font. On voit du monde, des squeegees, c'est ce qu'on pense tout de suite quand on dit itinérance. Mais il y a d'autres mondes qui restent sur la rue, car ils veulent pas être dans un système qu'il y a des lois. Ils vont là pour récolter 0.25 \$. S'ils travaillaient chez McDonald, c'est 8-9-10 \$ de l'heure ils gagneraient ben plus, mais ils ne veulent pas être sur le marché du travail. C'est un problème. C'est d'valeur : tout ce monde là à des familles. Ça doit être dur pour les parents, surtout les jeunes. (Propriétaire 14)

Selon les discours des locateurs, il est aussi possible d'observer qu'ils partagent l'idée selon laquelle les personnes itinérantes seraient des personnes en perte de contrôle d'elle-même ou encore déséquilibrée. Ainsi, pour ce propriétaire, les personnes itinérantes seraient des personnes incontrôlables alors que les personnes psychiatisées seraient davantage encadrées :

I : Qu'est-ce que vous pensez de l'itinérance et des gens qui ont un problème de santé mentale en général ?

R : Ça dépend de plusieurs concepts. Chacun a droit à une opinion. Il n'y a pas une opinion meilleure qu'une autre. Mais les gens qui viennent directement de l'hôpital souvent ce sont des gens qui sont déjà bien encadrés. Je pense qu'on fait notre possible pour ne pas tout donner à ces gens là. Mais quand on parle des gens d'itinérance, dans la rue, c'est un autre type de phénomène que je ne peux pas comparer. Ce n'est pas comparable. C'est des gens incontrôlables et ça demande, souvent un encadrement pour ces gens-là et ça ne règle pas le problème. (Propriétaire 03)

Quant à cette gestionnaire, elle met de l'avant l'idée que les personnes itinérantes ont de la difficulté à vivre de façon autonome :

I : Qu'est-ce que vous pensez de l'itinérance ?

R : Je pense qu'il doit y avoir plus de services pour ces gens-là, plus de places où ils puissent loger. Ils ne sont pas capables de se tenir eux-mêmes. Il faudrait ouvrir des places pour ces gens-là. (Gestionnaire 11)

Pour ce qui est des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale, les représentations des locateurs mettent essentiellement l'emphasis sur le fait que leur situation est la conséquence de leur maladie. Conséquemment, de nombreux locateurs perçoivent la médication comme un moyen qui permet d'assurer une vie et un comportement normal. Par exemple, pour ce gestionnaire, il n'est pas possible de blâmer les personnes qui ont des problèmes de santé mentale, car leur situation est attribuable à une maladie :

I : Qu'est-ce que vous pensez des gens qui ont des problèmes de santé mentale ?

R : C'est une maladie. Tu ne peux pas blâmer quelqu'un qui est malade. [...] Ils sont comme ça, ils sont comme ça. Il faut que tout le monde l'accepte. (Gestionnaire 04)

Un autre gestionnaire fait la distinction entre les personnes itinérantes qui choisissent de vivre sans logis et les personnes itinérantes qui ont des problèmes de santé mentale :

I : Qu'est-ce que vous pensez en général de l'itinérance et des gens qui ont des problèmes de santé mentale ?

R : Je pense qu'il y en a qui le font par choix. Il y en a en parfaite santé et ils le font par choix. Mais ceux qui ont des problèmes de santé mentale et qui sont laissé à eux-mêmes pis qui doivent sortir de la rue bien je trouve ça correct qu'il y ait des programmes comme ça. Je sais que ces gens-là, s'ils prennent leur médicament et s'ils ont leur suivi ils peuvent fonctionner normalement comme n'importe quelle autre personne. Ceux qui sont dans la rue, ne sont pas médicamenté, faque c'est sûr qu'ils ont des comportements assez bizarres. (Gestionnaire 07)

Pour cette autre concierge, c'est la maladie qui cause un problème et non la personne. Là encore, la médication est perçue comme un bon moyen pour réguler la maladie :

I : Les personnes qui ont des problèmes de santé mentale vous en pensez quoi ?

R : C'est du monde comme d'autres. S'ils ont de la médication et qu'ils prennent leur médicament à tous les jours [...]. C'est pas parce qu'ils ont une maladie mentale que tu es fou là. Tu as une maladie mentale, ce n'est pas la personne qui est mentale c'est la maladie. (Concierge 05)

Pour ce qui concerne les représentations de la maladie mentale attribuant un comportement pouvant être potentiellement dangereux, moins de la moitié des locateurs indiquent que parfois ils ont des inquiétudes et des peurs. Cependant, ces locateurs précisent bien que leurs perceptions sont le fruit d'images véhiculées par les médias ou dues à un manque d'information. Par exemple, cette concierge explique comment le comportement d'un résident du projet Chez Soi lui a fait peur, car il semblait entendre des voix. Cette concierge rend compte du fait que lorsqu'on lui a expliqué plus précisément ce qui en était, elle s'est sentie rassurée :

I : Comme [nom du participant], j'étais inquiète un peu. Mais son père m'en a parlé là. Il se parle et il se répond. Ça fait peur. Des fois on dirait qu'on peut craindre de lui parce que je ne sais pas, on dirait que la manière qu'il agit... (Concierge 06)

Cette même concierge explique comment l'image véhiculée par les médias a pu jouer sur ses perceptions et peurs de la schizophrénie :

I : Et sur la question des personnes schizophrènes vous semblez dire que ça vous faisait un peu peur ?

R : Oui, j'ai peur de ça parce qu'on entend tellement dire de choses sur la tv que cette personne-là est plus épuisante. Cette personne-là a assassiné quelqu'un. Il entend des voix, il va faire ci, il va faire ça. Mais le gars ne prenait pas sa médication. [...] On a toujours peur du mot schizophrène parce qu'ils vont penser que si le monde entend des voix ils vont tuer quelqu'un. Mais la plupart des gens n'entendent pas des voix. Moi, j'ai les grands malades qui s'occupent de moi. On parle souvent de ces sujets là, du monde qui sont schizo et qui ne sont pas dangereux. (Concierge 06)

Une gestionnaire explique quant à elle comment parfois les personnes ayant des problèmes de santé mentale peuvent lui faire peur :

R : Ici à côté de chez moi, il y a un voisin qui veut pas se faire soigner, je sais pas pourquoi. Des fois, quand il ne prend pas sa pilule ; il casse ses portes, sa voiture, etc. C'est pas drôle.

I : Comment vous voyez la santé mentale en général ?

R : Des fois ça fait peur. Mais je n'ai aucun problème avec ça. (Gestionnaire 13)

10.1.3 Les résidents du projet Chez Soi : des locataires « ordinaires »?

Nous venons de voir que les représentations de l'itinérance partagées par les locateurs sont construites à partir d'une différenciation entre les personnes itinérantes et les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale. S'agissant des propos et attitudes des locateurs à l'endroit des résidents participant au projet Chez Soi, très peu de locateurs discutent des résidents du projet Chez Soi en référence à une

problématique spécifique ou encore comme des résidents appartenant à une 'clientèle' particulière.

En fait, il apparaît que les locateurs considérant les participants du projet Chez Soi comme une clientèle différente, spécifique ou particulière sont des locateurs qui en sont à leur première expérience avec ce type de clientèle (n : 4) alors que les locateurs ayant déjà eu une expérience avec ce type de clientèle (n : 7) sont plus enclins à considérer les locataires participant au projet Chez Soi comme des locataires 'ordinaires'. À ce propos, la majorité des répondants (n : 7) ne sont pas à leur première expérience avec un ce type de clientèle. Parmi ces 7 locateurs, nous retrouvons l'ensemble des concierges (n : 4) et les trois quarts des gestionnaires (n : 4) alors que les propriétaires rencontrés ne signalent aucune expérience avec ce type de clientèle. Par ailleurs, parmi ces 7 locateurs, 3 concierges et une gestionnaire ont non seulement une expérience à titre de locateur avec des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale, mais ont aussi eux-mêmes vécus des problèmes de santé mentale (n : 2) ou ont connu une situation d'itinérance (n : 2) alors que les autres locateurs connaissent des personnes dans leur entourage qui ont vécu des problèmes de santé mentale, une situation d'itinérance ou encore les deux.

Les locateurs les plus éloignés et les moins en contact avec ce type de clientèle sont donc les propriétaires (n : 2), mais aussi deux gestionnaires. Ce qui distingue dès lors ces quatre locateurs par rapport aux autres locateurs ayant une expérience avec ce type de clientèle ne sont pas tant les attitudes et les représentations vis-à-vis l'itinérance et la santé mentale, ni les relations entretenues avec les participants, mais plutôt le fait qu'ils mettent davantage l'accent sur la différence de comportement des locataires participants au projet Chez Soi comparativement aux autres locataires. Par exemple, une gestionnaire qui en est à sa première expérience observe que la différence entre une locataire participant au projet Chez Soi et les autres locataires est un niveau du comportement :

I : Est-ce que vous trouvez que c'est des locataires différents des autres ?

R : Non.

I : Ils ont les mêmes demandes, les mêmes problèmes ?

R : Oui. La seule, c'est celle dont je parlais tantôt qui au niveau comportemental elle était un peu différente des autres. C'est le seul moment où j'ai vu une différence. Des fois elle avait l'impression que tout le monde lui en voulait dans l'immeuble et ce n'était pas le cas. Je ne connais pas son diagnostic à cette participante là. (Gestionnaire 11).

Pour ce propriétaire n'ayant pas d'expérience avec ce type de clientèle, il constate que les participants au projet Chez Soi sont différents des autres locataires : ils sont plus exigeants, font plusieurs demandes et ne sont pas habitués à vivre en logement :

I : Est-ce que vous trouvez que les résidents du projet Chez Soi sont très différents des autres locataires ? Quelles différences vous pouvez observer, s'il y en a ?

R : Il y en a parce qu'on le sait qu'ils sont de même. Mais si ça serait un autre locataire, on dirait : « Pourquoi tu fais ça? ». Il y en a qui appellent souvent souvent souvent pour des niaiseries.

I : Donc des fois quand ils arrivent ils demandent plus d'attention ?

R : Parce que je pense qu'ils ont jamais eu de logement ou qu'ils ont jamais eu la chance de bosser d'autre monde. Parce qu'ils ont le pouvoir parce qu'ils sont locataires. Pis des fois, ils sont plus exigeants qu'un nouveau locataire qui va arriver. (Propriétaire 14)

S'agissant des locateurs ayant une expérience avec ce type de clientèle, ceux-ci ne considèrent pas les locataires participants au projet Chez Soi comme un groupe distinct et différent des autres locataires. Lorsqu'ils discutent des résidents participants au projet Chez Soi ils utilisent des qualificatifs tels que « locataires ordinaires », « un locataire comme un autre », « ce n'est pas quelqu'un qui se démarque du lot », « c'est monsieur et madame tout le monde ». La plupart des locateurs ayant une expérience avec ce type de clientèle sont plutôt enclins à ne pas procéder à des distinctions entre les locataires participants au projet Chez Soi et les locataires ne participant pas au projet. Par exemple, ce concierge explique qu'il ne considère pas les locataires participants au projet comme des clients, mais comme des locataires 'ordinaires'. Par ailleurs, ce concierge n'observe pas de différence significative entre les deux types de locataires :

R : Je ne les prends pas comme client, je les prends comme des locataires ordinaires.

I : Est-ce que vous trouvez que les résidents du projet Chez Soi sont différents des autres résidents ?

R : Mais ça dépend, comme là j'en ai 2 et il n'y a pas de différence. Tu vas passer pour eux. Ils passent pour des résidents ordinaires. Il n'y a pas de différence. Ils sont corrects. Pour moi c'est monsieur et madame tout le monde. (Concierge 05)

Un gestionnaire estime quant à lui que ce n'est pas parce les locataires du projet Chez Soi ont un suivi, qu'ils sont une source de davantage de problèmes :

R : Tu ne peux pas identifier cette clientèle-là par rapport à d'autres [...] C'est pas parce qu'ils sont suivis qu'ils sont pires que d'autres dans mon livre à moi. Je ne vois vraiment pas de différence. Entre eux, ils agissent comme un locataire ordinaire. Je te dis, je ne vois pas de différence avec les autres locataires. (Gestionnaire 04)

Certains locateurs diront aussi que les ‘autres’ locataires causent parfois plus de problèmes que les locataires participants au projet Chez Soi :

I : Est-ce que vous voyez des différences entre les locataires du Projet Chez-soi et les autres locataires de l'immeuble ?

R : On est en train de faire un ménage des locataires. C'est des locataires qui ne sont pas dans le Projet Chez Soi. Ils embarquent avec ceux-là. Il y en a qui sont pires qu'eux autres. (Concierge 08).

Certains locateurs ayant une expérience avec ce type de clientèle observent certes que les locataires participant au projet ont des ‘allures’ spécifiques ou des comportements particuliers. Cependant, ceux-ci précisent souvent que ces comportements existent aussi bien chez des locataires ne participant pas à un projet. Pour reprendre les termes d'un répondant, au cours de leur expérience à titre de locateurs, « ils en ont vu de toutes les couleurs ». Par exemple, un gestionnaire observe que certains locataires participant au projet Chez Soi ont des comportements différents, voire étranges, tout en précisant que ces comportements peuvent se retrouver chez les locataires ne participants au projet :

R : Je te dirais que la plupart sont un petit peu dans leur bulle. C'est sûr que c'est des gens qui n'ont pas la même allure que d'autres des fois. J'en ai des locataires ordinaires qui ont des rôles d'allures des fois aussi. (Gestionnaire 04)

10.2 Les relations entre les locateurs et les résidents du projet Chez Soi : entre distance et proximité

La deuxième dimension d'analyse mise de l'avant par les entretiens réalisés avec les locateurs concerne les relations entre les concierges, propriétaires, gestionnaires d'immeubles et les locataires participant au projet Chez Soi. Les locateurs rencontrés ont, pour la plupart, des contacts réguliers avec les locataires du projet Chez Soi. Ils ont rencontré les participants lors de la signature du bail. Ils les rencontrent au moins une fois par mois pour la collecte du loyer.

L'ensemble des locateurs présente la relation les liant au locataire principalement en référence à une relation de type contractuelle qui lie un locateur et un locataire. Ainsi, un élément important mis de l'avant par les locateurs lorsqu'il est question de discuter des relations avec les locataires est de soutenir que d'une part ceux-ci n'entretiennent pas de liens privilégiés avec les locataires et d'autre part que les liens entretenus ne débordent pas sur leur vie privée.

Cependant, nous verrons dans un deuxième temps qu'en dépit de cette posture affichée de statut de « locateur », il est possible d'observer que plusieurs locateurs interrogés vont entretenir certains liens de proximité avec les locataires du projet Chez Soi. Ces liens de proximité ne débordent certes pas sur la vie privée de chacune des deux parties, mais se tissent plutôt au quotidien, au fil des contacts et des rencontres entre les locateurs et les locataires. En dernier lieu, nous verrons que les locateurs connaissent relativement bien les habitudes de vie des locataires du projet chez soi. Non seulement des relations de proximité se tissent, mais les participants au projet Chez Soi sont peut-être considérés comme des « locataires ordinaires » mais pas des locataires anonymes. Nous verrons dès lors que la connaissance de leur habitude de vie ne repose pas tant sur l'exercice d'une surveillance étroite, mais plutôt en raison des relations de proximité établies, relations qui sont au cœur du travail de collaboration avec les équipes cliniques et logement du projet Chez Soi.

10.2.1 Une relation contractuelle encadrée par le droit au logement

Lorsque les locateurs font une description des liens qu'ils entretiennent avec les locataires du projet Chez Soi, la majorité d'entre eux mettent l'accent sur le fait qu'il s'agit d'abord et avant tout d'une relation liant contractuellement un locateur et un locataire (n : 11). Autant les propriétaires, les gestionnaires d'immeuble que les concierges expriment que les relations entretenues avec les locataires du projet Chez Soi se résument essentiellement à répondre aux demandes des locateurs, faire appliquer les règlements lorsque cela est nécessaire et collecter les loyers. Par exemple, ce propriétaire qualifie les liens entretenus comme relevant du rapport propriétaire-locataire :

I : Au niveau des résidents du projet Chez-soi, quel lien entretenez-vous avec eux ?

R : C'est locataire-propriétaire seulement.

I : Est-ce que vous avez l'occasion de les voir ?

R : Pour la collecte ou si on a un problème, on appelle, on va là pour amancher ça. C'est pas mal ça. (Propriétaire 14)

Pour ce qui est des concierges, ceux-ci précisent, tout comme les gestionnaires et les propriétaires, que les liens entretenus avec les locataires sont les liens liant un locateur et un locataire. Cependant, les concierges vont davantage mettre l'accent sur l'importance pour eux de faire en sorte que les relations ne débordent pas sur leur vie privée. Il faut dire que les concierges interrogés vivent dans le même immeuble que les locataires. La frontière

entre lien contractuel et lien de voisinage est donc plus ténue. Il apparaît que pour les concierges, le maintien de cette frontière passe plus spécifiquement par une protection de leur espace privé qu'est leur logement. Par exemple, cette concierge explique qu'elle n'entretient aucun lien particulier avec les locataires et s'en tient à son rôle de concierge. Elle met aussi l'emphasis sur le fait qu'elle tient à préserver sa vie privée en n'invitant aucun locataire chez elle :

I : Et est-ce que vous avez des liens particuliers avec les participants ?

R : Aucun. Je n'ai à avoir aucun lien avec personne. Moi, je suis ici. C'est ma job. J'ai des règlements à faire respecter dans le sens de la propreté des lieux, de voir à la tranquillité. Parce que quand tu vies en société, parce que j'appelle ça vivre en société dans des gros blocs appartements. Il faut que tout le monde respecte tout le monde. Moi, il n'y a personne qui ne rentre ici. Je ne prends pas de café avec personne. Je suis sympathique avec les gens. Il y a : « Bonjour, bonjour. Ça va ? Ça va ? ». Je n'ai pas à rendre de service à personne. Personne ne vient prendre un café chez nous. Ça c'est ma maison, mon logement. Et ce n'est pas ouvert à tout le monde. (Concierge 02)

S'agissant de l'application des règlements, tous les locateurs rencontrés expriment que les locataires participant au projet Chez Soi sont logés à la même enseigne que les autres locataires en matière de procédure visant à faire respecter les droits et les responsabilités. Les locateurs expliquent qu'ils usent principalement des procédures en vigueur visant à faire respecter les droits et les responsabilités de chaque partie. Ainsi, les litiges sont rarement résolus de manière informelle ou encore selon des arrangements douteux, du marchandage, ou encore par l'échange de service. Ainsi, lorsqu'un problème survient, les locateurs passent principalement par les canaux de communications usuels que sont les lettres recommandées, les avis verbaux, etc. Également, lorsqu'un locataire souhaite formuler une plainte, les locateurs expliquent qu'il peut en aviser oralement le locateur ou encore par écrit, alors que certains locataires préfèrent formuler leur plainte par l'intermédiaire de leur intervenant.

Aussi, selon le discours des locateurs, les locataires participant au projet Chez Soi ne sont pas soumis à des règlements plus stricts. Comme les locateurs le disent, c'est le droit au logement qui s'applique.

10.2.2 Soutien, services rendus et confidences

Si l'ensemble des locateurs qualifie les liens avec les locataires comme une relation qui n'outrepasse pas le cadre locataire-locateur, cela n'empêche pas que plusieurs locateurs

(principalement les concierges et les gestionnaires) rendent des services aux résidents du projet (n : 6), reçoivent des confidences et prodiguent des conseils (n : 6), créer des liens d'attachement avec les participants du projet (n : 2) et confient des tâches de conciergerie (n : 4).

Pour ce qui concerne les services rendus, par exemple, ce concierge explique que les liens entretenus avec les locataires ne débordent pas sur sa vie privée. Cependant, cela ne lui empêche pas de rendre des petits services aux locataires. Il explique à cet effet qu'il a accompagné une locataire à l'hôpital et que parfois il informe les locataires des ressources disponibles dans le quartier :

I : Est-ce que tu vois les locataires régulièrement ?

R : Oui, oui. J'en ai même accompagné un à l'hôpital parce qu'elle ne filait pas pis ça fait qu'elle était bien contente.

I : Pis est-ce que vous allez faire des activités ensemble ?

R : Ah non, ça par exemple ici c'est ici pis j'essaie de ne pas mêler ma vie privée plus que ça.

I : Est-ce qu'il y a d'autres exemples d'aide ?

R : Bien s'ils ont besoin des places pour aller chercher de la nourriture, les banques alimentaires et tout ça, moi ça fait longtemps que je suis ici et je peux leur indiquer c'est où.

(Concierge 05)

Les services rendus peuvent aussi consister à aider un locataire pour des tâches de bricolage :

R : Il m'a demandé de l'aider pour faire un meuble de télévision. Je l'ai aidé parce qu'il allait avoir sa télé. (Gestionnaire 13)

Quant à ce gestionnaire, il peut lui arriver de prêter de petite somme d'argent aux locataires :

I : Est-ce que les locataires du projet Chez Soi viennent vous faire plusieurs demandes ? Est-ce que vous les côtoyez ?

R : Je les côtois tous les jours. Ils sont toujours là. Des demandes particulières ça peut arriver ; m'emprunter 1 \$ et ils vont me le remettre. Ça peut aller jusqu'à 5 \$ des fois. Ça ne me dérange pas et je le fais pour d'autres locataires aussi. Du dépannage mineur et ça se limite à ça. (Gestionnaire 04).

Une concierge explique quant à elle, qu'il lui arrive de donner des cigarettes à une locataire envers qui elle semble ressentir de l'affection. Cette concierge explique par ailleurs que le don de cigarette est une manière de remercier cette locataire pour la tâche de conciergerie qu'elle effectue, tâche qui semble avoir beaucoup d'importance pour cette locataire :

R : Il y en a une, je l'appelle la petite. Elle doit mesurer plus de 6 pieds, elle fait 3 fois ma grosseur, mais c'est une petite fille en dedans. Des fois, elle n'a pas de cigarettes, je vais y en donner.

I : Venir en aide pour vous c'est quelque chose d'important ?

R : J'ai besoin de ça aussi. Mais si tu exagères, je vais te le faire comprendre, je vais te l'expliquer gentiment. Si je t'en donne, donne-les pas à tout le monde parce que je ne peux pas fournir le bloc. Ça me fait plaisir de temps en temps. Cette personne-là justement, avant que je sois concierge, c'est toujours elle qui fermait la porte de la buanderie en bas ; elle a jamais été rémunérée pour ça, elle le faisait par gentillesse. Quand j'ai tombée concierge, j'ai dit que je vais m'en occuper. Après, je me suis dit que ça avait une importance pour elle, elle a une responsabilité. J'ai réfléchi, mais juste lui enlever ça, je ne peux pas. Je lui ai dit, mais 1 fois par mois je vais te donner un petit cadeau. Même si c'est à côté de sa porte et qu'elle ne fait que fermer la porte, dans ma tête à moi, je dois lui donner quelque chose. (Concierge 08)

Si les locataires peuvent rendre service aux locataires, l'inverse est aussi vrai. Tout comme cette locataire qui souhaite conserver la tâche de fermer la porte de la buanderie, certains locataires vont aussi proposer leurs services aux locataires pour l'effectuation de tâches de conciergerie. Lorsque le cas se présente, les tâches effectuées sont rarement rémunérées. Les tâches effectuées par les locataires sont interprétées par les locataires comme un acte de générosité ou encore une manière pour s'occuper. Par exemple, ce concierge explique qu'une locataire fait d'elle-même des tâches d'entretien ménager dans l'immeuble :

I : Est-ce que tu leur fais faire des tâches des fois ? Est-ce qu'ils t'aident ?

R : Ah bien c'est eux qui le font. Une surtout, c'est elle qui l'a fait. Elle a fait le ménage d'une chambre, d'une salle de bain et elle était bien contente. Pis des fois elle balaye devant la maison. Elle aime ça. Ça l'occupe en même temps. (Concierge 05)

Ce gestionnaire explique aussi qu'un locataire fait parfois des tâches de conciergerie sans être un concierge « officiel » :

I : Il n'y a pas de participants qui vont être embauchés pour une tâche de ménage ?

R : Non, mais j'en ai un qui m'a approchée par exemple, mais j'ai déjà quelqu'un. Mais je ne dis pas que si l'autre ça ne l'intéresse plus ça n'irait pas. Même qu'il en fait déjà un petit peu sans être officiellement le concierge. Il m'a approchée il y a peut-être quelques semaines de ça. (Gestionnaire 07)

Parallèlement aux petits échanges de services entre les locataires et les locataires, les locataires reçoivent aussi des confidences des locataires relatives à leur vie privée et tentent parfois de leur donner des conseils. Cependant, l'octroi de confidences ne fait pas suite à des relations d'amitié, ni de voisinage ayant pu se tisser entre les locataires et les locataires, mais relève plutôt d'une disponibilité qu'affichent les locataires pour discuter avec les locataires

lorsque ceux-ci le souhaitent. Par exemple, ce gestionnaire explique qu'il se montre disponible à discuter avec les locataires :

I : Donc vous voyez les locataires tous les jours, mais, vous leur parlez, vous leur dites bonjour?
R : Oui, je leur jase s'ils ont l'air de vouloir jaser. S'ils ont l'air introvertis bien là je les laisse aller et j'attends au lendemain. (Gestionnaire 04)

Ce gestionnaire reçoit aussi des confidences des locataires :

R : Je lui ai parlé tantôt et tout est beau. Ah ! il s'en est passé tout un mois.
I : Ça a été quoi ce mois-là ?
R : Ah bien il avait une voix d'enfant qui lui parlait pendant 1 mois. Il dit : 'Je ne savais pas si c'était un enfant qui avait besoin d'aide ou un enfant qui me parlait. Je capotais'. Qu'est-ce que tu veux que je lui réponde. C'est ça, ça va aller mieux. (Gestionnaire 04)

Par ailleurs, ce gestionnaire a le sentiment que les locataires se sentent en sécurité et en confiance avec lui, confiance qui se traduit par des confidences, mais aussi par l'offre de petits cadeaux :

I : Est-ce que vous avez l'impression que le fait que vous êtes ici ça sécurise les gens ?
R : Ça oui, j'en suis convaincu. D'après moi ça sécurise. Ils viennent me parler, ils viennent me voir des fois. Ils vont me dire : « Bonjour ». Ils vont me faire un petit cadeau. (Gestionnaire 04)

Une autre gestionnaire relate que deux locataires viennent régulièrement la voir dans son bureau pour discuter. Une locataire lui aurait fait des confidences sur sa vie privée :

I : Avec toi, comment ça se passe ? Est-ce qu'ils sont en confiance ? Est-ce que tu as l'impression qu'ils ont des craintes.
R : Moi j'en ai 2 qui viennent me voir souvent : la dame et le garçon. Ça se passe super bien, ils entrent dans mon bureau, on parle. La dame, je prends le temps de l'écouter, j'essaie de faire des petits conseils. Ça se passe bien. Elle m'a vraiment expliqué son développement dans sa vie depuis les dernières années. Ses peurs qu'elle vivait présentement, liée à son époux, son ex qui était toujours après elle. Elle m'a tout expliqué ses étapes là depuis sa séparation avec lui, elle m'a expliqué ça. Il l'harcélait, il la poursuivait, envoyait des mémos. (Gestionnaire 11)

Ce concierge exprime aussi qu'il a le sentiment que les locataires ont une relative confiance en lui et reçoit parfois des confidences :

I : Est-ce que vous pensez que les personnes se sentent en confiance ?
R : Oui.
I : Avec toi ?
R : Oui, oui.
I : tu reçois des confidences ?
R : Oui. Une que je sais que ça ne marche plus avec son chum et elle a de la misère. Je sais qu'elle veut y faire crisser une volée. Elle l'haït et il n'a pas l'air de comprendre. Il est très jaloux. (Concierge 05)

Parfois, l'accueil de confiance, l'écoute des problèmes des locataires peuvent aussi mener chez certains locateurs au développement de liens qui débordent largement du cadre locateur-locataire. Cette situation s'est produite seulement chez une concierge. Celle-ci n'entretient pas de lien particulier avec les locataires du projet Chez Soi, sauf avec un locataire qu'elle considère désormais comme son frère :

R : [Nom du participant] vient tout le temps me voir. On prend le café le matin, là il vient me voir le soir. Après ça, s'il y a quelque chose il va aller faire des commissions pour moi. On est comme, ça serait mon frère. J'ai eu un frère, mais on n'a jamais été proche.

I : Vous êtes attaché à [nom du participant] ?

R : Oui. Des fois il me prend pour sa mère. Ma fille, il l'a prend comme sa sœur. Il a eu une enfance assez difficile, abusé et battu par son père. Des fois il me parle de ça et j'ai de la peine pour lui.

I : Hormis [nom du participant] est-ce que vous entretenez des liens avec certains locataires ?

R : Non.

I : Vos relations avec les autres locataires sont de quels types ?

R : C'est comme les autres locataires s'ils ont besoin de quelque chose [...].C'est de même pour n'importe qui. Moi j'aime bien être toute seule. [Nom du participant], il vient et s'en va. Je suis faite de même. (Concierge 06)

En regard des propos tenus par les locateurs, il est possible de comprendre que les relations entre les locateurs et les locataires du projet Chez Soi ne se résument pas nécessairement à une relation strictement contractuelle. Au-delà de la perception des loyers, de l'effectuation des réparations ou encore de la réception des plaintes, des échanges de services ont lieu entre les locateurs et les locataires, mais aussi des échanges plus personnalisés en raison de la disponibilité affichée par certains locateurs à discuter avec les locataires de sujets plus intimes et personnels. Cependant, hormis pour une concierge, ces relations ne débordent pas sur la vie privée de chacun, ne franchissent pas la ligne de la familiarité voire de l'attachement ou encore ne mènent pas à l'octroi de privilèges particuliers et de traitement de faveur.

Si les locateurs peuvent apporter du soutien, faire preuve d'ouverture et de disponibilité pour discuter avec les participants ou encore confier des tâches aux résidents, nous verrons dans la prochaine section qu'ils peuvent aussi jouer le rôle de témoins privilégiés des expériences résidentielles vécues par les participants au projet Chez Soi. Nous verrons que, sans nécessairement connaître les moindres détails de la vie privée des participants, les locateurs connaissent par contre certaines habitudes de vie des participants, peuvent mesurer le degré de satisfaction ou de difficultés rencontrées relatives à la vie en

logement et assistent parfois à la détérioration de la santé physique ou mentale des participants. Ici, il ne s'agit pas de considérer les locateurs comme les surveillants des faits et gestes des locataires et de resserrer le contrôle, mais plutôt d'envisager une piste de collaboration intéressante entre les équipes du projet, les locateurs et les locataires.

10.2.3 Les locateurs, des témoins privilégiés des expériences résidentielles des participants? Regard sur les collaborations entre les locateurs et les équipes du projet

Les concierges, propriétaires et gestionnaires d'immeuble rencontrés côtoient régulièrement les participants du projet Chez Soi. Les bureaux des gestionnaires sont généralement situés dans le même immeuble où vivent les locataires alors que les concierges vivent dans le même bloc appartements. Également, les propriétaires rencontrés viennent périodiquement sur les lieux de résidence soit pour percevoir les loyers ou encore faire des réparations. Cette proximité physique et régulière fait en sorte que les locateurs en viennent à connaître de façon sommaire les habitudes de vie des locataires.

Cependant, nous ne croyons pas ici que cette connaissance des habitudes de vie des locataires est issue d'une surveillance exercée par les locateurs. Par ailleurs, la plupart des locateurs ne connaissent pas leurs habitudes de vie dans les moindres détails. La majorité des locateurs ne peuvent détailler par exemple les activités quotidiennes des participants, leurs loisirs ou encore ce qu'ils font dans leur logement.

Par contre, en étant sur les lieux, et plus particulièrement pour les gestionnaires qui ont leur bureau à l'entrée de l'immeuble, forcément, ils peuvent se prononcer à savoir si par exemple les locataires sortent ou encore reçoivent de la visite. Cette gestionnaire est par exemple au courant que les locataires ont des activités à l'extérieur et vivent de jour :

I : Au niveau de leurs habitudes de vie vous diriez que les locataires qui sont là ont plutôt une vie de nuit, beaucoup de circulation ?

R : Non, ils vivent tous de jour presque j'ai remarqué.

I : Est-ce que vous avez l'impression qu'ils sortent souvent ? Est-ce qu'ils ont des activités ?

R : Ils sortent. Tous les locataires sortent dehors. Ils ne restent pas en dedans.
(Gestionnaire 01)

Quant à ce gestionnaire, il semble être bien au fait des visites reçues par les locataires :

I : Est-ce qu'il y a des gens qui reçoivent de la visite ?

R : Oui, j'en ai un ou deux qui en ont souvent. Un autre qui voit un peu de monde. D'autres qui ont de la visite de sa famille de temps en temps. Je pourrais dire oui en général. Sauf un, il n'a pas de parenté. Il a un ami qu'il fréquente depuis 2 ans ½. Oui, ils ont tous du monde pas mal. (Gestionnaire 04)

Les locateurs obtiennent aussi certaines informations à propos des locataires, car ils entrent parfois dans les logements, notamment lors de la collecte du loyer ou encore pour faire des réparations. Par exemple, cette concierge a eu à entrer dans le logement d'une locataire et a pu constater que son logement était très propre et ordonné :

R : Elle est très ordonnée. Chez eux c'est impeccable. Elle, on a rien, rien à lui dire. C'est une femme qui est très coordonnée, très ordonnée de ce qu'on a vu parce qu'il a fallu que je vienne porter les clés chez elle. (Concierge 02)

Une autre concierge explique qu'elle a pu constater que les locataires se sont approprié leur appartement en le décorant :

I : Est-ce que vous avez remarqué s'ils avaient décoré, s'ils s'étaient approprié leur espace ?

R : Oui, ils arrangent ça comme ils aiment. Si j'aurais pas su qu'ils faisaient partie d'un projet, je l'aurais pas su. (Concierge 08)

Quant à ce gestionnaire, il a pu observer suite à sa venue dans le logement que majoritairement les locataires s'organisent bien :

R : La plupart semblent bien s'organiser. Il y en a un qui semble un peu plus désorganisé parce qu'à chaque fois que je viens pour rentrer il dit : « Attends un petit peu, je vais aller faire mon ménage un petit peu ». Je suis rentré à l'improviste et c'est un petit peu bordélique. C'est à peu près le seul. Les autres semblent assez propres et bien rangé. (Gestionnaire 07)

Ce contexte de proximité participe ainsi à faire en sorte que les locateurs sont au courant de détails plus ou moins anodins sur les habitudes de vie des locataires. Également, à force de côtoyer régulièrement les locataires, les locateurs sont en mesure d'apprécier l'état de leur santé physique et/ou mentale. La plupart des locateurs observent à cet effet que l'état de santé des locataires semble aller bien. Cependant, quelques locateurs constatent aussi que chez certains locataires leur état de santé physique et/ou mentale peut être sujet à des inquiétudes. Par exemple, cette gestionnaire a pu observer qu'un locataire avait beaucoup perdu de poids :

I : Quelles sont les inquiétudes de santé physique chez les résidents. Est-ce qu'il y en a qui vont à l'hôpital, ont des maladies physiques ?

R : Non, pis s'ils en ont, ils nous en parlent pas. Je sais qu'un des garçons qui nous doit de l'argent a perdu du poids incroyablement. Il m'a juste dit : « Je suis malade, j'ai perdu ma job. » Il n'a pas élaboré non plus. Je voyais vraiment physiquement qu'il y avait quelque chose qui se

passait. Je ne sais pas si c'est lié au stress ou quelque maladie, mais je sais qu'il avait perdu beaucoup de poids en très peu de temps (Gestionnaire 11)

Quant à ce questionnaire, il constate que certains locataires peuvent avoir de la difficulté à gérer leur médication :

I : Est-ce que vous pensez qu'ils ont des inquiétudes de santé physique ?

R : Non, mais il y en a qui prennent beaucoup de médicaments. Des fois on dirait que la médication a besoin d'être révisée. Ça arrive. Il y en a qui sont suivis souvent. Il y en a d'autres qui viennent moins souvent. Il y en a qui sont obligés d'en prendre pas mal. Je ne sais pas s'ils les prennent comme il le faut toujours. J'ai connaissance qu'il y en a une fois qui a vendu sa médication. Il y en a une couple que des fois je vois un changement de comportement. Il y en a qui ont l'air d'avoir un peu de difficulté avec leur médication. (Gestionnaire 04)

Une concierge explique qu'elle a dû appeler une ambulance, car un locataire s'était évanoui dans son logement. Suite à cet événement, cette concierge explique qu'elle prenait régulièrement des nouvelles du locataire pour voir comment allait son état de santé :

R : Mais lui il n'a pas été chanceux il a seulement 30 quelques ans à un moment il lui est arrivé un accident. La madame du 22, elle est venue me voir parce qu'il y avait du lait qui coulait du plafond.

I : Du lait ?

R : Je me demandais c'était quoi cette affaire-là. Faque quand moi et 'X', on a été, on a passé par en arrière. Le monsieur était couché à terre et ne bougeait plus. Ça c'est des aliments qui étaient tombés à terre du frigidaire. Ils ont dit que si on l'avait trouvé une heure après il serait mort. Lui il avait la maladie mangeuse de chair. Là après ça, ça a fait un caillot et ça a été au cerveau. Là, ils ont enlevé la moitié du cerveau. Maintenant quand il parle on dirait qu'il n'est plus le même gars. Pis il est handicapé un peu. Son père l'a amené pour 2 mois, mais... C'est naïf à dire mais seulement cette petite affaire de lait là a pu le sauver. On est allé par en arrière parce que c'était un homme que je craignais un peu. Il avait un petit peu de problèmes de même. Il n'est pas vieux, genre 30 ans. On s'attache à ce monde là pareil. Moi je me tenais au courant de comment il allait. Il demandait de barrer la porte, pas de problème... (Concierge 06).

Finalement, ce qui nous a paru intéressant, c'est que les locataires sont en mesure de se prononcer sur les appréciations qu'émettent les locataires relatives à leurs expériences résidentielles, mais aussi leurs inquiétudes. Cette appréciation se base soit sur les dires des locataires ou encore à partir des propres observations des locataires. Par exemple, ce concierge à l'impression que les locataires participant au projet semblent s'ennuyer. Il observe aussi que la nuit semble un moment plus difficile pour eux, car, selon lui, c'est toujours à ce moment que surviennent les crises :

I : Selon toi, c'est quoi une journée typique pour eux ?

R : Je ne sais pas. Ils ont l'air à s'embêter.

I : À s'ennuyer ?

R : Pis j'ai remarqué aussi que, bien ça dépend de leur maladie, mais on dirait qu'ils ont peur le soir. Ils ont peur de la nuit.

I : Qu'est-ce qui te fait dire ça ?

R : Parce que la plupart du temps quand ils pètent une coque bien ils la pètent le soir ou la nuit. (Concierge 05)

Un propriétaire observe quant à lui que certains locataires semblent éprouver un stress à vivre dans leur logement :

I : Est-ce que vous avez l'impression que les résidents du projet Chez-soi qui habitent dans vos logements se sentent chez-eux ?

R : Je crois, mais c'est du monde qui sont malades. Tu les vois et tu dirais qu'ils sont pas confortables.

I : Qu'est-ce que vous voulez dire par pas confortables ?

R : Ils sont plus nerveux ou des choses comme ça, Tu le vois quand ils entrent. Peut-être parce qu'ils ont jamais eu quelque chose comme ça. La plupart, je crois, oui. (Propriétaire 14)

Quant à cette concierge, elle observe qu'un locataire ne se sent pas en sécurité dans son logement, sentiment causé par la paranoïa :

I : Est-ce que vous pensez que les participantes se sentent en confiance ici ?

R : Oui, mais, pas la Petite, l'autre ; il y a toujours un peu de paranoïa dans son affaire, mais ça vient d'elle. (Concierge 08).

Pour un autre gestionnaire, il a le sentiment que l'une des inquiétudes majeures des locataires est l'argent :

I : Selon vous ce serait quoi les inquiétudes des résidents du projet ?

R : L'argent, c'est la seule inquiétude. À la fin du mois il y en a qui, comme le monde sur l'aide sociale. C'est leur seule inquiétude. (Gestionnaire 04)

Si les locataires observent certaines difficultés rencontrées par les locataires, ils sont aussi en mesure de rendre compte de l'appréciation, voire du bien-être vécu par les participants dans leur logement. À ce sujet, plusieurs locataires ont l'impression que les locataires se sentent en sécurité, se sont approprié leur logement et se sentent chez eux. Ce gestionnaire explique à cet effet que dans l'ensemble, les locataires paraissent satisfaits de leur logement, mais aussi contents d'y vivre :

I : Est-ce que vous pensez que les résidents se sentent chez eux ici ?

R : Euh, oui. Oui, oui. En général oui. Ils sentent que c'est leur domicile pis ils l'apprécient beaucoup même je te dirais.

I : Pourquoi ?

R : Il y en a que j'ai l'impression que ça fait longtemps qu'ils n'ont pas eu de logement qui fait de l'allure. C'est peut-être ça aussi.

I : Est-ce que vous avez l'impression que les participants apprécient leur logement ?

R : Oui. Ils sont contents de leur logement. Même des fois ils invitent le propriétaire à venir voir. (Gestionnaire 04)

Un gestionnaire explique de son côté qu'une locataire lui a signifié être heureuse de vivre dans son logement :

I : Est-ce que ça vous arrive qu'il y ait des résidents qui vous disent : « Ah, je suis content » ?

R : Mais j'en ai une qui me l'a dit, mais c'est comme une autre qui est dans un des immeubles. Elles sont 2 qui se sont connues dans un centre d'hébergement probablement parce qu'elles se connaissent toutes les deux. Il y en a une qui m'a dit : « Ah on est comme 'chum' parce qu'on se connaissait avant... ». Elle me disait comment l'autre en haut était contente et qu'elle se sentait comme une reine d'avoir un beau loyer et que ça se payait avec la fiducie. « J'ai ma maison. Je me suis retrouvée dans un château ». Elle était toute contente et elle est super heureuse. Elle ne me l'a pas dit directement, mais c'est l'autre qui me disait ça. Elle était vraiment contente d'être sortie de la rue en fait. (Gestionnaire 07)

Cette gestionnaire explique également que les locataires lui ont fait part de leur satisfaction :

I : Croyez-vous que les résidents se sentent chez eux ?

R : Je crois que oui. Justement, ce matin, j'en ai signé une. Elle était super contente : « C'est beau, c'est propre. » Elle avait déjà hâte d'être dans le quartier. Je crois qu'à ce niveau-là, ils se sentent confortables.

I : Quels qualificatifs les résidents utilisent-ils pour décrire leur expérience résidentielle ? Est-ce qu'ils sont venus te dire : « Je me sens bien, pas bien, j'ai peur. »

R : Dans la première semaine, quand ils viennent chercher leurs documents et tout; ils semblent bien. Je leur demande s'ils aiment la place : « oui, oui, on est bien, j'aime ça, je suis content ». Normalement c'est ce qu'ils me disent. Après ça, comme j'entends plus parler d'eux, j'en déduis que ça va bien. (Gestionnaire 11)

Une autre gestionnaire précise qu'un locataire lui a exprimé être satisfait du logement et du quartier :

I : Est-ce que vous sentez qu'il se sent bien chez lui ?

R : Oui, je lui parlais la semaine passée. Il me disait qu'il aime la place et le secteur.

I : Quels qualificatifs a-t-il utilisés pour dire qu'il est bien ?

R : Il m'a dit qu'avant, il habitait toujours au centre-ville et quand il a déménagé, il m'a dit qu'il aimait la place et qu'il aimait le secteur. (Gestionnaire 13).

En résumé, les propos présentés nous indiquent que les locateurs détiennent certaines informations concernant les expériences résidentielles des participants du projet Chez Soi. Ces informations ne semblent pas être obtenues suite à l'exercice d'une surveillance, mais plutôt parce que les locateurs sont présents sur les lieux de résidence, côtoient les locataires, et discutent avec eux. Pour les locateurs, les locataires du projet Chez Soi ne sont pas de purs inconnus. D'ailleurs, les propos tenus par les locateurs montrent aussi qu'ils sont soucieux de savoir si tout se passe bien pour les locataires. Sans nécessairement être

intrusifs dans leur vie privée, ils s'informent auprès d'eux pour savoir s'ils sont satisfaits ou encore restent attentifs à certains signaux affichant un malaise, un problème de santé, des inquiétudes, des symptômes qui s'amplifient, une médication trop lourde.

Cette connaissance qu'ont les locateurs à propos des locataires participant au projet est d'ailleurs une source de collaboration entre les équipes du projet et les locateurs. En cas de problèmes, d'inquiétudes, de préoccupations, certains locateurs vont en informer les équipes du projet. Par exemple, une gestionnaire explique qu'elle a informé un intervenant lorsqu'un participant semblait plus agressif que d'habitude :

R : Comme ce garçon-là, j'avais remarqué beaucoup d'agressivité en lui. J'ai même demandé à la fille : « Si tu viens, viens avec quelqu'un. » J'avais peur que quelque chose arrive. C'est juste lui. (Gestionnaire 11)

Quant à cette concierge, elle explique comment fonctionne sa collaboration avec les équipes du projet. Lorsque des participants rencontrent certains problèmes, les intervenants peuvent l'informer et vice-versa :

R : Ah moins qu'il y ait un gros problème bien là ils [le projet Chez Soi] vont venir m'en parler. Ou s'il y a quelque chose avec lui, la personne est malade ou qu'elle est un peu dérangée vous appeler à un tel numéro avec une telle personne. [...] Ils [le projet Chez Soi] savent que s'il y a quelque chose qui arrive ils vont toujours pouvoir venir me parler. Parce que moi je vais devancer le proprio et je vais m'arranger pour que les choses soient au mieux. Là maintenant je les connais quasiment tous et si quelqu'un faisait quelque chose je les appellerais pour leur dire : « Bien là il faut que vous veniez les voir parce que ça ne marche pas vraiment bien ». (Concierge 06)

Inversement, les intervenants du projet peuvent mobiliser le soutien des locateurs lorsqu'ils veulent savoir comment va le locataire. Cependant, pour cette gestionnaire, si la collaboration avec les équipes du projet se passe bien, elle souhaiterait que les intervenants prennent davantage le temps de discuter avec les locateurs :

R : Depuis que ça a commencé, ça s'est bien passé, les participants et les intervenants sont toujours venus. On a toujours eu des numéros de qui appeler en cas d'urgence. Tout ce qui entoure le participant, au moment de la signature et avant ; ça s'est toujours super bien passé. I : Comment c'est la relation avec eux ?

R : Super bien, ils m'appellent. On n'a pas des conversations, car ils sont plus préoccupés du participant que d'avoir une conversation avec moi. (Gestionnaire 11)

Pour une autre gestionnaire, elle apprécie lorsque les intervenants comprennent 'les deux côtés de la médaille' :

I : Est-ce que vous avez des contacts avec l'équipe du projet ?

R : Oui, moi je parle toujours avec [nom d'une intervenante]. Elle c'est ma meilleure. Elle est ben fine et elle comprend les deux bords. (Gestionnaire 01)

Une concierge souhaiterait d'ailleurs que les équipes du projet prennent davantage en compte son point de vue par rapport aux locataires :

I: Vous souhaiteriez que les intervenants viennent vous voir en cas de problèmes?

R: Je sais qu'il y en a qui sont suivi. Ils viennent les voir. Je ne sais pas à quel rythme. Ils ne viennent pas toujours ici, eux. Ils ont le côté de la médaille de la personne qui parle, mais il faudrait qu'ils aillent chercher l'autre côté de la médaille parce que c'est toujours bon d'avoir les 2 côtés. Je ne suis pas là pour écœurer personne, mais ça serait bon d'avoir les 2 côtés. (Concierge 08)

10.3 Les difficultés rencontrées et satisfactions des concierges, propriétaires et gestionnaire d'immeuble vis-à-vis leur participation au projet Chez Soi

Si la plupart des locateurs définissent les locataires du projet Chez Soi comme étant des locataires comme les 'autres', cela signifie aussi que comme pour tous les locataires « ordinaires » des différends peuvent survenir engageant le respect des droits et des responsabilités de chacune des deux parties. À ce propos, 7 locateurs (uniquement des propriétaires (n : 2) et des gestionnaires (n : 5)) expriment avoir rencontré que des problèmes mineurs avec certains locataires (n : 15)⁵. En revanche, 5 locateurs (l'ensemble des concierges (n : 4) et une gestionnaire) expriment avoir rencontré des problèmes plus sévères avec certains locataires (n : 14)⁶. Également, les concierges caractérisent leurs expériences au projet Chez Soi dans des termes plus négatifs et critiques alors que la majorité des propriétaires et des gestionnaires caractérisent leur participation au projet Chez Soi en des termes positifs.

Afin de saisir plus en détail les différents problèmes rencontrés par les locateurs et l'incidence sur leur degré de satisfaction au projet Chez Soi, nous présenterons d'abord le point de vue des propriétaires et des gestionnaires pour ensuite nous pencher sur celui des concierges.

⁵ Le nombre total de locataires participant au Projet Chez Soi logés dans le parc locatif des gestionnaires et des propriétaires interrogés est de 30. On peut donc estimer que 50 % des locataires logés par les gestionnaires et les propriétaires interrogés ne rencontrent aucun problème concernant le respect le code du logement et que 50 % rencontre des problèmes mineurs.

⁶ Le nombre total de locataires participant au Projet Chez Soi logés dans le parc locatif des concierges et de la gestionnaire interrogés est d'environ 31. On peut donc estimer que 50 % des locataires logés par les concierges et la gestionnaire rencontre des problèmes plus difficiles concernant le respect du code logement.

10.3.1 Le point de vue des propriétaires et des gestionnaires d'immeuble vis-à-vis les problèmes rencontrés et leur participation au Projet Chez Soi

Parmi les principaux problèmes rencontrés et identifiés par les gestionnaires et les propriétaires figurent les plaintes du voisinage. Les plaintes du voisinage portent sur les comportements parfois atypiques des locataires (n : 3) ou encore des problèmes causés par le bruit (n : 2). Aussi deux locataires ont rencontré des problèmes de non-paiement du loyer alors que trois locataires ont reçu des plaintes de la part des locataires pour faire des réparations dans le logement. Aux dires des locataires, les problèmes rencontrés ont été résolus assez rapidement. En revanche, les problèmes de non-paiement n'avaient pas été encore résolus⁷.

Concernant les plaintes des locataires, trois locataires expliquent à cet effet qu'ils ont reçu des plaintes. Ces plaintes sont : la lenteur pour l'effectuation des travaux (n : 1), être entrée dans le domicile sans aviser le locataire pour l'effectuation de travaux (2). À ce propos, les locataires semblent avoir respecté leurs obligations si bien que les problèmes ont été résolus.

Pour ce qui est des comportements « atypiques », généralement, ce ne sont pas des comportements qui contreviennent directement au règlement d'immeuble ou au droit du logement, mais plutôt des comportements qui suscitent des réactions du voisinage. Par exemple, un locataire explique qu'il a reçu des plaintes du voisinage au sujet d'une locataire qui s'imposait et s'imposait auprès des autres locataires :

I : Au niveau des participants du projet vous avez dit qu'il y a eu quelques petits problèmes mineurs. Est-ce que vous pouvez m'en parler ?

R : Oui, bien c'était plus au niveau du comportement, mais une fois qu'ils ont été avisés ça c'est réglé tout de suite. Au niveau du comportement il n'y a rien vraiment là.

I : Il n'y a vraiment rien là ?

R : Bien surtout une participante qui s'imposait beaucoup au niveau des autres locataires. Pour elle, elle était amie avec tout le monde dans l'immeuble. Elle s'imposait et elle s'imposait dans tout. J'avais eu quelques plaintes à ce niveau là. Les intervenants l'ont rencontré et ça c'est remplacé. Depuis ce temps-là il n'y a plus rien. (Gestionnaire 07)

Ce même gestionnaire explique aussi que le voisinage s'est plaint d'un trop grand va-et-vient dans le logement d'un locataire. Le voisinage s'inquiétait à cet effet qu'il puisse y avoir du commerce de drogue :

⁷ Des ententes de paiement ont été conclues, mais n'ont pas été respectées. Dans les deux cas, la régie du logement a été sollicitée par les locataires et la solution qui semblait se pointer à l'horizon était l'éviction

I : Est-ce qu'il y a eu d'autres plaintes de la part des autres locataires ?

R : Non, j'ai eu une locataire qui c'était plaint, une personne âgée, parce qu'il y avait un petit peu trop de va-et-vient. Elle s'inquiétait voir s'il y avait pas de la drogue, mais elle ne les connaît pas non plus les locataires tu sais. Je sais qu'il se tient dans le parc à côté. Probablement qu'il rencontre des vieux chums. C'est parce que souvent je les rencontre dans le parc avec cette gang là. Faque c'est probablement eux qui circulaient dans l'appart donc je lui ai demandé de faire quand même attention. Pis ça c'est remplacé. (Gestionnaire 07)

Une autre gestionnaire explique qu'une locataire a fait parvenir une lettre à l'ensemble des locataires pour expliquer les tenants et aboutissants de sa situation actuelle ce qui a suscité de la panique et des plaintes du voisinage :

R : Ce cas là particulier, la dame a fait une lettre de 3 pages qu'elle a distribuée à 50 locataires dans le bloc. Elle a fait de la distribution, du porte-à-porte. Pour faire sûr de nettoyer son image, parce qu'elle dit que son ex et sa mère et son père faisaient une campagne de salissage contre elle. Ça s'était vraiment pas le fun. Tes problèmes, c'est malheureux, mais garde-les pour toi. Je ne veux pas que les autres locataires soient au courant. Ça a engendré un genre de panique.

I : Quelles sont les solutions face à ce problème ? Cette dame et son mari ?

R : J'ai dû la rencontrer. Malheureusement, j'ai dû lui dire que si elle se sent menacée, elle doit appeler la police. Elle ne peut pas se permettre de faire du porte-à-porte, laisser ses mémos et tout ça. Je ne voulais rien savoir de ça. (Gestionnaire 11).

Quant à ce gestionnaire, il explique que les cris d'un locataire, le fait qu'il puisse se parler seul ou encore son comportement étrange (se promener nu-pied devant l'immeuble) peuvent susciter des réactions du voisinage. Ce gestionnaire explique par ailleurs qu'il tente de rassurer le voisinage face à ces comportements atypiques :

R : Il y en a un qui est schizophrène assez avancé. Disons qu'il a des périodes où il faut le prendre avec des petites pincettes. Mais ça se règle. C'est mineur, bien lui dans son cas un peu moins, mais ce n'est quand même pas si mal. Il faut que tu fasses attention pour qu'il n'y ait pas de plaintes des autres. Pour pas que les gens aient peur. S'il y a des gens qui le trouvent bizarre bien je vais les rassurer. Sinon aucun problème. Il est de même 'that's it'. Habituellement ça passe. Aussi, il se promène souvent. Il est dehors souvent. D'ailleurs il faut que je l'avertisse qu'il arrête de se promener nu-pieds. Je ne le tolère pas des autres locataires.

I : Il se promène nu-pieds ?

R : Dans le bloc. Il y en a qui n'aime pas ça. Dehors aussi, torse nu, nu-pieds dehors. Ce n'est pas dramatique mais j'essaie d'éviter ça. (Gestionnaire 04).

Ainsi, les réactions du voisinage sont l'un des problèmes les plus souvent identifiés par les locataires. Les propriétaires et les gestionnaires sont menés dès lors à tenter de calmer le jeu soit en rencontrant le locataire, soit en tentant de rassurer les autres locataires. À cet effet, l'ensemble des locataires n'informe pas les autres locataires que certains résidents sont dans un projet 'spécial'. Ils préfèrent préserver leur anonymat d'une

part parce qu'il s'agit d'une demande du projet et d'autre part parce qu'ils préfèrent éviter des formes de stigmatisation du voisinage. Ainsi comme l'explique ce gestionnaire :

I : Est-ce que vous avez déjà vu que les participants pouvaient être jugés par les voisins ?

R : Pas vraiment parce qu'on ne le dit pas vraiment non plus. Et c'est correct comme ça sinon aussitôt que les locataires le savent ils sont comme un petit peu, je cherche le terme... On dirait qu'ils sont comme marqués en fait qu'ils ont des problèmes de santé mentale et ce n'est pas à leur avantage non plus que tout le monde le sache. Ceux que ça c'est su c'est peut-être par ricochet c'est peut-être eux, mais sinon nous on n'en parle pas. C'est un locataire comme un autre. (Gestionnaire 07)

Également, face aux problèmes rencontrés, les gestionnaires et les propriétaires s'affichent comme étant des locateurs qui font acte d'une plus grande patience et tolérance à l'égard des locataires participants au projet Chez Soi. Une plus grande patience pour ce qui est des retards dans le paiement du loyer, et une plus grande tolérance face aux comportements « différents ». Par exemple, ce gestionnaire explique qu'il fait preuve de patience concernant le retard de loyer.

R : Même si Chez Soi est là, on est quand beaucoup plus patient. On étire l'élastique beaucoup plus. (Gestionnaire 07)

Pour ce propriétaire, comparativement à son concierge, il se considère plus tendre et moins strict avec les locataires du projet Chez Soi :

I : Il y a un concierge alors ?

R : Oui, c'est lui qui prend soins de la collecte. S'il y a des réparations à faire. C'est son travail.

I : Lui a bien accepté l'arrivée de personnes ?

R : Pas pire. Il a moins de patience des fois que moi. Moi j'ai plus d'expérience avec ça. C'est bon parce que des fois je suis un peu trop tendre avec eux autres.

I : Est-ce que vous trouvez que les résidents du projet Chez Soi sont très différents des autres locataires ? Quelles différences vous pouvez observer, s'il y en a ?

R : Il y en a parce qu'on le sait qu'ils sont de même. Mais si ça serait un autre locataire, on dirait : « Pourquoi tu fais ça ? » On est moins stricts un peu à cause de ça. (Propriétaire 14)

Par ailleurs, les problèmes rencontrés n'ont pas d'incidence négative sur le degré de satisfaction des propriétaires et des gestionnaires vis-à-vis leur participation au projet Chez Soi. Comme le dit un gestionnaire : « *ça fait parti de la game* ». Au contraire, l'ensemble des propriétaires et des gestionnaires évalue plutôt positivement leurs expériences avec les résidents et les intervenants du projet Chez Soi. Les problèmes rencontrés ne viennent pas non plus augmenter leurs tâches de travail et ils considèrent les équipes du projet comme étant efficaces et disponibles.

Cependant, si les gestionnaires et les propriétaires sont prêts à jouer le jeu de la patience et de la tolérance, gérer les plaintes du voisinage et celles des participants, il est important de préciser que l'acceptation du 'principe' d'intégrer des locataires faisant partie d'un projet 'spécial' s'appuie sur des motifs principalement financiers et qu'également, ils retrouvent leurs intérêts en raison des bonnes conditions de la prime de risque. Les gestionnaires et les propriétaires disent à cet effet être grandement rassurés par l'entente conclue avec le projet Chez Soi. Plusieurs d'entre eux expliquent que depuis quelques années, ils procèdent à une sélection plus minutieuse des locataires en matière de capacité de paiement, mais aussi en termes de « profil ». Les propriétaires et les gestionnaires ne se cachent pas ainsi d'avoir fait le ménage dans leur bloc par l'éviction de certains locataires indésirables. Par exemple, ce gestionnaire explique qu'il a changé le type de locataire à qui il louait des logements. La participation au projet Chez Soi l'a intéressé afin d'avoir une stabilité dans la location :

I : Et comment vous avez été sollicité ? C'est le proprio ? Ce sont des gens qui sont venus ?

R : C'est quelqu'un qui est venu ici parce qu'on avait annoncé des logements pis ils nous avaient demandé si on était intéressé. Moi, j'avais donné mon accord. J'avais demandé au proprio et il a dit : 'Ok'. Moi, quand je suis arrivé ici il y a 3 ans environ j'avais une clientèle « so so ». J'ai fait le 'clean up' du bloc pis ... On a changé la clientèle et on se demandait si c'était pour fonctionner. On a essayé et ça fonctionne bien.

I : Et c'est quoi qui vous a motivé à participer au projet

R : Pas de raisons spéciales. La stabilité dans la location peut-être parce que c'est des 1 1/2. Ça change souvent alors essayer d'avoir un peu plus de stabilité dans la location c'est le but premier. C'est tout. (Gestionnaire 04)

Selon les propriétaires et les gestionnaires, l'entente avec le projet Chez Soi leur offre certaines garanties qu'ils n'auraient pas en louant à des locataires présentant le même type de problématiques, mais hors programme. À ce sujet, les gestionnaires et les propriétaires sont plutôt rassurés d'une part par le fait que le projet Chez Soi contribue financièrement à 75 % du montant mensuel du loyer. La part du locataire étant de 25 %, les risques de non-paiement sont considérés comme faibles tout en sachant qu'ils ont la possibilité d'évincer le locataire en cas de non-paiement. Ainsi, ce propriétaire explique que les retards dans le loyer ne l'inquiètent pas trop, car il a une garantie que la balance sera payée par le projet :

I : Pourquoi vous avez choisi de participer au projet ?

R : Aux États-Unis on a des projets de même que le loyer est garanti. Ça c'est une des affaires les plus critiques. Comme ça, t'as pas le problème de besoin de collecter. Je vais essayer de collecter d'eux autres [les participants] pour leur montrer et leur dire qu'il faut que ça soit payé à temps. Mais, je sais que je suis garanti par Chez-soi. (Propriétaire 14)

Aussi, les propriétaires et gestionnaires sont rassurés de savoir qu'en cas de dommages par exemple au niveau des logements, les pertes encourues seront remboursées ou qu'en cas de logement vaquant le paiement du loyer est garanti à 100 %

I : Lorsqu'un locataire quitte, quelles sont les ententes avec le projet ?

R : Il y a toujours des ententes possibles comme ça. Justement, celle que j'ai changé la serrure, elle s'en va. Ça reste toujours sur la liste du projet Chez-soi. C'est à eux de trouver quelqu'un. Mais on s'inquiète pas au niveau des paiements quand la personne n'est pas là. Parce qu'on sait que ça va se payer bien. Quand le logement est vacant, ils payent à 100 %. (Gestionnaire 11)

D'autre part, la présence d'une équipe d'intervenant (clinique, logement) a aussi un effet incitatif :

I : Comment vous en êtes arrivé à participer au projet Chez Soi ?

R : C'est une question de programmes gouvernementaux. Pour moi j'ai deux intérêts. Le premier est au niveau du financement. Ils nous assurent un certain montant pour les loyers. En tant que propriétaire, c'est toujours intéressant avoir un organisme qui garantie un certain loyer. Deuxième intérêt, c'est qu'il m'a parlé du programme comme quoi il prenait soin des gens et ils ont toujours un suivi. (Propriétaire 03)

En revanche, généralement, les propriétaires et les gestionnaires mobilisent peu l'aide des équipes pour résoudre les problèmes légers, pas plus qu'ils vont davantage avoir recourt aux services de police, aux services sociaux ou médicaux. La plupart gèrent par eux-mêmes les problèmes relatifs aux plaintes du voisinage, le non-paiement ou encore les plaintes des locataires tout en restant en communication avec les équipes du projet.

Les propriétaires et les gestionnaires savent aussi qu'en cas de problèmes plus importants ils pourront s'adresser aux équipes du projet. D'ailleurs, lorsque les problèmes débordent un peu trop, les propriétaires et les gestionnaires se refusent d'avoir une posture trop paternaliste ou encore jouer le rôle d'intervenant. Ils renvoient aux équipes du Projet Chez Soi la responsabilité de la prise en charge des locataires 'trop problématiques'. Par exemple, ce propriétaire témoigne de sa satisfaction envers les équipes du projet Chez Soi d'être intervenu auprès d'un locataire qui causait des problèmes de voisinage en raison des cris ainsi que d'avoir par la suite pris la responsabilité de sa relocalisation dans un autre endroit :

I : Donc si je comprends bien vous n'avez pas rencontré de problème avec les résidents du projet Chez Soi ? Ou est-ce que vous en avez rencontré ?

R : Oui. Je sais que ce ne sont pas des beaux exemples que je vais vous donner. Bien en fait on a eu deux problèmes. Le premier c'est un locataire qui commençait à crier beaucoup dans l'immeuble et dans les logements. Mais ça a été réglé très rapidement. J'ai été très content du service du personnel du projet Chez Soi comme quoi il prenait soin des personnes du projet. Ils

ont pris soin du locataire qui n'était pas cohérent cette journée-là. Ils ont pris la responsabilité de prendre l'individu et de le transférer à une autre place. (Propriétaire 03)

10.3.2 Les problèmes rencontrés par les concierges et point de vue vis-à-vis leur participation au Projet Chez Soi.

10.3.2.1 Les troubles de voisinage : des locataires 'rock'n'roll' et incidences négatives sur les perceptions du voisinage à l'égard des participants au projet Chez Soi

Les difficultés rencontrées par les locateurs altérant plus négativement leur expérience vis-à-vis leur participation au Projet Chez Soi sont principalement des problèmes reliés à des troubles de voisinage. Ici, il ne s'agit pas des mêmes troubles de voisinage relatés plus haut par les gestionnaires et les propriétaires. Il s'agit plutôt de troubles de voisinage causés soit par des comportements agressifs à l'égard du voisinage et/ou du locateur, des bagarres ainsi que des va-et-vient dans l'immeuble impliquant le commerce de la drogue et la prostitution. Ces types de problèmes ont principalement été relatés par les concierges alors qu'une gestionnaire fait aussi état de difficultés similaires. Selon ces locateurs, les troubles de voisinage sont souvent le fruit d'un état d'intoxication, d'une désorganisation ou de problèmes de comportement. Les troubles de voisinages causés induisent aussi un climat d'insécurité et d'inconfort au sein du voisinage menant à plusieurs plaintes et réactions. Par ailleurs, en termes de résolution des problèmes, les solutions préconisées sont principalement le recours au service de police et l'éviction des locataires.

Une concierge rend compte par exemple de troubles de voisinage que causait une locataire lorsque celle-ci invitait ses amoureux chez elle : bagarre, bruit à des heures tardives, consommation, bouteilles de bière lancée sur les murs. Ces agissements tumultueux à répétition se sont soldés par plusieurs interventions policières créant des émois au sein du voisinage, une opération un peu musclée de la concierge qui a voulu expulser le petit ami de cette locataire, un voisin mitoyen épuisé qui a porté plainte à la régie du logement et l'éviction de la locataire en question :

R : Du côté de celle qui est sur mon bord [...], elle pouvait être 3 semaines, pas rien. Elle faisait ses petites affaires [...]. Elle allait faire ses commissions et elle était propre. Elle faisait son ménage. Dès qu'elle pognait un gars c'était fini. Quand elle n'avait pas de chum il n'y avait pas de problème. Un chum, le bordel était pris.

I : Le Bordel ?

R : La police est venue 4 fois. On a fait venir la police parce que ça fête, ça boit, ça se drogue, ça prend des pilules, ... Pis tu peux demander à n'importe qui, ici, la police n'était jamais

venue. Quand les gens voient un char de police en avant de la porte, ils capotent et se demande ce qui se passe parce que ce n'est jamais arrivé.

I : Est-ce que vous avez avisé la locataire par rapport aux problèmes de bruit ?

R : À plusieurs reprises j'ai eu à lui parler et d'essayer de lui faire comprendre. J'ai même été obligée de mettre un de ces copains dehors. Moi ! Parce que son nom au copain n'est pas sur le bail et quand tu fais du bordel ici c'est dehors. Pis le voisin d'à côté n'était plus capable de dormir [...]. Il ne veut pas entendre quelqu'un se battre et crier, hurler, se droguer pis faire tous les temps là. Parce que c'est énervant quand tu entends une bouteille de bière revolée dans le mur à tout bout de champ pis dans la nuit. Il a appelé la Régie du logement. Aujourd'hui elle n'est plus ici. On l'a évincé parce qu'on a eu une plainte de la Régie. (Concierge 02)

Quant à ce concierge d'une maison de chambre, il explique qu'il a dû évincer plusieurs locataires participant au projet en raison de plaintes du voisinage liées à du bruit causé par les cris la nuit d'un locataire schizophrène, par des va-et-vient dans l'immeuble relié au commerce de la drogue, la consommation, ou la prostitution :

I : Puis, qu'est-ce qu'il y a eu comme problèmes ?

R : Des schizophrènes qui pétaient une coche. Lui s'était surtout le soir à 23 h -1h00 que ça dérangeait les autres locataires. Quand il était en crise, j'avais du monde qui venait me faire des plaintes : 'Il crie'. J'allais l'avertir, mais 5 minutes après s'était à recommencer. Tu fais venir le policier pis le policier bien ils l'avertissent, mais ils ne peuvent pas vraiment rien faire. À la fin, je leur disais que c'était quelqu'un avec des problèmes de santé mentale. Je sais que 2 fois ils sont venus 2 policiers et il y avait un genre d'intervenante avec eux autres. Je ne sais pas si c'était des spécialistes là-dedans. [...] Des alcooliques, beaucoup, pis avec le mélange de médicaments... Ça criait et tout. Faire venir, l'intervention des policiers... Des toxicomanes qui faisaient rentrer des dealers de drogue dans la maison et des prostituées.

I : C'est toi qui avertis les locataires lorsqu'il y a des plaintes ?

R : La plupart du temps oui. J'y vais pas pendant que la visite est là, car il risque d'y avoir plus d'altercation parce qu'ils peuvent être en consommation, ils peuvent être en boisson. Moi, je suis bon pour me défendre contre un mais pas contre deux, trois. Je ne mettrais pas ma vie en danger. (Concierge 05)

Ce concierge explique par ailleurs, que ce type de problèmes aboutisse généralement à des expulsions malgré les avertissements et les interventions policières ou de l'équipe du projet :

I : Qu'est-ce que vous avez fait face à ces problèmes là ?

R : On les a expulsés

I : Quelles procédures vous avez mises en place pour l'expulsion ?

R : Nous, on a un système de caméra ici, pas dans les chambres, mais dans les corridors. Il y a des règlements à suivre. Pas de visites de telle heure à telle heure. On leur a donné jusqu'à 3 chances et on a avisé Chez Soi.

I : Ok. Au niveau des expulsions, c'est les policiers qui les ont mis dehors ?

R : Non, c'est nous avec Chez Soi. On a avisé Chez Soi que regarde... c'est comme lundi qui vient d'arriver j'en ai sorti un à 7 h 30. Il avait été avisé bien des fois. Je n'ai pas eu le choix. Il ne veut pas suivre les règlements. J'ai avisé Chez Soi et ils ont dit : 'Ok, c'est correct. Tu lui dis

qu'il passe au bureau'. Ils sont habitués ici. On ne perd plus de temps à cette heure. (Concierge 05)

Aussi, pour ce concierge, les troubles de voisinage rencontrés ont eu des incidences négatives sur la perception qu'a le voisinage de la maison de chambre. Afin de tenter de calmer le jeu auprès du voisinage, ce concierge a dès lors préféré informer le voisinage que certains locataires faisaient partie d'un projet :

I : Et le voisinage, comment ça se passe ?

R : Bien c'est sûr qu'ils demandent souvent : « C'est qui qui reste en face de chez nous ? ». Là, je leur explique. C'est parce que souvent le bloc se fait regarder d'une drôle de manière. C'est parce qu'il y a souvent de l'intervention de la police. Avant ça, il n'y avait jamais de police ici. C'était tranquille. Là je pourrais dire que c'est presque rendu une foire. Au nombre de passants qui viennent, au nombre de mondes qu'on...

I : Tu penses que c'est qui qui regarde le bloc d'une drôle de manière ?

R : Les voisins immédiats à côté. Moi j'essaie de faire en sorte que ce soit une maison tranquille. Quand ça commence, que tu en as qui sont couché sur le trottoir pis qui restent ici là. Les voisins me disent : « Hey, c'est quoi le moineau que tu as chez vous qui se couche sur le trottoir ? ». C'est gênant un peu pour le bloc. (Concierge 05)

À côté des troubles de voisinage reliés à des débordements engendrer par la consommation de drogue et d'alcool (va-et-vient des dealers, bruit, bagarre, dormir devant l'immeuble), d'autres concierges ont eu à faire face à des troubles de voisinage impliquant de gestes d'agressivité verbale et parfois physiques commis par certains locataires. Deux concierges relatent ce type de problème. Une concierge explique à cet effet que, si avec l'ensemble des résidents participant au projet Chez Soi il n'y pas eu de problèmes, trois locataires ont par contre été plutôt 'rock'n'roll'. Selon les dires de cette concierge, un locataire hébergeait une personne itinérante qui causait beaucoup de soucis à la fois à ce locataire, mais aussi au voisinage et à la concierge en raison de son comportement agressif :

R : Il y en avait un qui habitait avec le monsieur [locataire participant au projet Chez Soi]. Il avait rencontré quelqu'un sur la rue qui buvait beaucoup. Pis ce gars-là, tout le temps qu'il est resté de novembre jusqu'au mois de janvier février ça a été l'enfer pour moi. Je pensais que j'allais virer folle. Tout le monde se plaignait. Il buvait beaucoup. Il allait aux portes et « baignait » aux portes, il parlait mal, il sacrait... Il voulait tout le temps faire du mal au monde, les frapper à coups de poing. Pis il frappait ce pauvre monsieur-là. À un moment donné, il a cassé une jambe à ce monsieur. (Concierge 06)

Cette concierge explique que face aux agissements de cette personne, elle a ressenti de la peur :

R : Faque après ça moi j'en avais peur. J'en pleurais. Quand j'allais faire signer mes bails ou faire signer quelque chose pis que j'entendais sa voix, je devenais comme paniquée ben raide.

Je ne sortais plus dans le passage. Après ça, quand le monsieur est parti bien l'autre n'était plus dans le décor (Concierge 06)

Aussi, cette concierge a eu des problèmes du même ordre avec un autre locataire au comportement parfois agressif à son égard et à l'égard du voisinage :

R : Après ça on a eu l'appartement 37, le monsieur s'appelait [nom du participant]. C'est un [origine ethnique], mais il a une maladie de schizophrénie en plus qu'il est psychopathe, quelque chose de même. Lui ce qui arrivait, quand il arrivait dans son appartement il « baignait » partout et il parlait tout seul. Il criait et ça faisait peur ça. Une fois il est venu me voir et il a commencé à m'insulter comme ça. Un moment donné, il a craché sur le propriétaire parce qu'il avait payé pour quelque chose et il voulait avoir son argent de nouveau. Il était rentré au mois de février pis j'ai enduré jusqu'au mois de juillet. Vers le 7 juillet il partait. Mais des fois il revenait pour avoir son stock. Mais moi, je n'avais pas le droit de lui ouvrir la porte. Il était tellement agressif, il me faisait tellement peur. Juste à entendre sa voix, j'étais paniquée bien raide. Je n'osais même plus aller jeter mes poubelles ou aller laver mon linge parce que j'en ai peur. Je n'ai pas confiance en lui. (Concierge 06).

Cette concierge explique par ailleurs comment des conflits conjugaux ont suscité la plainte du voisinage et plusieurs interventions policières. Également, une intervenante du projet Chez Soi aurait été poignardée en tentant d'intervenir lors d'une situation de crise vécue par ce locataire :

I : Est-ce qu'il y a eu d'autres problèmes ?

R : Bien il y a eu le 28 que le monsieur a poignardé une intervenante. Ça m'a surprise parce qu'il était tellement poli ce jeune-là. Il n'était pas vieux, il avait 20 quelques. Pis à un moment donné on entendait toujours des chicanes et les polices venaient souvent. Sa blonde était frappée, elle était fendue dans le visage. Elle saignait, elle voulait se suicider. Moi, je ne comprenais plus rien. J'essayais de moins m'en mêler parce que ce n'est pas à moi à tout le temps faire tout. Il faut que les autres aussi fassent leur part d'appeler la police. Alors ce qui est arrivé, tout d'un coup j'entends la chicane. Je le vois de l'autre bord de la rue. Il était assis sur l'autre bord du trottoir. Il pleurait et paraissait angoissé. Après ça, il y a une jeune intervenante qui lui parlait pis là ça allait bien. Tout d'un coup le lendemain, mon voisin m'a compté ça. Le voisin a entendu qu'elle a dit : 'Ne fais pas ça'. Pis il lui a sauté dessus et il l'a poignardé. La police a défoncé la porte en arrière, défoncé la porte en avant. C'était vraiment, c'était tout brisé dans l'appartement. La police ne l'avait pas arrêté et ils m'ont dit : 'Si vous le voyez appelé la police'. Mon Dieu, moi j'en ai assez comme ça. Si je le vois je vais appeler la police. (Concierge 06)

Dans les cas présentés par cette concierge, en matière de résolution des problèmes, comme nous avons pu le voir, la police a été sollicitée par le voisinage et la concierge. Aussi, la concierge a cherché à avertir les locataires, tout en sollicitant le propriétaire ainsi que les intervenants du projet Chez Soi :

R : À chaque fois que j'avais une nouvelle personne, des fois il faisait des problèmes et je les avertissais pis des fois ça n'aidait pas la chose. J'appelais le projet Chez Soi pis ils envoyaient

quelqu'un pour venir ici arranger la situation parce que des fois ça devenait trop... Moi, me faire crier après, me faire faire des menaces je n'aimais pas bien ça non plus. À un moment donné me faire insulter et se faire crier après ce n'est pas plaisant pour personne. Vous n'auriez même pas été vous non plus.

I : Quand vous aviez des problèmes est-ce vous appeliez le propriétaire ?

R : Bien j'appelais toujours une des intervenantes. Chaque locataire c'est comme ça, ils ont chacun leur intervenante. J'appelais aussi le propriétaire pour lui dire qu'il faut qu'il fasse quelque chose sinon je vais déménager. Moi, je ne resterais pas ici, c'est pas vrai pour endurer ça.

I : Puis le propriétaire avertissait les personnes ?

R : Il avertissait les autres pis des fois il ne disait pas toujours des choses gentilles. Il se fiait surtout sur eux (projet Chez Soi) en cas de problèmes et il mettait n'importe qui dans les appartements comme ça c'est nous autres qui sont pris avec ça. (Concierge 06)

S'agissant de la réaction du voisinage, ces troubles ont suscité du mécontentement et des perceptions négatives à l'égard des participants au projet Chez Soi :

I : Comment les autres locataires ont réagis face à ces problèmes ?

R : Ah bien c'est certain que ça ne faisait pas l'affaire à tout le monde. Il y en a quand ça arrivait les polices venaient ou les ambulances, n'importe qui : « Ah mon Dieu, ils [le projet Chez Soi] mettent toutes sortes de monde ». Je leur disais que ce n'est pas correct. Ce n'est pas parce que tu as un problème mental que tu es fou, que tu ne respectes pas le monde. Les autres critiquaient un peu : « C'est ça, ils mettent toute du monde fou ici ». (Concierge 06).

Quant à la deuxième concierge qui relate avoir vécu des problèmes relatifs à des comportements agressifs de la part des locataires, ses propos étant flous, nous pouvons seulement dire qu'il y aurait eu plusieurs plaintes du voisinage suite à de la violence conjugale entre une locataire du projet Chez et son ex-conjoint alors qu'une deuxième locataire du projet Chez Soi, avec l'appui d'autres locataires, exercerait de l'intimidation auprès du voisinage par l'emploi de paroles menaçantes et de cris:

R : Il y a comme une petite clique de 5-6 personnes qui intimident les autres. Moi, personne ne m'intimide. Tu peux me faire mal, mais tu ne peux pas me faire peur.

I : La petite clique de 5-6 personnes; cette dame-là en fait partie?

R : Oui.

I : Donc ils intimident les gens. C'est quoi leur manière d'intimider ?

R : Ils se chicanent. N'importe quoi qui ne fait pas son affaire, elle crie tellement. Elle est quand même assez grande et assez forte. Mais les autres personnes, d'entendre hurler et crier, pis elle a des bons poumons. Le monsieur de la porte à côté n'ouvre pas sa porte à personne. Je lui ai dit que ça allait se régler bientôt. (Concierge 08)

10.3.2.2 Réaction des concierges et insatisfaction vis-à-vis leur participation au projet Chez soi : « les problèmes reposent sur nos épaules »

S'agissant des réactions des concierges face aux problèmes vécus, il semblerait que ces expériences ont été difficiles pour eux. Comparativement aux propriétaires et aux gestionnaires, les concierges apparaissent plus affectés et éprouvés. Il faut dire que les concierges sont constamment présents sur les lieux de résidences des locataires puisqu'ils habitent dans le même immeuble. Lorsque des problèmes adviennent, et plus particulièrement des problèmes reliés à des troubles du voisinage pouvant instaurer un climat d'insécurité, ils sont non seulement en première ligne, mais vivent les problèmes au quotidien et de jour comme de nuit. Par ailleurs, ils ne sont pas des 'professionnels' de l'intervention et d'ailleurs, ils affichent une certaine méconnaissance des pathologies de santé mentale.

Pour exprimer leurs expériences, certains concierges, ne mâchent pas leurs mots, emploient un vocabulaire plutôt cru ou un ton sarcastique à l'égard de certains participants. Pour d'autres, les évaluations des difficultés et de leurs expériences prennent des proportions parfois dramatiques même dans leurs propres vies. Ils peuvent évoquer à plusieurs questions la même personne ou la même situation qui les a éprouvés. Également, les concierges rendent compte avoir ressenti de la fatigue ou encore que les problèmes rencontrés les ont affectés psychologiquement et/ou physiquement. Ce concierge considère par exemple que sa participation au projet lui en demande beaucoup au niveau des tâches. Il se sent fatigué et affecté psychologiquement et n'apprécie pas de devoir évincer les locataires :

R : J'en ai vu passer ici, sacrifice ! Ils m'ont fait passer des nuits blanches. Je trouve que ça demande beaucoup.

I : Beaucoup, ça augmente tes tâches ?

R : Oui et ça m'épuise. Je suis fatigué. Je ne suis pas un gars méchant, mais je n'aime pas ça faire ça. C'est moi qui suis pris et il faut que je le mette dehors. Ce n'est pas évident.

I : Tu n'es pas à l'aise avec ça ?

R : Bien pas tout le temps. Je leur ai dit [à l'équipe du projet Chez Soi] : « Bien vite c'est moi qui va être un client chez vous de Chez Soi ». (Concierge 05)

Alors que pour cette concierge, si les problèmes rencontrés n'ont pas augmenté ses tâches de travail, elle constate une incidence négative sur sa santé physique et son moral :

R : La plupart des personnes que j'ai vues sont correctes, mais il y en avait 2 qui était pas mal « rock'n roll ». Là ils ne sont plus ici et ça m'a aidée parce que ça m'affectait moi-même sur ma santé physique et morale. Je suis diabétique, je fais de la haute pression et ça jouait avec ça. Un moment donné ça descendait le sucre là.

I : Est-ce que vos tâches ont augmenté ?

R : Non, pas mes tâches, mais mon système nerveux moi c'était psychologique. C'était rendu dramatique. Je pleurais tout le temps et je ne sortais pas du passage. (Concierge 06)

Plusieurs concierges invoquent également des insatisfactions par rapport à leur collaboration avec les équipes du projet Chez Soi. L'insatisfaction la plus souvent évoquée est le manque de suivi effectué par les équipes du projet auprès des locataires et des locataires lors de la survenue des troubles de voisinage. Étant ainsi en première ligne, ils aimeraient davantage avoir de l'information, mais surtout des réponses à leurs demandes rapidement avant que tout arrive trop vite. Par ailleurs, cette insatisfaction se traduit généralement par un sentiment que le projet Chez Soi fait reposer sur les épaules des locataires la responsabilité de la prise en charge des locataires et surtout des problèmes.

Par exemple, pour ce concierge, les équipes du projet souffrent d'un manque de disponibilité lorsque celui-ci tente de les contacter en cas de problème, ce qui lui donne le sentiment que le projet décharge au locateur la responsabilité de régler les situations :

R : Souvent tu les « pages » et ils ne répondent pas. Ça, je leur ai reproché souvent : « À quoi ça sert de vous pager » ? Vous ne retournez même pas les appels' [...]. Moi, j'ai eu un froid avec eux un moment donné parce que je trouvais que : « Tu ne veux pas retourner tes appels. Ben alors pourquoi vous placez du monde dans des places ? Vous voulez juste vous en débarrasser dans le fond. Pis après ça vous ne voulez plus vous en occuper ? ». Ça a changé parce qu'ils commencent à me connaître pis je pense qu'on a mis les points sur les i et les barres sur les t. C'est ça qu'il faut qu'on fasse avec eux autres. (Concierge 05)

Pour une autre concierge, elle considère que l'équipe du projet ne prend pas suffisamment en charge les locataires et n'est pas disponible en cas de problème :

R : La façon dont ils [projet Chez Soi] nous l'ont présenté, c'était beau et rose. Il y avait un suivi. Moi, j'ai dit au proprio qu'il y avait un suivi. Si tu as un problème, tu appelles la travailleuse sociale. Tu appelles les travailleuses sociales et elles ne sont jamais là. C'est les répondeurs, elles sont en congé, elles sont parties en vacances, elles ne sont pas là, ... 'Ah bien là je suis nouvelle, je ne connais pas le dossier'. Ils ne sont pas suivis parce que je n'ai jamais vu de travailleuse sociale ici. Jamais, jamais... Tu vas me dire que je ne suis pas toujours devant la porte là. Mais jamais... Mais moi c'était clair avec Chez Soi. Je n'ai pas à intervenir. Ce n'est pas mon rôle. Mon rôle c'est d'être concierge. Ce n'est pas mon rôle de...

I : ... D'être travailleuse sociale.

R : Pas pantoute, je ne suis pas payée pour ça. Je leur ai même dit : 'Si vous voulez me payer pas de problème'. C'est elle qui a le gros salaire, pas moi. (Concierge 02)

Cette concierge a aussi le sentiment que le projet Chez Soi se décharge de ses responsabilités en matière de prise en charge et fait reposer sur le poids de cette responsabilité sur les épaules de la société :

R : Dans le fond ils remettent le trouble à la société. À un moment donné il y a une limite. Faque c'est plate parce que si le programme, il est peut être intéressant le programme, mais s'il n'y a pas de suivi, à quoi il sert ? Ils sont supposés faire un suivi sur ces gens là et venir voir

comment ils vont les aider à se réintégrer en société, de les guider, de faire de la psychologie. Réintégrer quelqu'un en société c'est le remettre sur le marché du travail aussi. Ce n'est pas juste de dire : 'On la réintègre en société. On te donne un logement et au bout de 15 mois nous on s'est lavé les mains. Faque au bout de 16 mois tu as remis quelqu'un en société que peut-être aux dix neuvièmes mois elle va retourner à Douglas, à Louis-H ou en prison parce qu'elle aura jamais eu de suivi. (Concierge 02)

Pour une autre concierge, elle a aussi le sentiment que c'est aux locataires qu'incombe la responsabilité de régler les problèmes :

R : La seule chose que moi je vois là-dedans, le hic, c'est que quand ils arrivent et les mettent dans un endroit comme ça, il y en a qui sont pratiquement aussi intelligentes que toi et moi, mais ont un trouble de comportement. Quand ils les placent comme ça, je trouve que c'est la concierge qui doit régler leurs problèmes. Je trouve qu'il devrait y avoir un suivi un peu plus serré. (Concierge 08)

Selon une gestionnaire, elle estime que la prise en charge des locataires devrait être plus intensive et ne pas se résumer à l'offre d'un logement avec un suivi léger. Selon elle, les participants du projet ne sont pas prêts à vivre de façon autonome et ont des problèmes qui ne peuvent être ni assumer par les locataires ni par les autres locataires :

I : Comment vous percevez les résidents du projet Chez Soi ?

R : En premier, je les voyais comme du monde qui avait besoin d'aide et moi je suis comme ça, j'aime aider le monde. Mais après j'ai changé mes idées. Là j'ai vu qu'ils ont besoin de plus d'aide que vous autres pis, moi. Chez Soi, c'est juste donner un appartement de même pis viens visiter tes participants, ce n'est pas assez.

I : Est-ce que votre perception de l'itinérance et de la santé mentale a changé depuis que vous avez accueilli des résidents du projet Chez Soi ?

R : Non. Moi j'avais toujours la même opinion. Ils ont besoin d'aide c'est sûr. Il faut avoir des programmes c'est bon. Mais moi, je ne suis pas capable de « dealer » avec ça. Je ne suis pas équipée pour 'dealer' avec ça. Les locataires ne sont pas supposer 'dealer' avec ça. Because this is society here and they [les participants] are not ready. For what I've seen they are not ready. Yes your "star" [un participant du projet Chez Soi] was ready but he's one in how many? Holy moly ! (Gestionnaire 01)

Une deuxième insatisfaction concerne le choix des locataires. Certains concierges considèrent que le projet leur 'impose' des locataires, car ils n'ont pas le pouvoir de décision dans la sélection de ceux-ci. Pour ce concierge, ils souhaiteraient à cet effet avoir davantage d'information sur l'historique des participants pour juger de leur acception ou non dans le parc locatif :

I : Vous pensez quoi du projet ?

R : Pour sortir du monde de la rue c'est correct, mais c'est plate que nous autres on n'ait pas le choix de choisir des personnes. Ça nous est comme soumis. On n'a pas le droit de regard.

I : Sur le type de locataire ?

R : Oui, c'est ça. C'est beau ils [les participants] sont beaux quand on les voit, ils peuvent nous dire n'importe quoi, mais tu sais... On se fait avoir souvent.

I : Quand il y a quelqu'un qui est proposé par le projet Chez Soi, comment ça marche?

R : Ça, ça serait peut-être quelque chose à faire, qu'on puisse les rencontrer avant et de savoir un peu leur historique pour savoir à quoi s'en tenir avec eux autres. Si on l'accepte ou si on ne l'accepte pas, s'il est bien suivi, si sa médication est correcte ou des choses comme ça. Mais ils disent que ça, ça ne nous regarde pas. C'est comme un secret. C'est pour ça qu'il y a beaucoup de va-et-vient. On change souvent (Concierge 05)

Pour une autre concierge, elle a le sentiment que les équipes n'ont pas respecté sa demande d'avoir des locataires « tranquilles » et considère que le choix des locataires est imposé par le projet Chez Soi :

R : J'ai établi les conditions en partant avec Chez Soi. Parce qu'ils ont différents cas, différent niveau de gens à placer. Moi, il faut que ce soit des gens autonomes, des gens qui sont respectueux, tranquilles. Elle dit : « Non, non, on a des cas légers ». Mais, ils ne les connaissent pas ces personnes. Qu'ils ne viennent pas nous faire à croire que c'est une bonne personne, tranquille ... Maintenant, j'ai 8 logements de vide et ils vont le rester tant et aussi longtemps qu'il n'y aura pas quelqu'un qui va être potable de louer le logement. N'importe qui peut faire une dépression nerveuse. Ça peut t'arriver demain matin, ça peut t'arriver après-midi. On l'assumera mais on n'est pas pogné avec une agence qui nous impose quelqu'un. Parce que c'est devenu de l'imposition. (Concierge 02)

Une autre concierge a aussi le sentiment que le projet Chez Soi impose leur décision, à la fois au locateur, mais aussi au locataire en raison du fait qu'il paie 70 % du montant du loyer :

I : Je suis passé à travers mon questionnaire est-ce que vous avez d'autres choses à ajouter ?

R : Parce que moi des fois je vois, et ils ne sont pas tous de même du projet Chez Soi, mais il y a qui pense qu'ils ont priorité sur les locataires. Pis ce que je n'aime pas c'est qu'ils vont dire : 'Bien oui, mais c'est nous autres qui paient le logement. C'est nous autres qui vont décider si tu va rester là ou pas rester là, nous autres on subventionne le logement, c'est nous autres qui est le boss'. Ça, je ne suis pas pour ça. Surtout là ça m'a mis contre certaines personnes. S'ils m'appellent je vais leur dire ma façon de penser. Ce n'est pas parce que tu es le 'proprio' que tu as tous les droits sur ces personnes là. (Concierge 06)

10.3.2.3 Des locateurs fermés vis-à-vis les personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie

Un dernier critère d'insatisfaction concerne le type de « clientèle ». À ce sujet, les locateurs ayant vécu de mauvaises expériences liées à des problèmes de voisinage causés par des comportements associés à la toxicomanie (2 concierges et 1 gestionnaire) sont très réfractaires à l'égard de ce type de clientèle. Ces locateurs sont certes prêts à accueillir des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, mais concernant la question des

problèmes de toxicomanie, les propos tenus par ces locataires affichent une très grande fermeture :

I : Vous avez déjà des locataires autres que du projet Chez Soi qui ont des problèmes de santé mentale ?

R : Oui, je le sais parce que je les connais assez, ce sont devenu des amis et des connaissances. Je n'ai pas de trouble avec eux autres. Mais ce ne sont pas des drogués, des alcooliques... Ils prennent leurs petites pilules. Je peux vous dire que j'ai 3 locataires ici qui sont venus louer de par eux autres mêmes, que le gouvernement ne paie pas pour eux autres, c'est 3 personnes là sont au lithium. Je n'ai pas de trouble avec ce monde là. Personne il n'y a personne qui paie pour eux autres. Mais on paie pour du monde qui boit, qui se drogue. On lui fournit des meubles. On leur paie une partie de leur logement, on leur paie le téléphone, on leur paie tout et en plus il faut se taper les troubles. (Concierge 01)

Pour un autre concierge, ça ne sert à rien de loger dans son parc locatif des personnes qui ont des problèmes de consommation, car il sera obligé de les évincer :

R : S'ils arrivaient et ils [le projet Chez Soi] me diraient qu'ils [les participants] consomment, 'bien regarde, ne les rentrez pas, je vais les sortir dans 1 semaine'. Pis ils le savent : 'Fais ce que tu as à faire'. Ben oui ben : « Correct, je vais le regarder aller et je vais te rappeler dans 2 jours et je vais te dire dans combien de temps il va sortir ». Je pourrais presque leur dire ça. Mais il me le rentre pareil. On n'a pas le choix. (Concierge 05)

Quant à cette gestionnaire, elle se montre très réfractaire à accueillir des personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie :

R : Je dirais que quand vous avez quelqu'un dans le programme il faut faire des tests. Qu'ils n'aient pas le droit d'avoir de la drogue ou de la boisson, ou ils perdent leur appartement. On ne donne pas ça pour... Comme moi je paie le gouvernement, tu donnes cet argent-là à quelqu'un qui prend cet argent-là pour faire de la drogue ? « Non ! ». Je ne veux pas du monde de même ici « period ». Des alcooliques et des drogués je ne veux pas en voir pantoute. Ça, je suis contre ça moi vraiment.

I : Pas tant les itinérants que les gens qui consomment ?

R : Quelqu'un qui est dans la rue parce qu'il a perdu son 'job' pis l'économie... pis il veut s'aider, ça c'est une autre affaire. Ce n'est pas ce monde-là qu'ils m'ont apporté. Ils m'ont apporté des drogués et des alcooliques. « Hey non, va ailleurs ! » (Gestionnaire 01)

Par ailleurs, il est aussi possible d'observer une *rigidification* marquée de la position de ces locataires face au projet Chez Soi et face aux résidents : politique de la tolérance zéro dans l'application des règlements, plus grande surveillance du comportement des locataires, remise en question du modèle du logement d'abord, et volonté de se retirer du projet.

En revanche, pour les deux concierges ayant rencontré des troubles de voisinage causés par des comportements agressifs, celles-ci évaluent, malgré tout, leur expérience de façon plus positive et souhaitent poursuivre leur participation au projet Chez Soi.

CONCLUSION LE PROJET CHEZ SOI, UNE DIFFÉRENCE POUR L'INTÉGRATION SOCIALE DES PERSONNES ITINÉRANTES AUX PRISES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE ?

Le modèle du *supported housing*, et plus particulièrement l'approche du Logement D'abord ou *Housing First*, est de plus en plus pressenti comme un modèle d'habitation le plus à même de soutenir la prévention de l'itinérance chez les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale (Culhane et al., 2002; Gulcur et al., 2003; Tsemberis, Gulcur, Nakae, 2004; Corrigan, McCracken, 2005; Nelson, Aubry, Lafrance, 2007; Culhane, Metraux 2008). Dans une visée de stratégie de lutte pour combattre l'itinérance, depuis 2009, la Commission de la santé mentale du Canada a mis en œuvre un projet de recherche national dénommé le projet Chez Soi/At Home. Ce projet de recherche est implanté dans cinq villes canadiennes (Moncton, Montréal, Toronto, Vancouver, Winnipeg) et s'appuie sur l'approche du Logement d'abord.

À Montréal, le projet Chez Soi vise d'abord à offrir aux personnes sans-abris aux prises avec des problèmes de santé mentale des logements à coût abordable, situés dans le parc locatif privé, puis leur fournir les services et le soutien dont elles ont besoin. L'étude a pour objectif de vérifier si cette formule est plus fructueuse que les modes de prestation de services habituels (Commission de la santé mentale du Canada, 2012).

Afin de mieux apprécier en quoi l'approche du Logement D'abord peut faire une différence dans l'intégration sociale des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale comparativement aux autres modes de prestation de services habituels, l'objectif de cette présente recherche vise à comprendre pourquoi et comment l'obtention d'un logement autonome, à prix abordable et situé dans le parc locatif privé est un support appuyant les participants du Projet Chez Soi montréalais vers une intégration sociale. Plus spécifiquement, il s'agit de prendre connaissance des problèmes d'intégration sociale auxquels se butent les participants au projet Chez Soi mais aussi prendre connaissance des facteurs qui participent à une insertion dans la communauté.

Intégration dans la communauté et rôle du voisinage

L'approche du Logement D'abord s'appuie sur un modèle d'intégration qui vise à initier un mouvement de retour vers la communauté. La prise en charge des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale n'est plus des seuls domaines de

la psychiatrie, des services sociaux et médicaux, de la charité organisée ou encore du système carcéral, mais emprunte des circuits qui s'enracinent dans la communauté. Conséquemment, d'autres acteurs n'appartenant pas au système de prise en charge traditionnelle sont mobilisés et jouent un rôle dans l'intégration des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale (Schutt, 2011 ; Kloos, Shah, 2009, Yanos et al., 2007 ; Wong, Salomon, 2002; Carling, 1995). Parmi ces acteurs figurent les locateurs (concierges, propriétaires et gestionnaires d'immeubles) et le voisinage.

S'agissant du rôle du voisinage, les résultats indiquent que les participants sont satisfaits de leur quartier. Pour certains, il s'agit d'un quartier qui leur ait familier alors que d'autres apprécient la proximité des services et des transports en commun. Par ailleurs, les participants entretiennent des relations cordiales avec leurs voisins. Conséquemment, il semble que les participants aient développé un sentiment d'appartenance et de familiarité avec le voisinage, ce qui est un marqueur important d'insertion dans la communauté (Yanos et al., 2007).

En revanche, le voisinage peut aussi être une source de difficulté pour l'insertion sociale des participants et cela à deux niveaux. D'une part, certains locataires expriment avoir ressenti de la méfiance, voire de la stigmatisation de la part de leurs voisins. En outre, les propos tenus par ces participants viennent interroger la capacité qu'à la société à accueillir et accepter les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale. L'obtention d'un logement dans la communauté peut certes donner le sentiment d'être un citoyen comme les autres, mais cela ne garantit pas qu'il n'y ait pas de stigmatisation. À cet effet, nos résultats rejoignent les résultats d'études déjà menées auprès de personnes itinérantes logées par un programme s'appuyant sur le modèle du Logement D'abord à savoir que l'une des difficultés rencontrées dans leur intégration sociale est la stigmatisation (Nicholls, Atherton, 2011; Brueckner, Green, Saggars, 2011; Padgett 2007, 2012).

D'autre part, le voisinage peut aussi être une source d'insécurité pour certains participants en raison de trouble de voisinage. Nous avons vu que certains participants ont été confrontés à des voisins plutôt turbulents et ont souffert d'un manque de sécurité dans leur logement. Inversement, selon les propos des locateurs, et plus particulièrement des concierges, il est possible de comprendre que certains participants au projet Chez Soi peuvent aussi causer des troubles de voisinage : va-et-vient dans les logements, bagarres,

comportement agressif, intimidation, intervention policière, soit des troubles qui pour la plupart mènent à la perte du logement, à l'éviction et à des réactions du voisinage. À ce propos, nos résultats rejoignent aussi les résultats d'enquêtes menées aux États-Unis concernant l'approche *Housing First*. Par exemple, Pearson, Montgomery et Locke (2009) observent que les problèmes de logement les plus souvent rencontrés chez les participants au programme *Housing First* sont associés aux questions d'hygiène, au bruit excessif et aux peurs imaginaires reliées aux hallucinations. Toutefois, selon ces auteurs, ce ne sont pas ces types de problèmes qui portent préjudice au maintien en logement, mais plutôt des problèmes tels que les dommages liés à la propriété, l'usage abusif de drogue et d'alcool ainsi que des comportements intimidants à l'égard du voisinage, des propriétaires ou de l'équipe de travail. Par contre, notre étude montre que ce type de trouble de voisinage a pour conséquence des réactions négatives à la fois auprès du voisinage et auprès des locataires. Plus particulièrement, on assiste à une forte *rigidification* de certains locataires, voire à un franc rejet à l'endroit d'une clientèle spécifique soit les personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie, car généralement, les locataires associent ce type de troubles de voisinage à des comportements liés à la consommation.

Néanmoins, il est important de préciser que ce type de troubles de voisinage n'est pas le propre des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale, ni le propre des participants au projet Chez Soi. En fait, ces troubles de voisinage font partie du paysage urbain depuis l'époque de l'industrialisation et de l'urbanisation. Depuis le 19^e siècle, les politiques urbaines tentent de résoudre ces problèmes à partir de politiques interventionnistes alternant entre contrôle social et contrôle policier (Donzelot, 2001). Dans la littérature, ce sujet a essentiellement été étudié auprès des habitants vivant dans le parc de logements sociaux (Anderson, 2011), mais le parc locatif privé n'est pas pour autant exempt de ce type de trouble du voisinage. Cependant, en matière de solution pour faire face à ce problème, Anderson (2011) explique bien qu'une politique faisant porter entièrement le poids des problèmes sur les épaules des locataires aurait pour incidence le passage d'une approche interventionniste axée sur la criminalisation des locataires. Elle propose donc d'y voir un problème social et urbain devant être traité à partir d'un regard et d'une analyse portant sur la nature profonde des problèmes, leurs causes, et non sur le trouble occasionné par les locataires en tant que tel. Par ailleurs, l'ensemble de la littérature portant sur ce type de problèmes montre que les solutions préconisées pour faire face aux

troubles de voisinage occasionnés par des comportements de type « antisociaux » (agression, intimidation, incivilités) s'inscrivent davantage dans une approche communautaire et de médiation entre l'ensemble des acteurs d'un quartier (police, intervenants sociaux, locateurs, groupes de défenses de droit, locataire, etc.) que par une *judiciarisation* des problèmes ou encore l'éviction des locataires (Dorvil, Thériault, 2010; Morin, Baillergeau, 2008).

Intégration dans la communauté et rôle des locateurs

L'examen des expériences vécues par les locateurs (les concierges, les propriétaires et les gestionnaires d'immeubles) à titre de collaborateur au projet Chez Soi nous permet aussi de mieux mesurer leur rôle dans l'intégration sociale des participants. Il est important de revenir sur le fait que les locateurs rencontrés ont pour la plupart déjà eu une expérience avec ce type de clientèle. Ils n'ont pas de préjugés défavorables à l'égard des participants au projet. Au contraire, ils affichent une relative empathie vis-à-vis des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale et sont plutôt favorables à l'existence d'un projet qui vise à soutenir ce type de clientèle. Par ailleurs, la plupart des locateurs traitent à parité les locataires participant aux projets Chez Soi. À leurs yeux, ils sont des locataires comme les « autres ».

Également, certains locateurs sont parfois menés à rendre des petits services aux locataires : accompagnement à l'hôpital, prêt de petites sommes d'argent, aide dans l'entretien du logement. Aussi, ils affichent une ouverture et une disponibilité pour discuter avec les locataires de sujet plus personnel. Cependant, ils refusent catégoriquement de jouer le rôle d'intervenant, considérant qu'il ne s'agit pas de leurs responsabilités. Pour eux, ils agissent à titre de locateurs, c'est-à-dire que la relation qui les lie aux participants est une relation contractuelle axée sur le respect des droits et responsabilités de chacune des parties. Si certains ne ressentent pas le besoin de faire appel aux équipes du projet pour régler certains problèmes, qui somme toute, sont des problèmes du même ordre que les problèmes rencontrés avec d'autres locataires, d'autres locateurs n'hésitent pas à faire appel aux équipes du projet en cas de problèmes. Les locateurs sont d'ailleurs satisfaits du soutien accordé par les équipes.

En revanche, les locateurs souhaiteraient que les équipes du projet prennent davantage en compte leurs connaissances concernant les expériences résidentielles des

participants. À cet effet, certains locateurs semblent intéressés à développer une plus grande collaboration avec les équipes du projet afin de partager avec celles-ci leur propre expérience et leurs connaissances des participants. Les locateurs rencontrés côtoient régulièrement les locataires. Ils connaissent certaines de leurs habitudes de vie. Ils sont également en mesure d'apprécier lorsque la santé physique ou mentale des participants se détériore tout en étant en mesure d'évaluer le degré de satisfaction des participants vis-à-vis leurs expériences résidentielles. Ici, leur rôle en matière d'insertion n'est pas tant celui de médiateur, ni celui d'intervenant ou d'aidant, mais plutôt celui de collaborateurs avec les équipes du projet. Selon nous, c'est la collaboration entre les deux parties qui permet de soutenir et servir de levier pour une insertion dans la communauté. Comme le suggèrent Kloos et al. (2002), les modes de collaboration entre les prestataires de services et les locateurs dans le cadre d'une approche basée sur le logement d'abord ne se résument pas au bail et à l'obtention d'une clef d'un appartement, mais :

« Landlords' and service providers' relationships with the housing program provide the practical framework that can support tenants, prevent problems, or solve those that arise. (Kloos et al., 2002, p. 243)

Le chez soi, sécurité ontologique et rétablissement

S'agissant de la sécurité ontologique, nous avons vu que cette dimension est de plus en plus étudiée par la littérature pour apprécier l'insertion en logement des groupes marginalisés et plus particulièrement pour mesurer comment le logement peut être un lieu de sécurisation favorisant la protection de l'intimité et de la vie privée. Le logement est également un lieu où il est possible d'exercer un contrôle sur son environnement intérieur et d'agir en toute liberté. En d'autres mots, le logement, n'est pas seulement un toit où l'on s'abrite, mais aussi un chez soi (Parsell, 2011 ; Brueckner, Green et Saggars, 2011 ; Morin et al., 2009; Hulse, Saugeres, 2008; Padgett, 2007; Moore, 2007; Mallet, 2004; Jones, Chesters, Fletcher, 2003; Hiscock et al., 2001; Somerville, 1997; Dupuis, Thorns, 1998).

À ce propos, l'examen des expériences résidentielles de 16 participants au projet Chez Soi indique que l'obtention d'un logement favorise le développement de la sécurité ontologique. D'abord, la plupart des participants expriment se sentir chez eux. Plus encore, l'examen des expériences résidentielles des participants montre que ceux-ci ressentent un grand besoin de protéger leur intimité et leur vie privée. D'une part, ils attachent une

attention particulière à ne pas se sentir envahie en choisissant minutieusement qui peut ou non franchir la porte de leur demeure. D'autre part, l'acquisition d'un lieu à soi, d'un espace privé permet un mouvement de repli par rapport au monde extérieur. Ce mouvement de repli ne doit pas être compris comme de l'isolement, mais plutôt comme l'ouverture vers un nouvel « espace-temps », celui du repos, de la récupération, du retour vers soi. Pour le dire autrement, l'obtention d'un chez soi, d'un lieu de sécurisation et de protection de l'intimité et de la vie privée favorise le rétablissement des personnes itinérantes aux prises avec un problème de santé mentale. D'ailleurs, les participants expriment que depuis l'obtention de leur logement, ils observent une amélioration de leur santé physique et mentale, ainsi qu'une diminution de la consommation pour les participants aux prises avec des problèmes de toxicomanie alors que d'autres expriment une amélioration de leur estime de soi.

En revanche, il apparaît que le manque d'insonorisation des logements entache le sentiment de protection de l'intimité. Plusieurs participants nous ont fait part de leur volonté de quitter leur logement en raison du fait qu'ils « entendaient » leurs voisins.

L'insertion en logement, une demande constante de protection

Enfin, un dernier constat s'impose : l'offre d'un logement abordable, sécuritaire, avec de bonnes conditions d'habitation est un facteur déterminant pour soutenir une intégration dans la communauté et plus particulièrement soutenir une sortie de l'itinérance. À cet effet, tous les participants interrogés s'accordent pour dire que l'un des aspects positifs du projet Chez Soi est le prix abordable du logement. Sans cette offre, ils estiment qu'il aurait été difficile pour eux de sortir de la situation d'itinérance ou encore obtenir un logement avec de bonnes conditions d'habitation.

Ainsi, sans un faible coût du logement, il ne pourrait y avoir de Projet Chez Soi. Autrement dit, le logement abordable est un pré requis au Logement D'abord. En ce sens, le projet Chez Soi, par l'offre d'un logement d'abord et à prix abordable vient lever les barrières « structurelles » auxquelles font face les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale dans l'obtention d'un logement situé dans la communauté et le parc locatif privé. Dans cette perspective, l'approche du Logement D'abord pourrait se concevoir comme une mesure qui par l'offre d'un logement direct et abordable permet de répondre aux besoins criants des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale en matière de logement. Nous avons vu comment les trajectoires

résidentielles des participants étaient marquées par des difficultés d'accès à un logement abordable et situé dans la communauté. Les obstacles à l'obtention d'un logement concernent par exemple le coût élevé des logements dans le parc locatif privé, la méfiance des propriétaires à l'égard des personnes itinérantes, les difficultés d'accès à un logement social. L'exploration des trajectoires résidentielles des participants permet de rendre compte que l'absence de logement stable est une dimension majeure de l'itinérance. Cependant, cette condition est en grande partie issue de causes structurelles relatives d'une part aux prix élevés des loyers disponibles dans le marché privé et d'autre part au retrait partiel de l'État (notamment pour ce qui est du financement) dans la promotion de politiques sociales en matière de logement abordable (Dansereau, 2005).

Conséquemment, l'approche du Logement D'abord pourrait être considérée comme une mesure qui cherche à faire face aux problèmes d'accessibilités en matière de logement abordable auxquels font face les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale dans un contexte de pénurie de logements sociaux issus du recul de l'État Providence. Il serait alors possible de se demander si l'approche du Logement D'abord constitue une mesure possiblement palliative au vu du désengagement de l'État en matière de politiques d'habitation à tendance plus universaliste ?

En revanche peut-on aussi penser que l'approche du Logement D'abord tente de trouver des avenues possibles pour répondre aux besoins de « protection » des personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Dans cette perspective, l'itinérance pourrait s'apprécier comme une manifestation d'un déficit considérable de protection. Dans leur trajectoire d'itinérance, ces personnes apparaissent comme des « individus par défaut », ainsi caractérisées : « des individus qui ont perdu où n'arrivent pas à accéder au support de la propriété sociale et auxquels manquent les ressources nécessaires pour assumer positivement leur liberté d'individu et leur autonomie sociale » (Castel, 2009, p. 442).

La dotation en logement abordable favorise ainsi une rupture de l'itinérance et s'ouvre vers une possibilité d'un support social pouvant assurer une protection minimale allant possiblement vers une protection sociale plus entière. À cet effet, le soutien offert par les intervenants sociaux est fort important. Malgré le fait que nous avons peu exploré la question de l'intervention sociale, nous avons tout de même pu entrevoir que les participants à l'étude expriment fortement à quel point leur intervenant (e) est un support

important : écoute, présence, aide pour remplir les papiers, accompagnement, relation de confiance. De même, nous avons vu à quel point l'équipe logement offre une protection aux participants lorsque des difficultés adviennent lors de conflits avec le voisinage ou encore avec les propriétaires par l'assurance qu'en dépit de ces difficultés, ils seront relogés.

Le rôle joué par les intervenants sociaux pourrait se définir comme un rôle de « protection résidentielle ». En ce sens, le soutien offert va au-delà du maintien de la stabilité résidentielle et de l'acquisition d'habiletés pour vivre de façon autonome. D'ailleurs, en termes d'adaptation à la vie en logement, nous avons vu que la plupart des participants indiquent être satisfaits de leur rythme de vie quotidien. Si certains peuvent parfois éprouver de l'ennui, d'autres de la solitude ou encore se sentir parfois limités au niveau de leur fonctionnement, en revanche tous les participants semblent mener une vie autonome et n'éprouvent pas de difficulté à faire face aux contingences de la vie quotidienne telles que les tâches domestiques, la gestion du budget, se faire à manger. La plupart ont des activités de loisir malgré le fait que celles-ci soient limitées par une situation financière précaire.

Conséquemment, il serait possible de penser que le soutien offert pourrait viser à ramener les participants vers des systèmes de protection grâce à l'offre d'un support pour faire face aux difficultés rencontrées, en favorisant l'accès aux différents régimes de protection sociale (services de santé, aide sociale), en proposant un service de fiducie pour assurer une protection financière, jouer le rôle de médiateur lors de conflits avec le propriétaire, participer à la défense des droits des locataires.

En dernière analyse, nous pourrions dire, comme le suggère Castel (2009), que c'est seulement à partir du moment où les individus bénéficient de supports et de protection que peuvent se déployer les aventures de la subjectivité et le sens du chez soi. Dans cette perspective, nous pourrions ainsi avancer que c'est lorsque les individus sont « protégés », qu'il est possible que se développe un chez soi.

ANNEXE I SCHÉMA D'ENTREVUE POUR LES PARTICIPANTS

1^{ère} dimension :

Quelles sont les caractéristiques du logement actuel ? Comparaison avec les domiciles des dernières années.

2^e dimension :

Quelle est la perception des locataires de leur influence sur leur milieu de vie, leurs attentes, leurs besoins et leurs aspirations ? Leurs activités journalières.

3^e dimension :

Quel est le niveau de fonctionnement social de ces résidents ? Conséquence de leur état (trouble mental, itinérance...) sur leur intégration en société.

4^e dimension :

Quel est le rapport des résidents au support organisé et informel?

5^e dimension :

Quelle est la satisfaction quant à leur qualité de vie?

ANNEXE II SCHÉMA D'ENTREVUE AVEC LES CONCIERGES, PROPRIÉTAIRES ET GESTIONNAIRES D'IMMEUBLES

1^{ère} dimension:

Comment le quotidien est-il meublé ? L'appropriation de l'espace, le programme de la journée.

2^{ème} Dimension :

Quel est le rôle des propriétaires (ou le gérant), leur trajectoire, leur philosophie d'action, leur vision de l'itinérance, de la maladie mentale ?

3^{ème} dimension :

Comment se déroulent les rapports avec le réseau des services ?

4^{ème} dimension :

Le pouvoir d'agir dans ces lieux résidentiels, les techniques de contrôle, la réglementation, l'espace décisionnel

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Anderson, I. 2011. «Evidence, policy and guidance for practice: a critical reflection on the case of social housing landlords and antisocial behavior in Scotland », *Evidence and Policy*, vol 7, no.1, p.41-58
- Anderson, I. 2004. « Housing, Homelessness and the welfare state in the UK », *International Journal of Housing Policy*, vol.4, no.3, p.369-389.
- Aubry, T., F. Klodawsky, et D. Coulombe. 2012. « Comparing the Housing Trajectories of Different Classes Within a Diverse Homeless Population », *American Journal of Community Psychology*, vol. 49, no.1, p.142-155.
- Bachelard, G. 2004-1957. *La poétique de l'espace*, Paris : Presses Universitaires de France, 214p
- Beaulieu, A. 2004. « L'expérience existentielle de l'habiter » dans Beaulieu, A. et H. Dorvil (dir.) 2004. *L'habitation comme déterminant social de la santé*, p.113-123. Actes du colloque Le logement comme déterminant social de la santé pour les personnes usagères des services de santé mentale, ACFAS, Cahiers scientifiques 99.
- Beaulieu, A. et H. Dorvil (dir.) 2004. *L'habitation comme déterminant social de la santé*. Actes du colloque Le logement comme déterminant social de la santé pour les personnes usagères des services de santé mentale, ACFAS, Cahiers scientifiques 99.
- Bégin, P. 1995. *Les sans-abri au Canada*. Ottawa : Bibliothèque du Parlement, Service de recherche.
- Bellot, C. et B. St-Jacques. 2007. « La gestion pénale de l'itinérance : un enjeu pour la défense des droits », p.171-194, dans Roy, S et R. Hurtubise (dir.), *L'itinérance en questions*, Québec : Presses de l'Université du Québec, 398p.
- Bengtsson-Tops, A. et L. Hansson. 2013. « Landlord's Experiences of Housing Tenants Suffering from Severe Mental Illness: A Swedish Empirical Study », *Community Mental Health Journal*, Springer US.
- Bonin, J.-P., L. Fournier, et R., Blais. 2009. « A Typology of Mentally Disordered Users of Resources for Homeless People: Towards Better Planning of Mental Health Services », *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, vol. 36, no.4, p.223-235.
- Bonin, J.-P. et al. 2010. « Health and Mental Health Care Utilization by Clients of Resources for Homeless Persons in Quebec City and Montreal, Canada: A 5-Year Follow-Up Study », *The Journal of Behavioral Health Services and Research*, vol.37, no.1, p.95-110.
- Boucher, J. 2010. « Pauvreté, vulnérabilité et insertion sociale : la filière de l'habitat et de son lieu social », dans Dorvil, H. et M. Thériault (dir.). *Problèmes sociaux, médiation*

communautaire, recherche et santé, p.21-44 Actes du Colloque présenté dans le cadre du 76^e colloque de l'Acfas, Acfas, Cahiers scientifiques 112.

Brousse, C., Firdion, J.M. et M. Marpsat. 2008. *Les sans-domicile*, Paris : La Découverte, coll. « Repères Sociologie », 118p.

Brueckner, M., Green, M. et S. Saggars. 2011. « The Trapping of Home : Young Homeless People's Transition Towards Independent Living », *Housing Studies*, vol. 26, no.1, p. 1-16.

Canadian Institute for Health Information. 2007. *Improving the Health of Canadians: Mental Health and Homelessness*, Ottawa: CIHI.

Campeau, P. 2000. « La place des facteurs structurels dans la production de l'itinérance », dans Laberge, D. (dir.) *L'errance urbaine*, p. 49-69. Québec : Les Éditions Multimondes, 439p.

Carling, P.J. 1995. *Return to community: Building support systems for people with psychiatric disabilities*. New York: Guilford Press.

Castel, R. 2009. *La montée des incertitudes-travail, protections, statut de l'individu*, Paris : Seuil, 457p.

Chalmers McLaughlin, T. 2011. « Using Common Themes: Cost-Effectiveness of Permanent Supported Housing for People With Mental Illness », *Research on Social Work Practice*, vol. 21, no.4, p. 404-411

Collins, S. E. et al. 2012. « Project-Based Housing First for Chronically Homeless Individuals With Alcohol Problems: Within-Subjects Analyses of 2-Year Alcohol Trajectories », *American Journal of Public Health*, vol.102, no.3, p.511-519.

Commission de la santé mentale du Canada (2012). *Projet Chez Soi. Rapport sur les résultats préliminaires*, Vol.2.

http://www.mentalhealthcommission.ca/SiteCollectionDocuments/AtHome-ChezSoi/At%20Home_EarlyFindingsReportVolume2_FRE.pdf

Corrigan, P. W. et S. G. McCracken. 2005. « Place First, Then Train: An Alternative to the Medical Model of Psychiatric Rehabilitation », *Social Work*, vol.50, no.1, p.31-39.

Culhane, D.P. et al. 2002. « Public service reductions associated with placement of homeless persons with severe mental illness in supportive housing », *Housing Policy Debat*, no.13, vol.1, p.107-163.

Culhane, D. P. et S. Metraux. 2008. « Rearranging the Deck Chairs or Reallocating the Lifeboats? Homelessness Assistance and Its Alternatives », *Journal of the American Planning Association*, vol.74, no.1, p.111-121.

- Dansereau, F. (dir.) 2005. *Politiques et interventions en habitations*, Québec : Presses de l'Université Laval, 240p.
- DeSilva, M. B., Manworren, J. et P.Targonsky. 2011. « Impact of a Housing First Program on Health Utilization Outcomes Among Chronically Homeless Persons », *Journal of Primary Care & Community Health*, vol.2, no.1, p.16-20.
- Donzelot, J. 2001. *La nouvelle question urbaine : Actes du séminaire (1999/2000)*. Paris : PUCA, 299p.
- Dorvil, H. et J. Gagné. 1988. « L'itinérance : le regard sociologique », revue québécoise de psychologie, vol. 9, no.1, p.63-78
- Dorvil, H. et al. 2002. « Le logement comme facteur d'intégration sociale pour les personnes classées malades mentales », *Déviance et Société*, vol.26, no.4, p.497-515.
- Dorvil, H. et P. Morin. 2008. « La réadaptation psychosociale des patients psychiatriques désinstitutionnalisés dans leurs familles naturelles, les résidences d'accueil et les logements sociaux avec support communautaire », dans Morin, P. et E Baillergeau (dir.). *L'habitation comme vecteur de lien social*, p.75-94, Québec : Presses de l'Université du Québec, 323p.
- Dorvil, H. et M. Thériault (2010.). *Problèmes sociaux, médiation communautaire, recherche et santé*, Actes du Colloque présenté dans le cadre du 76^e colloque de l'Acfas, Acfas, Cahiers scientifiques 112.
- Dovey, K. 1985. « Home and Homelessness: Introduction » dans Altman, I. et C.M. Werner (dir.), *Homes environments. Human Behavior and Environment: Advances in Theory and Research*. Vol 8. New York: Plenum Press.
http://scholar.google.fr/scholar?q=kimberley+dovey&btnG=&hl=fr&as_sdt=0%2C5.
Dernière consultation, le 23 février 2013.
- Dufour, R. 2000. « Trois vilains petits canards. Études sur la filiation de parenté et la désaffiliation sociale », dans Laberge, D. (dir.). *L'errance urbaine*, p.137-159, Québec : Editions Multimondes, 439p.
- Dubreuck, J.L. 2008. « Santé mentale des sans-abri. Faut-il intervenir davantage ? », *Psychiatrie et Violence*, vol.8, no.1,
- Dupuis, A. et D.C. Thorns. 1998. « Home, home ownership and the search for ontological security », *The Sociological Review*, vol. 46, no.1, p.24-47.
- European Consensus Conference on Homelessness. 2010. *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*. FEANTSA.
http://www.feantsa.org/files/freshstart/Consensus_Conference/Research/FEA%20020-10_EN_final.pdf

- Fallis, G. 2010. « Progressive Housing Policy in the 21st Century: A Contrarian View », *Journal of Sociology and Social Welfare*, vol. 37, no.4, p.173-199.
- Farrell, D. C. (2010). «The Paradox of Chronic Homelessness: The Conscious Desire to Leave Homelessness and the Unconscious Familiarity of the Street Life.» *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20(2): 239-254.
- Fazel, S. et al. 2008. « The Prevalence of Mental Disorders among the Homeless in Western Countries: Systematic Review and Meta-Regression Analysis », *PLoS Med*, vol.5, no.12, e225.
- Fitzpatrick, S. 2005. « Explaining Homelessness: a Critical Realist Perspective », *Housing, Theory and Society*, vol. 22, no.1, p. 1-17.
- Fitzpatrick-Lewis, D. et al. 2011. « Effectiveness of interventions to improve the health and housing status of homeless people: a rapid systematic review », *BMC Public Health*, vol.11, no.1, p.638.
- Fontan, J.M. 2000. « Entre la gestion socialisée et l'autogestion d'une pratique, quel devenir citoyen ? ». dans Laberge, D. (dir.) *L'errance urbaine*, p. 29-48, Québec : Les Éditions Multimondes, 439p.
- Forchuk, C. et al. 2006. 'It's important to be proud of the place you live in. Housing problems and preferences of psychiatric survivors », *Perspectives in Psychiatric Care*, vol. 42, no. 1. p.42-52.
- Forchuk, C. et al. 2008. « Developing and testing an intervention to prevent homelessness among individuals discharged from psychiatric wards to shelters and 'No Fixed Address' », *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, vol.15, no.7, p.569-575.
- Fortier, J.,Thibaudeau,M.F. et P. Campeau. 1998. « Les personnes itinérantes souffrant de troubles mentaux graves et persistants à Montréal : profil, services d'urgence psychiatriques et nouvelles interventions », *Nouvelles pratiques sociales*, vol.11, no.1, p.43-68.
- Fortin, M.F. et al. 2010. *Fondements et étapes du processus de recherche*, 2^e édition, Montréal : Chenelière éducation, 656p.
- Frankish, C.J., Hwang, S.W.et D. Quantz. 2005. « Homelessness and Health in Canada: Research Lessons and Priorities », *Canadian Journal of Public Health*, vol.96, p.23-29.
- George, C. et al. 2008. « Connecting fractured lives to a fragmented system: Chicago housing for health partnership », *Equal Opportunities International*, vol.27, no.2, p.161-180.
- Giddens, A. 1994. *Les conséquences de la modernité*, Paris : L'Harmattan, 192p.

- Greenwood, R. et al. 2005. « Decreasing Psychiatric Symptoms by Increasing Choice in Services for Adults with Histories of Homelessness », *American Journal of Community Psychology*, vol.36, no.3, p.223-238.
- Gulcur, L. et al. 2003. « Housing, hospitalization, and cost outcomes for homeless individuals with psychiatric disabilities participating in continuum of care and housing first programmes », *Journal of Community & Applied Social Psychology*, vol.13, no.2, p.171-186.
- Gulcur, L. et al. 2007. « Community Integration of Adults with Psychiatric Disabilities and Histories of Homelessness », *Community Mental Health Journal*, p.43, no.3, p.211-228.
- Gurney, C. 1990. *The meaning of home in a decade of owner occupation: towards an experiential research agenda*, Bristol: SAUS Working Paper, p.28.
- Heidegger, M. 1958. « Bâtir, habiter, penser » (1951), dans *Essais et conférences*, Paris : Gallimard, p.170-193.
- Henwood, B., Stanhope, V. et D. Padgett. 2011. « The Role of Housing: A Comparison of Front-Line Provider Views in Housing First and Traditional Programs », *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, vol.38, no.2, p.77-85.
- Heywood, F. 2005. « Adaptation: altering the house to restore the home », *Housing Studies*, vol. 20, no. 4, p. 531-547.
- Hiscock, R. et al. 2001. « Ontological security and psychosocial benefits from the home: qualitative evidence on issues of tenure », *Housing, Theory and Society*, vol. 18, no.1-2, p. 50-66.
- Hobbes, T. 1971/1651. *Le Léviathan*, Sirey, Paris.
- Hulse, K. et L. Saugueres. 2008. *Housing insecurity and precarious living: An Australian exploration*. AHURI, Final report 124.
- Hwang, S. W. 2000. « Mortality Among Men Using Homeless Shelters in Toronto, Ontario », *JAMA: The Journal of the American Medical Association*, vol.283, no.16, p.2152-2157.
- Hwang, S.W. et al. 2005. « Interventions to Improve the Health of the Homeless: A Systematic Review », *American Journal of Preventive Medicine*, vol.29, no.4, p.311-375.
- Hwang, S.W. et al. 2009. « Mortality among residents of shelters, rooming houses, and hotels in Canada: 11 year follow-up study », *BMJ* 339.
- Hwang, S.W. et al. 2011. « The health and housing in transition study: a longitudinal study of the health of homeless and vulnerably housed adults in three Canadian cities », *International Journal of Public Health*, vol.56, no.6, p.609-623.

- INSTITUT DE RECHERCHE ET D'INFORMATIONS SOCIO-ECONOMIQUES 2011. *Logement 2011 : Marché locatif et spéculation*, Montréal : IRIS.
http://www.iris-recherche.qc.ca/publications/logement_2011_marche_locatif_et_speculation
- Jones, R., Chesters, J. et M. Fletcher. 2003. « Make yourself at home: People living with psychiatric disability in public housing », *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, Vol. 67, p. 67-79
http://www.psychosocial.com/IJPR_7/make_home.html
- Jost, J. J., Levitt, A.J., et L. Porcu. 2011. « Street to Home », *Qualitative Social Work*, vol.10, no.2, p. 244-263.
- Kertesz, S. G. et al. 2009. « Housing First for Homeless Persons with Active Addiction: Are We Overreaching? », *Milbank Quarterly*, vol.87, no.2, p.495-534.
- Kloos, B. et S. Shah. 2009. « A Social Ecological Approach to Investigating Relationships Between Housing and Adaptive Functioning for Persons with Serious Mental Illness », *American Journal of Community Psychology*, Vol.44, p.316-326.
- Kloos et al. 2002. « Landlords as partner for promoting success in supported housing: It takes more than a lease and a key' », *Psychiatric Rehabilitation Journal*, vol. 25, p.235-244.
- Laberge, D. et S. Roy. 1994. « Interroger l'itinérance : stratégies et débats de recherche », *Cahiers de recherche sociologique*, vol.22, p.93-112.
- Laberge, D. et al. 1995. *De l'expérience individuelle au phénomène global : configuration et réponses sociales à l'itinérance*, Montréal : Les Cahiers de recherche du CRI, no. 1, 23 p.
- Laberge, D. (dir.) 2000. *L'errance urbaine*. Québec : Les Éditions Multimondes, 439 p.
- Laberge, D. et S. Roy. 2001. « Pour être, il faut être quelque part : la domiciliation comme condition d'accès à l'espace public », *Sociologie et Société*, vol. 33, no.2, p.115-131
- Laé, J-F et N. Murard. 2011. *Deux générations dans la débâcle- Enquête dans la pauvreté ouvrière*, Paris, Editions Bayard, 419p.
- Landreville, P., Laberge, D. et D. Morin. 1998. 'La criminalisation et l'incarcération des personnes itinérantes', *Nouvelles pratiques sociales*, vol.11, no.1, p.69-81.
- Larimer, M.E. et al. 2009. « Health Care and Public Service Use and Costs Before and After Provision of Housing for Chronically Homeless Persons With Severe Alcohol Problems », *JAMA: The Journal of the American Medical Association*, vol.301, no.13, p.1349-1357.

- Levitt, A. (2011). «Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction.» *Psychiatric rehabilitation journal*, 35(2): 156-157.
- Locke, J. 1994/1689. *Second Traité du gouvernement*, PUF, Paris.
- Mallet, S. 2004. « Understanding home : a critical review of the literature », *The Sociological Review*, vol.52, no.1, p. 62-89.
- Matejkowski, J. et J. Draine. 2009. « Investigating the Impact of Housing First on ACT Fidelity », *Community Mental Health Journal*, vol. 45, no.1, p.6-11.
- Mayer et al. 2000. *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville : Éd. Gaëtan Morin, 410p.
- McHugo et al. 2004. « A randomized controlled trial of integrated versus parallel housing services for homeless adults with severe mental illness », *Schizophrenia Bulletin*, vol.30, p.969-982.
- Mercier, C., Fournier, L. et G. Racine. 1994. « L'itinérance ». dans Dumont, F., Langlois, S. et Y. Martin (dir.), *Traité des problèmes sociaux*, p. 739-764, Québec : Institut québécois de recherche sur la culture, 1164 p.
- Morin, P., Robert, D. et H. Dorvil 2001. « Le logement comme facteur d'intégration sociale pour les personnes classées malades mentales et les personnes classées déficientes intellectuelles », *Nouvelles pratiques sociales*, vol.14, no.2, p.88-105.
- Morin, P. et E. Baillergeau. 2008. « Introduction générale » dans Morin, P. et E. Baillergeau (dir.). *L'habitation comme vecteur de lien social*, p.1-14, Québec : Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes sociaux et Interventions sociales, 305p.
- Morin, P. et H. Dorvil. 2008. « Le pouvoir d'agir des personnes ayant des problèmes majeurs de santé mentale logeant en maison de chambres » dans Morin, P. et E. Baillergeau (dir.). *L'habitation comme vecteur de lieu social*, p. 41-74, Québec : Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes sociaux et Interventions sociales 305p.
- Morin, P. et al. 2009. *Signification du chez-soi et intervention psychosociale à domicile dans les programmes de soutien à domicile, enfance/jeunesse/famille et santé mentale*, Rapport de recherche, Sherbooke : Centre de Santé et de services sociaux-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, 191p.
- Minnery, J. et E. Greenhalgh. 2007. « Approaches to Homelessness Policy in Europe, the United States, and Australia », *Journal of Social Issues*, vol.63, no.3, p. 641- 655.
- Moore, J. 2007. « Polarity or Integration? Towards a Fuller Understanding of Home and Homelessness », *Journal of Architectural and Planning Research*, vol. 24, no.2, p.143-159.

- Nelson, G. et al. 2007. « Housing Choice and Control, Housing Quality, and Control over Professional Support as Contributors to the Subjective Quality of Life and Community Adaptation of People with Severe Mental Illness », *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, vol.34, no.2, p.89-100.
- Nelson, G., T. Aubry, et A. Lafrance. 2007. « A Review of the Literature on the Effectiveness of Housing and Support, Assertive Community Treatment, and Intensive Case Management Interventions for Persons With Mental Illness Who Have Been Homeless », *American Journal of Orthopsychiatry*, vol.77, no.3, p.350-361.
- Nelson, G. 2009. « At the heart of the ecology of recovery. A Home », dans Pelletier et al. (dir.), *Hébergement, logement et rétablissement en santé mentale. Pourquoi et comment faire évoluer les pratiques?*, p.83-100, Québec : Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes sociaux et Interventions sociales, 151p.
- Newman, S. et H. Goldman. 2008. « Putting Housing First, Making Housing Last: Housing Policy for Persons With Severe Mental Illness », *The American Journal of Psychiatry*, vol.165, no.10, p.1242-1248.
- Newman, S. et H. Goldman. 2009. « Housing policy for person with severe mental illness », *The Policy Studies Journal*, vol.37, p.299-324.
- Nicholls, C. et I. Atherton. 2011. « Housing First : Considering Components for Successful Resettlement of Homeless People with Multiple Needs », *Housing Studies*, vol.26, no.5, p.767-777.
- Padgett, D., B. Henwood. 2012. « Qualitative Research for and in Practice: Findings from Studies with Homeless Adults Who Have Serious Mental Illness and Co-Occurring Substance Abuse », *Clinical Social Work Journal*, p.1-7.
- Padgett, D. et al. 2011. « Substance Use Outcomes Among Homeless Clients with Serious Mental Illness: Comparing Housing First with Treatment First Programs », *Community Mental Health Journal*, vol.47, no.2, p.227-232.
- Padgett, D. K., Gulcur, L. et S. Tsemberis. 2006. « Housing First Services for People Who Are Homeless With Co-Occurring Serious Mental Illness and Substance Abuse », *Research on Social Work Practice*, vol.16, no.1, p.74-83.
- Padgett, D. 2007. « There's no place like (a) home : Ontological security among persons with serious mental illness in the United States », *Social Science & Medicine*, vol.64, no.9, p.1925-1936.
- Paillé, P. et A. Muchelli. 2005. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Montréal : Armand Colin, 205 p.

- Pamela, C. R., Lisa, C. et M. John. 2009. « Perceived Coercion to Treatment and Housing Satisfaction in Housing-First and Supportive Housing Programs », *Psychiatric services*, vol.60,no.9, p.1251-1253.
- Parsell, C. 2011. « Home is Where the House is: The Meaning of Home for People Sleeping Rough », *Housing Studies*, vol. 27, no.2, p.159-173.
- Pearson, C., Montgomery, A.E. et G. Locke. 2009. « Housing stability among homeless individuals with serious mental illness participating in housing first programs », *Journal of Community Psychology*, vol.37, no.3, p.404-417.
- Piat, M. et al. 2008. « Housing for Persons With Serious Mental Illness: Consumer and Service Provider Preferences », *Psychiatric Services*, vol.59, no.9, p.1011-1017.
- Poirier, M., Hachey, R. et Y. Lecomte. 2000. « L'inquiétante étrangeté de l'itinérance », *Santé mentale au Québec*, vol.25, no.2, p.9-20.
- Poirier, M. 2007. « Santé mentale et itinérance », *Nouvelles pratiques sociales*, vol.19, no.2, p.76-91.
- Philippot, P. et al. 2007. « Psychological Research on Homelessness in Western Europe: A Review from 1970 to 2001 », *Journal of Social Issues*, vol.63, no.3, p.483-503.
- Pleace, N. 2000. « The New Consensus, the Old Consensus and the Provision of Services for People Sleeping Rough », *Housing Studies*, vol.15, no.4, p.581-594.
- Rivlin, L. G. et J. Moore 2001. « Home-Making: Supports and Barriers to the Process of Home », *Journal of Social Distress and the Homeless*, vol.10, no.4, p.323-336.
- Rossi, P. H. 1990. « The old homeless and the new homelessness in historical perspective », *American Psychologist*, vol. 45, no.8, p. 954-959.
- Roy, S. et al. 2006. *Itinérance et accès aux services : problèmes et enjeux*. Montréal : Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Saunders, P. 1990. *A nation of Home Owners*, London: Unwin Hyman, 418p.
- Serfaty-Garzon, P. 2003. *Chez Soi. Les territoires de l'intimité*. Paris : Armand Colin, 210p.
- Shinn, M. 2007. « International Homelessness: Policy, Socio-Cultural, and Individual Perspectives », *Journal of Social Issues*, p.63, no.3, p.657-677.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC, 1997. *L'action gouvernementale en habitation. Orientation et plan d'action*, Québec : Gouvernement du Québec.
- Somerville, P. 1997. « The social construction of home », *Journal of Architectural and Planning Research*, vol. 14, p.227-245.

- Stanhope, V., Marcus, S. et P. Solomon. 2009. « The impact of coercion on services from the perspective of mental health care consumers with co-occurring disorders », *Psychiatric Services*, p.60, no.2, p.183-188.
- Stanhope, V. et K. Dunn. 2011. « The curious case of Housing First: The limits of evidence based policy », *International Journal of Law and Psychiatry*, vol.34, no.4, p.275-282.
- Stefancic, A. et S. Tsemberis. 2007. « Housing First for Long-Term Shelter Dwellers with Psychiatric Disabilities in a Suburban County: A Four-Year Study of Housing Access and Retention », *The Journal of Primary Prevention*, vol.28, no.3, p.265-279.
- Schutt, R.K. (2011). *Homelessness, Housing and Mental Illness*, Cambridge, Havard University Press, 376p.
- Sylvestre, J. et al. 2001. « À propos de la stabilité résidentielle du logement chez les personnes aux prises avec des troubles mentaux graves », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 14, no.2, p.59-74.
- Toro, P. A. 2007. « Toward an International Understanding of Homelessness », *Journal of Social Issues*, vol.63, no.3, p. 461-481.
- Trainor, J. 2009. « Housing and the development of a personal ressource base », dans Pelletier et al. (dir.), *Hébergement, logement et rétablissement en santé mentale. Pourquoi et comment faire évoluer les pratiques?*, p.33-51, Québec : Presses de l'Université du Québec, 151p.
- Tsemberis, S. et R.F. Eisenberg. 2000. « Pathways to housing : Supported Housing for street-dwelling homeless individuals with psychiatric disabilities », *Psychiatric Services*, vol. 51, no.4, p.487-493.
- Tsemberis, S. et al. 2003. « Consumer Preference Programs for Individuals Who Are Homeless and Have Psychiatric Disabilities: A Drop-In Center and a Supported Housing Program », *American Journal of Community Psychology*, vol.32, no.3, p.305-317.
- Tsemberis, S., Gulcur, L. et M. Nakae. 2004. « Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals With a Dual Diagnosis », *American Journal of Public Health*, vol.94, no.4, p.651-656.
- Ulysse, P.J. et F. Lesemann. 2004. *Citoyenneté et pauvreté*, Québec : Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes sociaux et Interventions sociales 308p.
- Yanos, P. T. et al. 2007. « Exploring the role of housing type, neighborhood characteristics, and lifestyle factors in the community integration of formerly homeless persons diagnosed with mental illness », *Journal of Mental Health*, p.16, no.6, p.703-717.

Weaver, J.C. 2006. *La rué vers la terre et le façonnement du monde moderne 1650-1900*, Montréal : Fides, 531p.

Wong, Y.-L. et P.L. Salomon. 2002. « Community integration of persons with psychiatric disabilities in supportive independent housing: A conceptual model and methodological considerations ». *Mental Health Services Research*, vol.4, p.13-28.

