

# Toutes incluses

GUIDE PRATIQUE  
DU LOGEMENT SOCIAL  
POUR FEMMES

—



**AUBERGE**  
MADELEINE

# Remerciements

La réalisation de ce guide a été possible grâce à la participation des organismes partenaires suivants : LOGIFEM, Maison Marguerite, La Maison Benoît Labre, Passages, L'Anonyme, Réseau Habitation Femmes, Méta d'âme, Le Chaînon, La Rue des femmes, Maisons de l'Ancre, Pas de la Rue, Miyoskamin et le Cap St-Barnabé. Leur participation aux entretiens et leur partage de connaissances sont au cœur de ce guide.

Nous tenons également à remercier les femmes hébergées à l'Auberge Madeleine. Sans elles, ce guide ne serait pas ce qu'il est. Leur résilience, leur courage et leur persévérance sont admirables et nous motivent à continuer notre lutte pour le droit au logement. Merci à celles qui ont participé au café-causerie pour améliorer la compréhension des besoins en logement social avec soutien communautaire.

Nous souhaitons également remercier le Service aux collectivités de l'UQAM (volet étudiant) et la Société d'habitation du Québec (volet Soutien pour des projets du Programme d'aide aux organismes communautaires) pour leur soutien financier. De plus, la traduction anglaise de ce guide a été rendue possible [en partie] grâce au gouvernement du Canada.

Financé par le  
gouvernement  
du Canada

Funded by the  
Government  
of Canada

Canada

## Coordination du projet

Josée-Anne Kozel

## Rédaction du guide

Marianne Cuerrier

Josée-Anne Kozel

Alexandra Larose

## Réalisation des entretiens

Marianne Cuerrier

Josée-Anne Kozel

Lydia Lagrandeur

Marie-Hélène Mathieu

## Animation du café-causerie

Alexandra Larose

Savanah Chevalier

## Révision du guide

Eugénie Adlhoch-Mathé

Sandrine Lachance

Élie-Jeanne Lalonde

Marie-Hélène Mathieu

Mélanie Walsh

## Révision linguistique

Chloé Gauthier

## Traduction (anglais)

Candice Richard

## Graphisme

hidé!

# Table des matières

Mise en contexte	4
Présentation de l'organisme	5
Présentation du projet	6
Concepts clés	8
Droit au logement	8
Logement social	8
Logement social avec soutien communautaire	9
Réduction des méfaits	9
Féminisme intersectionnel	9
Haut seuil d'inclusion	9

État de la situation	10
L'itinérance au féminin	10
Logement social pour femmes	14
Logement transitoire versus logement permanent	16

## Pistes et constats

Gestion administrative	18
Processus de sélection	18
Préparation et renouvellement des contrats	22
Fiducie	22
Paiement et non-paiement	22
Frais et inclusions	23

Gestion immobilière	24
Sécurité du bâtiment	24
Visites du locateur	26
Entretien et maintenance	27
Urgences	30
Animaux de compagnie	32

Offre de services	33
Le soutien communautaire	33
Sécurisation culturelle	36
Partenariats	37
Activités	39
Règlements d'immeubles	40
Pair-aidance	43

Contraintes et conflits	45
Voisinage	45
Cohabitation entre locataires	47
Décès	48

## Aide-mémoire

Protocoles	50
Réflexions	51
Recommandations	52

## Appendice

Lexique	54
Bibliographie	55



## Mise en contexte



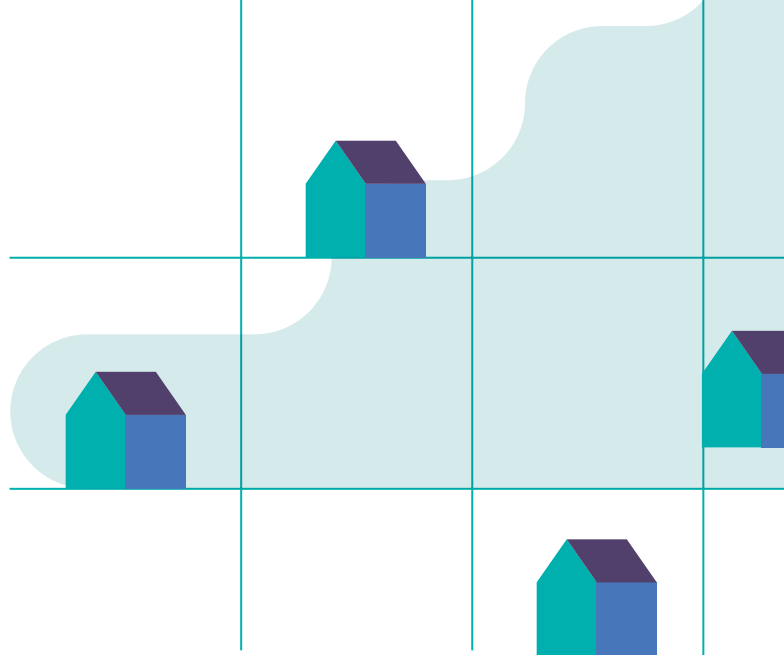
Avec la crise du logement et le coût de la vie qui ne cesse d'augmenter, de plus en plus de personnes se retrouvent en situation d'itinérance. L'itinérance au féminin diffère de celle au masculin, particulièrement en raison des risques auxquels les femmes sont exposées. Entre autres, les femmes sont plus à risque de vivre du harcèlement ainsi que des violences sexuelles et physiques. Des hébergements offrant un espace sécuritaire ont donc été conçus précisément pour les femmes.

De plus, plusieurs phénomènes liés à l'itinérance touchent davantage les femmes, par exemple la discrimination à l'accès au logement et à l'emploi, l'inégalité salariale ainsi que la violence genrée. L'idée préconçue selon laquelle « quand on veut, on peut » ne tient pas compte de la réalité des personnes en situation d'itinérance, surtout celle des femmes. La société patriarcale a une incidence sur l'accès à l'éducation, aux soins de santé de qualité et à la stabilité économique des femmes.

Ces trois déterminants sociaux de la santé peuvent augmenter le risque de vivre une situation d'itinérance et la difficulté à se sortir d'une telle situation. Le contexte social (soutien d'am·e·s et de la famille) ainsi que l'environnement influent également sur le risque de se retrouver en situation d'itinérance. Avoir un endroit sécuritaire où se loger temporairement et pouvoir avoir recours à du soutien psychosocial sur place est un premier pas pour se sortir d'une situation d'itinérance.

Préparé par l'Auberge Madeleine au cours de l'année 2024-2025 et porté par une perspective féministe intersectionnelle ainsi que par une approche de réduction des méfaits, ce guide sur le logement social avec soutien communautaire auprès des femmes explore les modèles existants ainsi que les meilleures pratiques d'intervention au sein de ces logements.

# Présentation de l'organisme



L'Auberge Madeleine opère une maison d'hébergement pour femmes en situation d'itinérance ouverte jour et nuit, tous les jours de la semaine (24/7). L'organisme dispose de chambres individuelles et peut accueillir 27 personnes pour des séjours de 6 à 8 semaines. En plus de l'hébergement à court terme, l'Auberge Madeleine offre des services de soutien externe à plus de 60 femmes qui ont un logement.

Ces services jouent un rôle essentiel dans la stabilité résidentielle de ces femmes. En 2023–2024, seulement 3 % des 242 femmes ayant séjourné à l'Auberge Madeleine ont trouvé un logement sur le marché privé au terme de leur séjour, ce qui correspond au taux de placement le plus faible des 10 dernières années<sup>(1)</sup>. Les femmes prestataires de l'aide sociale – qui vivent donc sous le seuil de la pauvreté – n'arrivent tout simplement plus à se loger convenablement sur le marché privé. Au cours de la même période, 4 % des femmes ont déniché une place en logement social ou communautaire<sup>(1)</sup>. Ce type de logement serait donc une solution à la crise du logement et à l'inflation.

Outre la pauvreté, les femmes qui fréquentent l'Auberge Madeleine ont souvent vécu de nombreuses violences, généralement depuis leur enfance. Pour cette raison, un nombre important d'entre elles craignent pour leur sécurité et souhaitent habiter des milieux non mixtes. L'exposition à des environnements violents, dont la rue, est associée à une prévalence accrue de la consommation de drogues, d'alcool ou de médicaments comme mécanisme d'adaptation ou encore à l'apparition de troubles de santé mentale. Les femmes aux prises avec ces difficultés ont des besoins de soutien de tous types. Sans un soutien adéquat, elles sont à risque de perdre leur logement.

# Présentation du projet

L'Auberge Madeleine a souhaité se pencher sur les meilleures pratiques de soutien communautaire à adopter dans une perspective féministe intersectionnelle et de réduction des méfaits. Divers modèles existent, mais peu de logements communautaires répondent aux besoins particuliers d'une population ostracisée et vulnérable. Le cœur du projet vise donc l'étude des modèles existants et une réflexion approfondie sur les pratiques innovantes à adopter. Dans cette optique, les tâches suivantes ont été réalisées :

1

Une recension des écrits portant sur les modèles existants et les meilleures pratiques de logement avec soutien communautaire auprès des femmes.

Des entrevues et des visites auprès de 13 partenaires ayant élaboré un projet d'habitation communautaire ou ayant une expertise en réduction des méfaits, ou les deux.

2

# 3

Deux réunions avec l'équipe de l'Auberge Madeleine afin de réfléchir au guide.

Un café-causerie auprès de femmes vivant en situation d'itinérance qui ont recours aux services de l'Auberge Madeleine.

# 4

## Rencontres avec l'équipe

Lors des rencontres avec l'équipe de l'Auberge Madeleine, toutes les intervenantes ont été invitées à participer à une réflexion collective. Le guide a d'ailleurs été soumis à l'équipe de l'Auberge à diverses étapes de sa rédaction dans le but de recueillir les opinions et les suggestions de ses membres. Puisque ce sont les intervenant·e·s qui travaillent dans les organismes de logement social avec soutien communautaire, il importe de les consulter et de prendre en considération leur réflexion sur les pratiques présentées dans ce guide. Dans le cadre des échanges, les thèmes suivants ont été abordés : la gestion administrative et immobilière, les services offerts ainsi que les contraintes et les conflits.

## Café-causerie

En ce qui concerne le café-causerie, il s'agissait d'une discussion sur divers sujets visant l'entraide et le partage dans un environnement accueillant, à l'abri du jugement. Au total, 18 femmes hébergées à l'Auberge Madeleine ont participé au café-causerie. Discuter avec ces femmes aux profils diversifiés nous a donné accès à différentes réalités, ce qui est conforme à notre volonté d'adopter une approche féministe intersectionnelle et de réduction des méfaits. La discussion a porté sur les services jugés importants en logement social avec soutien communautaire pour les femmes. Ces femmes étant les premières concernées par les projets de logements sociaux avec soutien communautaire, il est essentiel que leurs opinions soient prises en compte. Dans ce guide, ces femmes seront d'ailleurs désignées par le terme « expertes du vécu ».

L'objectif global de ce guide est de cerner les meilleures pratiques de soutien communautaire en logement social auprès de femmes ayant vécu une situation d'itinérance pour favoriser leur stabilité résidentielle. L'idée est d'offrir un outil de référence aux organismes communautaires pour faciliter l'implantation de nouveaux projets d'habitations à haut seuil d'inclusion ou l'intégration de cette approche à des projets existants.

# Concepts clés

Avant de se lancer dans le cœur du guide, certains concepts doivent être définis.

## Droit au logement



Le droit à un logement convenable a été reconnu par plusieurs résolutions et traités internationaux, dont la Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948 et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels de 1966<sup>(2)</sup>. Selon les Nations Unies (2010), le logement est le cœur de la vie sociale, un lieu où il est possible de vivre dans la paix, la sécurité et la dignité<sup>(2)</sup>. Un logement adéquat, c'est plus que quatre murs et un toit : c'est un lieu qui offre une sécurité d'occupation ainsi qu'un accès aux services et aux infrastructures essentiels (comme l'eau et le chauffage)<sup>(3)</sup>.

Un logement adéquat, c'est aussi un logement dont on peut payer le loyer et où la sécurité physique des individus n'est pas compromise (par exemple en cas d'insalubrité ou de violence conjugale). En vertu de la *Loi sur la stratégie nationale sur le logement* adoptée par le gouvernement du Canada en avril 2019, le logement est un droit fondamental pour tous les citoyens et les citoyennes<sup>(3)</sup>.



## Logement social

Le logement social est un logement subventionné par un programme gouvernemental. Ce type de logement est conçu pour les personnes qui, en raison de la grandeur, de la qualité et du prix des logements du marché privé, n'ont pas accès à ce marché. Il existe deux catégories de logement social : le logement social public (par exemple les HLM) et le logement social communautaire (par exemple Brin d'Elles et Logis Rose-Virginie)<sup>(4)</sup>. Ces logements sans but lucratif échappent à la logique de profit et d'investissement qui prévaut dans le marché privé. Ils sont gérés par les offices d'habitation (OH) ou des organismes sans but lucratif (OSBL)<sup>(5)</sup>.

## **Logement social avec soutien communautaire**

Le logement social avec soutien communautaire fait partie du logement social communautaire. Il englobe les logements d'organismes communautaires qui offrent du soutien grâce à la présence d'intervenant·e·s pour favoriser la stabilité en logement. Gérés par des OSBL, ces logements sont souvent dédiés à une population cible : les personnes en situation d'itinérance, les femmes avec enfants, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, etc. <sup>(5)</sup> Les services offerts peuvent prendre différentes formes, selon les besoins : soutien ponctuel, intervention en cas de crise, écoute active, gestion de bail, accompagnement pour l'obtention de services, etc.

## **Réduction des méfaits**

L'approche de réduction des méfaits (RdM) vise à réduire les conséquences négatives d'un comportement qui peut être risqué <sup>(6)</sup>. L'approche est souvent utilisée en cas de consommation de drogues ou d'alcool, de travail du sexe ou de jeu de hasard. Plutôt que de promouvoir l'abstinence, l'approche de RdM vise la collaboration avec la personne concernée pour lui redonner du pouvoir d'agir et l'aider dans l'ici et maintenant <sup>(7)</sup>.

Cette approche est fondée sur l'absence de jugement et l'écoute des besoins de la personne concernée. Exemples de pratiques de RdM en logement : mettre en place un bouton d'alerte pour prévenir les surdoses dans les appartements, avoir de la naloxone facilement accessible sur les étages de l'immeuble et permettre le travail du sexe dans le logement. Notons que le logement social est en soi une intervention de réduction des méfaits puisqu'il offre une sécurité et une stabilité aux personnes en situation de précarité.

## **Féminisme intersectionnel**

L'intersectionnalité est une théorie qui tient compte des diverses oppressions et de leurs interactions. Parmi les types d'oppressions dénoncées par l'intersectionnalité, notons le racisme, le sexisme, le classisme, l'homophobie, la biphobie, le capacitisme, la transphobie, l'âgisme et la grossophobie. L'approche féministe intersectionnelle est une approche qui tient compte de l'expérience simultanée des multiples oppressions que vivent les femmes et de la façon dont ces oppressions créent des situations complexes d'inégalité qui structurent leur vécu.

Cette approche inclut des interventions qui favorisent le pouvoir d'agir, la déconstruction de biais intériorisés et la lutte contre les systèmes d'oppression <sup>(7)</sup>. Une façon de mettre en œuvre cette approche est de prendre en compte le point de vue de personnes vivant différentes oppressions afin de ne pas perpétuer ces oppressions au sein d'un nouveau projet.

## **Haut seuil d'inclusion**

Souvent associés à la réduction des méfaits, le terme « haut seuil d'inclusion » et son synonyme « bas seuil de tolérance » renvoient aux critères d'admissibilité à un service. Plus précisément, un service à haut seuil d'inclusion est un service dont l'accès est peu ou n'est pas limité par des critères d'admissibilité, ce qui fait qu'il est largement et rapidement accessible <sup>(8)</sup>.

En adoptant une approche à haut seuil d'inclusion, les ressources favorisent le maintien du contact avec une population cible en plus d'offrir un service sans jugement et un espace ouvert à tous et à toutes. Le terme « haut seuil d'inclusion » est privilégié dans ce guide en raison de sa connotation positive et de son utilisation par de nombreux organismes communautaires à Montréal.

# État de la situation

## L'itinérance au féminin

L'itinérance au féminin est complexe, tant en raison de la diversité des facteurs pouvant aggraver l'instabilité résidentielle des femmes (par exemple la discrimination à l'emploi et au logement et les violences vécues) que par sa nature souvent cachée. En effet, elle se manifeste principalement dans la sphère privée<sup>(9)</sup>, car dans la sphère publique, les femmes sont exposées à un risque de violences multiples, dont des agressions sexuelles. Les femmes en situation d'itinérance se font donc le moins visibles possible dans la rue et fréquentent très peu les espaces publics, dont les hébergements mixtes.

Paradoxalement, le dénombrement à un moment précis (point-in-time), une des méthodes utilisées pour quantifier le phénomène de l'itinérance au Québec, contribue à la nature cachée de l'itinérance au féminin. Cet exercice, qui consiste à compter les personnes en situation d'itinérance dans les rues et dans les ressources connues en itinérance – souvent mixtes – a forcément pour résultat une lecture masculine de l'itinérance<sup>(10)</sup>. Conséquemment, les femmes figurent parmi les catégories les plus sous-estimées dans les enquêtes de dénombrement des personnes en situation d'itinérance<sup>(11)</sup>.

# Les femmes figurent parmi les catégories les plus sous-estimées dans les enquêtes de dénombrement des personnes en situation d'itinérance.

L'invisibilité de l'itinérance des femmes s'explique par son caractère caché, mais surtout par le manque de prise en compte de la spécificité féminine dans les politiques, les programmes et les services<sup>(10)</sup>. Selon les études canadiennes et québécoises, de 25 % à 40 % de la population en situation d'itinérance s'identifierait en tant que femme<sup>(12)</sup>. Malgré le fait qu'il soit presque impossible de fournir un chiffre exact sur le nombre de femmes vivant en situation d'itinérance, les données dont on dispose révèlent que le phénomène de l'itinérance chez les femmes prend de l'expansion.



## L'itinérance au féminin (suite)

L'un des indicateurs de cette expansion est la surcharge des ressources qui leur sont destinées, avec un taux d'occupation des lits pour femmes de 103,9 %, comparativement à 85,7 % pour les lits réservés aux hommes ou dans les ressources mixtes, dans les zones urbaines, périurbaines et rurales du Québec <sup>(11)</sup>. Ces statistiques sont conformes aux données de l'Auberge Madeleine portant sur la période 2022-2025, où le taux moyen d'occupation était de 101 % et où plus de 7 000 demandes d'hébergement ont été refusées par année, faute de place <sup>(11)(13)(14)</sup>. Cette tendance est d'ailleurs observée depuis une dizaine d'années par l'organisme.

Comme mentionné plus haut, le caractère caché et l'invisibilité de l'itinérance féminine sont des obstacles méthodologiques et pratiques pour l'étude de ses manifestations <sup>(11)</sup>. Le fait de dormir chez des proches, dans des voitures ou dans des lieux abandonnés constitue une forme d'itinérance cachée, alors que dormir dans des espaces publics ou semi-publics, des ressources d'hébergement d'urgence ou des maisons d'hébergement est une forme plus visible et plus reconnaissable.

Faute de ressources adaptées, ces manifestations de l'itinérance cachée sont plus fréquentes chez les femmes, les personnes âgées, les jeunes et les Autochtones <sup>(15)</sup>. En outre, les personnes trans, bispirituels et non binaires sont particulièrement exposées à des violations de droits en matière de logement et d'accès aux services d'hébergement d'urgence. Pour toutes ces raisons, cette population est plus susceptible que les autres de vivre des formes d'itinérance cachée <sup>(16)</sup>.

Les études sur le sujet montrent également que certaines situations, dont les mauvais traitements, la violence conjugale et familiale et les traumatismes, peuvent conduire les femmes à une situation d'itinérance <sup>(12)</sup>. Ces expériences de violence et de traumatismes, survenant fréquemment dès l'enfance et se répétant tout au long de la vie, sont un dénominateur commun dans les trajectoires menant à l'itinérance chez les femmes <sup>(15)</sup>. Par ailleurs, 63 % des femmes en situation de handicap qui ont connu l'itinérance affirment que la violence en était la cause (comparativement à 54 % des femmes sans handicap) <sup>(9)</sup>.

Certains travaux révèlent que la violence – physique, psychologique et sexuelle ou la maltraitance au cours de l'enfance – serait le principal dénominateur commun chez les femmes en situation d'itinérance. La violence surpasserait même les problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, bien qu'elle y soit souvent étroitement liée <sup>(17)</sup>. Lorsque les femmes tentent de fuir un milieu violent, elles sont plus susceptibles de vivre des situations d'itinérance à cause des difficultés qu'elles éprouvent à obtenir ou à conserver un logement stable, sécuritaire, adéquat et salubre <sup>(9)</sup>.

Les trajectoires des femmes vers l'itinérance peuvent être marquées par des difficultés personnelles, de santé mentale, de santé physique ou de dépendance aux drogues ou au jeu. Certaines caractéristiques personnelles liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre, à l'appartenance à un groupe social racisé et à la situation d'immigration sont également évoquées <sup>(12)</sup>.



L'expérience de l'itinérance chez les femmes n'est donc ni unique ni universelle. En raison des multiples oppressions qu'elles subissent, certaines femmes en situation d'itinérance sont plus vulnérables que les autres<sup>(15)</sup>. Plus précisément, les femmes autochtones, noires, racisées ou immigrantes et les femmes transgenres font face à des obstacles que les femmes blanches et/ou cisgenres ne rencontrent pas. Ainsi, l'imbrication des différents systèmes d'oppression complexifie l'expérience de l'itinérance chez les femmes. Il importe donc de prendre en compte ces obstacles en partant d'une perspective intersectionnelle afin d'éviter des processus d'exclusion et d'invisibilisation<sup>(18)</sup>.

Nos années d'expérience sur le terrain et notre revue de la documentation publiée nous ont permis de constater le manque de ressources pour les femmes victimes de plusieurs systèmes d'oppression aux prises avec des difficultés concomitantes. En Amérique du Nord, les données prouvent que les personnes 2ELGBTQIA+ (bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers, intersexuelles, asexuelles ou toute autre identité sexuelle et de genre) sont surreprésentées parmi les jeunes en situation d'itinérance. Il est estimé que 25 % à 40 % de ces jeunes s'identifient comme 2ELGBTQIA+ (ce taux est de 5 % à 10 % dans la population générale). Or, le critère d'admissibilité de la plupart des maisons d'hébergement est le sexe assigné à la naissance, ce qui augmente les risques de discriminations et de violences fondées sur le genre au sein de ces structures<sup>(19)</sup>.

Du côté des organismes spécialisés en immigration, le constat est semblable : les demandeur·euse·s d'asile ont de plus en plus de difficulté à se loger à Montréal<sup>(20)</sup>. Les femmes migrantes à statut précaire, soit celles dont le statut n'est ni permanent ni garanti et celles qui n'ont pas de statut établi, sont encore plus vulnérables que les autres<sup>(21)</sup>. Seulement trois centres d'hébergement se consacrent à l'accueil des femmes seules et des familles demandeuses d'asile à Montréal<sup>(20)</sup>. Plusieurs organismes œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance ont donc aussi constaté une augmentation des demandes d'aide provenant de personnes migrantes à statut précaire<sup>(20)</sup>.

De plus, les conditions de vie associées à l'itinérance peuvent entraîner un vieillissement prématuré et une diminution de l'espérance de vie. C'est pourquoi les personnes en situation d'itinérance sont généralement considérées comme étant âgées dès l'âge de

50 ans, contrairement à la norme de 65 ans établie pour la population générale<sup>(15)</sup>. Le portrait des personnes vivant en logement social évolue en raison du vieillissement démographique, de la croissance du nombre de familles provenant de diverses communautés culturelles et de la prévalence des troubles de santé mentale dans ce type de logement<sup>(22)</sup>.

Par ailleurs, il est estimé qu'une personne sur quatre aura 65 ans ou plus au Québec en 2031. Aussi est-il important de souligner que l'environnement bâti, notamment le logement et l'aménagement des quartiers, peut jouer un rôle déterminant dans la production du handicap. En outre, le risque de chute est supérieur chez les personnes âgées; il s'agit d'ailleurs de la première cause d'hospitalisation et de mortalité découlant d'un traumatisme non intentionnel dans cette population<sup>(23)</sup>.



## Logement social pour femmes

Certaines ressources offrant du logement permanent prennent des mesures d'exclusion liées, entre autres, à la consommation, à l'identité de genre, à la possession d'un animal de compagnie et à l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Les ressources temporaires d'urgence à haut seuil d'inclusion s'imposent donc comme solutions de rechange. Par exemple, les haltes-chaud et les unités de débordement ont en commun d'être accessibles aux personnes non admissibles aux logements permanents. Cependant, plusieurs personnes ne se sentent pas en sécurité dans ces espaces temporaires, particulièrement les femmes.

En plus, les logements permanents réservés aux femmes sont souvent complets. Conséquemment, celles-ci doivent se tourner vers l'hébergement temporaire, ce qui exige généralement d'appeler à une heure précise et d'attendre dans les locaux d'une ressource avant de s'y rendre. Les femmes doivent également changer de quartier plus fréquemment que les hommes pour accéder aux ressources. Ce phénomène s'explique notamment par le fait qu'il existe davantage de ressources d'hébergement pour les hommes et que celles-ci sont souvent plus proches et plus accessibles<sup>(3)</sup>.

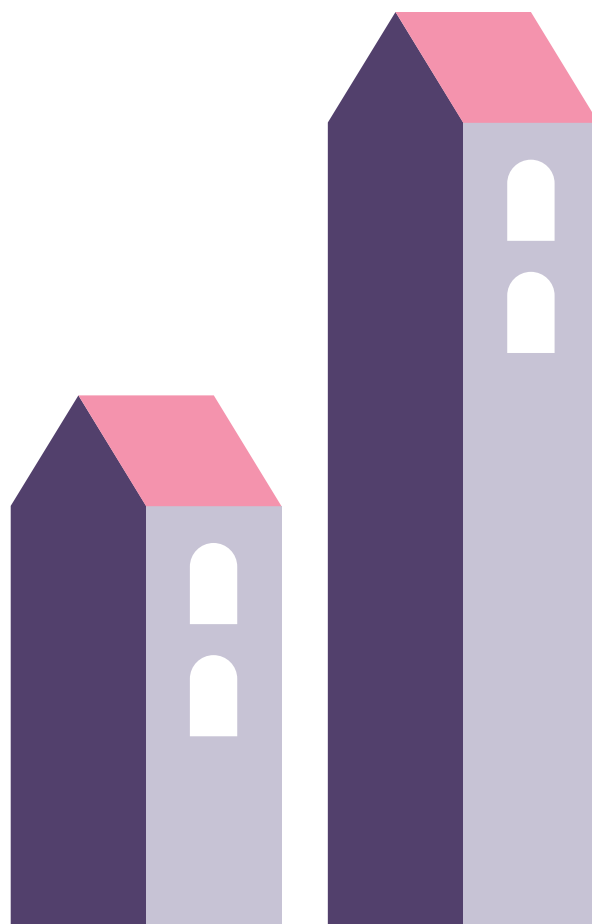
Les inégalités entre les femmes et les systèmes d'oppression auxquels elles sont confrontées les rendent doublement ou triplement marginalisées<sup>(17)</sup>. Une plus grande précarité en matière de logement est observée chez les jeunes femmes, les aînées, les femmes immigrantes, les femmes trans, les femmes en situation de handicap et les femmes autochtones, ainsi que chez les familles monoparentales, dont le chef est généralement une femme<sup>(18)(19)</sup>.

L'accès aux ressources d'hébergement n'est pas équitable. En raison de processus discriminatoires à leur égard, les personnes trans sont plus souvent exclues que les autres des services d'hébergement d'urgence et transitoire (SHUT). L'admission des personnes trans à ces ressources repose souvent sur le jugement de leur apparence physique par les intervenant·e·s. Toutefois, même lorsque leur genre est reconnu et que leur apparence est conforme aux critères, les personnes trans sont fréquemment stigmatisées et victimes de violence au sein de la ressource d'hébergement. De plus, la moitié des personnes trans interrogées dans le cadre d'une étude ont mentionné avoir été victimes d'agressions violentes dans la rue, contre 39,5 % des femmes et 35 % des hommes. Cette violence est d'autant plus préoccupante qu'il n'existe aucun SHUT au Québec dédié à cette population<sup>(3)</sup>.

Pour répondre aux besoins à l'échelle locale ou à ceux des diverses populations, des coopératives et des organisations sans but lucratif ont créé de nouveaux modèles d'habitation. À titre d'exemple, des groupes de femmes ont remis en question les méthodes de développement du logement social en soulignant que les besoins des jeunes mères, des femmes en difficulté, des femmes risquant l'itinérance et des femmes fuyant des situations de violence transcendent la problématique de l'abordabilité résidentielle. Ces besoins comprennent la sécurité, des espaces adaptés pour les enfants, le respect de la vie privée, le soutien mutuel et l'accès à des services offerts sur place<sup>(24)</sup>.

Des groupes de femmes ont également créé des approches multidimensionnelles qui utilisent le logement comme levier pour accompagner les femmes de manière globale dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle tout en contribuant à la lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté. Dans le but de répondre aux besoins individuels (écoute, référencement, accompagnement, etc.) et collectifs (résolution de conflits, ateliers d'éducation populaire, loisirs, etc.), ces pratiques innovantes consistent principalement à joindre les unités de logement social à une offre de soutien sur place. Initialement élaborées par les organismes communautaires, ces pratiques sont aujourd'hui reconnues et soutenues par les institutions.

En fonction de la population ciblée et du type de logement proposé, le niveau et les modalités de soutien varient afin de garantir la stabilité résidentielle des locataires tout en préservant leur autonomie. De nombreuses études ont démontré l'efficacité du soutien communautaire en logement social pour favoriser la stabilité résidentielle des femmes, des familles et d'autres groupes jugés vulnérables ou à risque d'itinérance<sup>(24)</sup>.



## Logement transitoire versus logement permanent

Avant de se lancer dans un projet de logements sociaux avec soutien communautaire, il faut d'abord déterminer si les logements seront à vocation transitoire ou permanente. Prendre cette décision exige de cibler les besoins des éventuels locataires et soulève diverses questions. Comme son nom l'indique, le logement permanent peut être occupé indéfiniment. En revanche, le logement transitoire est généralement occupé pendant une période d'un an à cinq ans. De plus, l'hébergement en logement transitoire représente souvent une période d'essai avant l'entrée en logement permanent.

Il faut par ailleurs tenir compte de la difficulté du ou de la locataire à éprouver un sentiment d'appartenance au logement transitoire comme tel et à l'organisme qui l'offre. Sachant qu'il faut quitter les lieux moins de cinq ans plus tard, il peut être difficile de se sentir chez soi. Chez certain·e·s locataires, un sentiment d'anxiété lié à la perte du logement peut persister tout au long de la période de location. La difficulté à créer des liens de confiance avec les intervenant·e·s est une autre question dont il faut tenir compte pour s'assurer que les services offerts sont bien adaptés et pallient les problèmes propres au logement transitoire.

En revanche, la durée du séjour en logement transitoire permet d'aider un plus grand nombre de personnes. Ce type de logement est un tremplin, une étape au cours de laquelle l'accent est mis sur les acquis permettant une stabilité résidentielle. Pour un·e locataire, le logement transitoire peut faire toute la différence entre un échec de trop et une réussite qui favorisera sa stabilité résidentielle à moyen et à long terme <sup>(25)</sup>.

En ce qui concerne le logement permanent, l'avantage principal est d'offrir une solution permanente à la situation d'itinérance. Dans le contexte de la crise du logement, le logement permanent est un modèle de logement social avec soutien communautaire essentiel. Toutefois, la permanence soulève elle aussi des questions à considérer pour le bon fonctionnement du projet d'habitation.

D'abord, le logement permanent peut nuire si la personne n'est pas prête à en assumer la responsabilité <sup>(25)</sup>. Pour cette raison, le processus de sélection des locataires doit prévoir l'évaluation de leur capacité à satisfaire les critères minimaux de maintien en logement <sup>(25)</sup>. Ensuite, des règlements d'immeubles clairs et précis sont nécessaires pour assurer une bonne cohabitation à long terme ([voir la section Règlements d'immeubles, p. 40](#)). Idéalement, l'équipe d'intervention doit être stable pour maintenir un lien de confiance avec les locataires.

En plus du choix entre le logement social transitoire ou permanent, des décisions doivent être prises sur la mixité sociale, précisément sur le partage du bâtiment avec un autre organisme. La mixité soulève des situations particulières : bien qu'elle favorise l'inclusion et la cohésion sociale, elle peut être une source de conflits liés à l'occupation de l'espace par les deux organismes. L'adoption de pratiques d'intégration des deux organismes (par exemple des dîners communs) et la communication est donc essentielle.



# Pistes et constats

Gestion  
administrative  
—

Gestion  
immobilière  
—

Offre  
de services  
—

Contraintes  
et conflits  
—



# Gestion administrative



## Processus de sélection

Le processus et les critères de sélection des locataires varient selon les ressources rencontrées. La décision est à la discrétion des organismes, bien qu'un refus ne puisse pas être justifié par des motifs discriminatoires. Un organisme proposant des services dans une perspective à haut seuil d'inclusion a affirmé choisir les personnes risquant le plus d'être refusées ailleurs.

Les personnes en situation d'itinérance ou vivant de l'instabilité résidentielle peuvent avoir de la difficulté à obtenir de bonnes références en logement. Les expertes du vécu abondent dans le même sens : elles affirment avoir de la difficulté, voire être dans l'impossibilité de fournir des références d'anciens propriétaires aux organismes qui leur en demandent. Fournir des preuves de stabilité résidentielle passée peut effectivement être difficile après avoir vécu plusieurs mois, voire des années en situation d'itinérance. Pourtant, ce critère d'admissibilité qui constitue un obstacle à l'accessibilité au logement pour beaucoup de femmes est imposé par la majorité des organismes.

De plus, certains organismes affirment que les sélections doivent être approuvées par leur conseil d'administration (CA). Certaines personnes trouvent toutefois que cette décision ne devrait pas relever du CA, qui est trop éloigné de la réalité du terrain, alors que d'autres trouvent que cette méthode permet la prise d'une décision plus objective. Afin de contourner cette obligation, certains CA ont émis une résolution de procuration permettant à une personne (souvent un membre de la coordination ou de la direction des services) participant au processus de sélection de prendre la décision.

Selon les modalités de financement, les critères d'admissibilité de la Société d'habitation du Québec (SHQ) doivent souvent être pris en compte<sup>(26)</sup>. Le Programme de supplément au loyer (PSL) déployé par la SHQ permet aux ménages de payer un loyer correspondant à 25 % de leurs revenus totaux. L'admissibilité au programme repose toutefois sur plusieurs critères restrictifs, dont le revenu, le statut juridique, le fait de vivre seul·e et celui d'avoir résidé dans la région du grand Montréal 12 mois au cours des 24 derniers mois et d'être capable de le prouver<sup>(27)</sup>.

Conséquemment, les personnes à statut précaire, les couples et les étudiant·e·s à temps plein ou nouvellement arrivé·e·s à Montréal ne sont pas admissibles au PSL. En revanche, les cas de violence conjugale sont toutefois jugés prioritaires par l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)<sup>(27)</sup>. C'est d'ailleurs par l'intermédiaire de cet organisme que les prestations du PSL sont versées dans la grande région de Montréal. Chaque région du Québec a son office municipal d'habitation, et tous les offices sont chapeautés par la SHQ.

En plus des critères du PSL, certains organismes rencontrés utilisent un système de cotation pour déterminer l'ordre de priorité des demandes d'accès au logement social. Bien que ce système vise l'objectivité, il peut être discriminatoire envers certaines femmes. Plus précisément, le fait de bénéficier d'un suivi en santé mentale ou de ne pas consommer peut être perçu comme un indicateur de stabilité, d'autonomie et/ou de proactivité. Bien qu'elles soient plus vulnérables que les autres, les femmes qui ont des enjeux de santé mentale ou des dépendances peuvent donc être pénalisées par ce système de cotation puisqu'elles obtiennent rarement des points pour ces critères.



Autrement dit, seules les personnes qui ont un profil de vulnérabilité précis sont admissibles aux services. Or, il faut tenir compte des trajectoires complexes et multiples des femmes en situation d'itinérance; l'accès au logement ne devrait jamais être conditionnel à la situation de la personne. Pour permettre l'accès inconditionnel à toutes les femmes, peu importe leur profil, il faut donc repenser le processus de sélection en privilégiant des critères inclusifs et en se dotant de ressources pour offrir du soutien communautaire en conséquence.

Les listes d'attente pour accéder au logement social sont un autre obstacle. Pour déterminer la conformité des personnes aux critères de l'OMHM, certains organismes utilisent un pré-questionnaire pour filtrer les demandes. Pour les personnes en situation d'itinérance, la communication peut toutefois être difficile (changements fréquents de numéro de téléphone, d'adresse courriel, etc.), ce qui complique les suivis. Certaines personnes vont d'ailleurs donner les coordonnées de leur travailleur·euse social·e ou d'un organisme qu'elles fréquentent souvent afin qu'on puisse les joindre plus facilement.

**L'accès au logement ne devrait jamais être conditionnel à la situation de la personne. Pour permettre l'accès inconditionnel à toutes les femmes, peu importe leur profil, il faut donc repenser le processus de sélection en privilégiant des critères inclusifs.**

---

# Étude de cas Noa

Noa est une femme trans dans la vingtaine. Elle sort d'une courte période d'incarcération dans une prison pour hommes, sa demande de transfert dans une prison pour femmes ayant été refusée. En entrevue, elle vous mentionne qu'elle a été arrêtée pour trafic de stupéfiants, mais elle vous assure qu'elle ne compte pas vendre dans l'immeuble. Vous constatez également que Noa a un style vestimentaire très masculin. À ce sujet, elle vous explique que l'accès aux vêtements est difficile et que le changement complet d'une garde-robe est très coûteux. Du reste, les coupes plus masculines augmentent son sentiment de sécurité dans la rue. Vous connaissez bien les locataires de l'immeuble : certaines d'entre elles s'opposent à ce qu'une personne trans se joigne au groupe de locataires, et celles qui ne consomment plus craignent que Noa recommence à vendre de la drogue.



## QUESTIONS À SE POSER EN L'ABSENCE DE PROCESSUS DE SÉLECTION :

- Quels éléments seraient favorables, ou défavorables, à l'acceptation de la candidature de Noa?
- En quoi les éléments du cas de Noa sont-ils compatibles ou non avec les approches de réduction des méfaits, du féminisme intersectionnel et du haut seuil d'inclusion?
- Comment pensez-vous assurer la sécurité et le bien-être de Noa dans son logement tout en sensibilisant les locataires et vos collègues aux enjeux liés à la sécurité et à l'inclusion des personnes transgenres?

## SI VOUS AVEZ DÉJÀ UN PROCESSUS DE SÉLECTION DANS VOTRE ORGANISME :

- Comment votre processus de sélection s'appliquerait-il à la candidature de Noa, et quels éléments seraient favorables, ou défavorables, à son acceptation?
- Pour quelles raisons pourrait-elle être refusée, et en quoi ces motifs sont-ils compatibles ou non avec les approches de réduction des méfaits et du féminisme intersectionnel?
- Comment votre processus pourrait-il être adapté pour être plus en accord avec ces approches?

## Préparation et renouvellement des contrats

De manière générale, la direction ou la coordination est responsable de préparer les baux ou les contrats de service. Les baux ou les contrats de service peuvent varier d'une ressource à l'autre. Certains peuvent être renouvelés chaque année pendant un nombre maximal d'années (par exemple trois ou cinq ans).

Certains organismes privilégient le bail de logement; d'autres le contrat de service (ou contrat de séjour). Le premier est un bail standard de la Régie du logement. Le second est un contrat qui stipule principalement des obligations de même nature que celles d'un contrat de service<sup>(28)</sup>, soit un contrat liant le prestataire de services (l'organisme locateur) et le ou la bénéficiaire (le ou la locataire). Pour s'assurer que les contrats de service sont conformes, de nombreux organismes sollicitent des avis juridiques<sup>(28)</sup>. Le contrat de service permet essentiellement d'éviter le recours au Tribunal administratif du logement (TAL). Plusieurs expertes du vécu ont d'ailleurs mentionné qu'il était impossible de trouver un logement après l'ouverture d'un dossier au TAL.

Le contrat de service peut être utilisé pour faciliter les expulsions, par exemple en cas de non-respect des règles de vivre ensemble de l'immeuble. Pour résilier un bail, il faut toutefois s'en remettre au TAL. L'organisme locateur peut résilier le bail s'il prouve que les retards de paiement sont fréquents et que les préjudices qu'il subit sont graves<sup>(29)</sup>. Comparativement au contrat de service, le bail de logement garantit mieux le droit au maintien dans les lieux des locataires, conformément au *Code civil du Québec*.

## Fiducie

La fiducie est un contrat entre deux personnes : la fiduciaire et la bénéficiaire. Dans la majorité des cas, la première gère l'argent de la seconde selon une entente préalablement définie. Dans une visée de maintien en logement, certains organismes rencontrés offrent un service de fiducie volontaire afin d'aider

temporairement les locataires à gérer leur budget et à administrer le paiement de leur loyer. D'autres affirment que la fiducie ne favorise pas l'autonomisation des locataires et préfèrent privilégier l'éducation financière.

Lors du café-causerie, les expertes du vécu ont mentionné que la fiducie était une option intéressante, mais qu'elle ne devait pas être obligatoire, car elle infantilise la bénéficiaire en la soumettant à l'autorité du fiduciaire. Du reste, l'obligation n'est pas conforme à l'approche à haut seuil d'inclusion ni à la vision féministe intersectionnelle. Par ailleurs, le choix de l'éventuel fiduciaire doit être mûrement réfléchi, car la gestion des finances peut être une source de différends entre intervenant·e·s et locataires et nuire au lien de confiance.

## Paiement et non-paiement

Dans une perspective à haut seuil d'inclusion, il faut s'assurer que les méthodes de paiement proposées conviennent au plus de personnes possible. Généralement, le paiement du loyer peut se faire en argent comptant, par virement Interac ou par chèque (mandat-poste ou postdaté). Notons qu'au Québec, un locateur ne peut pas exiger le paiement par chèques postdatés; d'autres modes de paiement doivent également être proposés. Certaines ressources privilégient les paiements préautorisés (PPA), mais un organisme sondé invite les locataires à se présenter au centre de jour ou à la salle communautaire pour payer leur loyer. Dans ce contexte, le paiement du loyer sert de levier d'intervention et à l'établissement d'un contact minimal avec les locataires.

Si le loyer doit être payé le premier jour de chaque mois, certaines ressources font preuve de souplesse en attendant jusqu'au cinquième jour avant d'entamer des démarches auprès de la personne. Différentes stratégies peuvent alors être déployées. Dans la majorité des cas, une entente de paiement est conclue après l'évaluation de la situation.

Certaines ressources proposent de l'aide (par exemple offrir le premier mois de loyer gratuitement), mais une

des ressources ouvre automatiquement un dossier au TAL si le loyer n'est pas payé le 21<sup>e</sup> jour. Un autre organisme rencontré a mentionné qu'il n'avait pas adopté de procédure officielle en cas de retard de paiement. Cet organisme soutient les locataires, peu importe le montant en souffrance et le délai.

Peu importe la situation, un protocole clair et connu de tous est à privilégier. Même selon une perspective de haut seuil d'inclusion et dans le cadre d'une approche de réduction des méfaits, le paiement du loyer est une condition non négociable à l'accès au logement. Une fois cette condition établie, il importe de réfléchir aux différentes formes que peut prendre le paiement du loyer afin de soutenir les personnes qui ont de la difficulté à joindre les deux bouts.

Le fait que l'organisme joue un rôle de bailleur (en percevant le loyer) tout en offrant des services de soutien communautaire en logement crée une dynamique particulière qui comporte des risques. Cette double fonction peut engendrer un conflit d'intérêts, surtout en cas de retard de paiement de loyer. Une telle situation risque de fragiliser le lien de confiance entre le ou la locataire et les intervenant·e·s, qui sont censé·e·s incarner un soutien et non une autorité ou un créancier.

Pour atténuer les conséquences de cette double fonction, il est essentiel de distinguer clairement les rôles : la gestion financière et la relation locative doivent être dissociées du soutien psychosocial. Une piste envisageable serait de confier la gestion des aspects financiers (perception des loyers, rappels, suivis, etc.) à une tierce personne ou à un service administratif distinct afin de préserver la qualité de l'accompagnement et d'éviter de nuire à la relation d'aide.

## Frais et inclusions

La majorité des loyers des ressources en logement comprennent l'électricité et l'eau chaude. Un organisme nous a appris que lorsque la facture d'Hydro Québec n'est pas comprise dans le loyer, les personnes qui ont une dette auprès de la société d'État n'ont pas accès au logement.

Le loyer de certains organismes couvre également l'Internet et le câble, alors que d'autres organismes facturent une petite somme supplémentaire pour ces services. Quoi qu'il en soit, un loyer incluant tous les services peut être une option plus simple et rassurante pour plusieurs femmes. Un seul paiement mensuel permet de mieux planifier les dépenses et réduit le stress lié à l'addition des frais à assumer séparément.

L'assurance habitation est conseillée dans la majorité des cas, mais elle est obligatoire dans certaines ressources. Il est à noter que certaines personnes peuvent avoir de la difficulté à trouver un assureur qui accepte d'assurer leurs biens. Pour éviter leur exclusion, la solvabilité des locataires doit donc être prise en considération.

De plus, la majorité des expertes du vécu souhaitent que des électroménagers, comme une cuisinière, un réfrigérateur, une laveuse et une sécheuse, soient fournis avec le logement. La plupart ont toutefois mentionné qu'elles préféreraient choisir leurs propres meubles et décorations.

Un des organismes rencontrés facture des frais de 10 \$ par mois pour assurer le bon fonctionnement de la buanderie. Avant l'instauration de ces frais mensuels, les locataires devaient mettre de la monnaie dans la laveuse et la sécheuse. Résultat, les machines étaient surchargées. Pour économiser, les locataires mettaient le plus de vêtements possible dans les machines, sans égard à leur capacité. Les bris étaient donc fréquents. Depuis l'intégration d'un montant fixe (10 \$) au loyer, l'utilisation de la buanderie est illimitée et les locataires ne surchargent plus les machines.



# Gestion immobilière



## Sécurité du bâtiment

En raison de leur vécu traumatique, certaines femmes ressentent un besoin plus prononcé que les autres de se sentir en sécurité. Lorsqu'elles sortent d'une situation d'itinérance, ces femmes refusent parfois un logement permanent dans un immeuble mixte, préférant désormais rester dans des ressources d'hébergement ou des logements de transition destinés aux femmes<sup>(11)</sup>.

La question du sentiment de sécurité est d'ailleurs centrale pour les expertes du vécu, mais les solutions pour renforcer ce sentiment en logement diffèrent d'une personne à l'autre. Pour certaines, la présence d'un·e gardien·ne de sécurité est une mesure sécurisante, entre autres en cas de violence conjugale ou d'incidents dans les espaces communs. D'autres ont exprimé certaines réserves, y voyant une forme de surveillance potentiellement intrusive.

Ces commentaires soulignent par contre l'importance de proposer des logements non mixtes et de veiller à ce que les membres du personnel soient majoritairement, voire exclusivement, des femmes. De nombreux témoignages font état d'un sentiment d'insécurité lié à la présence d'hommes parmi les membres du personnel, notamment lorsqu'ils ont accès aux clés des logements, ce qui est le cas des concierges. Finalement, une réflexion sur les solutions structurelles pouvant être adoptées pour renforcer le sentiment de sécurité des femmes dans ces espaces est indispensable.

L'installation de caméras est privilégiée par presque tous les organismes rencontrés, que ce soit à l'entrée ou dans les corridors. Un organisme utilise des caméras-sonnettes pour que les locataires puissent voir à l'avance qui se présente à la porte. Certaines ressources engagent également des gardien·ne·s de sécurité, notamment pour la nuit, alors que d'autres utilisent des cartes d'accès sur les étages afin de limiter les déplacements dans l'ensemble de l'immeuble.

La majorité des expertes du vécu ont affirmé que la présence de caméras de surveillance, spécialement à l'entrée de l'immeuble et dans les corridors, augmentait leur sentiment de sécurité. Plusieurs ont également souligné l'importance des judas de porte, un outil simple, mais efficace, pour assurer la sécurité au quotidien.

En parallèle, de nombreuses expertes du vécu disent avoir vécu dans des logements où les portes et les fenêtres se verrouillaient mal, ce qui compromettait leur sentiment de sécurité. À cet égard, certaines ont même mentionné que toutes les portes devraient être dotées d'un mécanisme de verrouillage automatique pour prévenir les oublis et les intrusions.

Pour pouvoir intervenir en cas de surdose, un organisme offrant du logement en Colombie-Britannique a mis en place une variété de solutions dans ses logements destinés aux personnes à faible revenu, y compris les hôtels de type chambre à occupation individuelle (*single room occupancy*)<sup>(30)</sup>. Ces solutions précisément conçues pour les personnes qui consomment comprennent des espaces de consommation supervisée, l'observation par les pairs et un système sans fil de bouton d'alerte.

Grâce à ce système, une locataire seule qui s'apprête à consommer peut appuyer sur un bouton d'environ 2,5 cm de diamètre fixé au mur. Le système envoie alors un message au téléphone cellulaire du personnel de soutien, qui peut alors vérifier l'état de la locataire après un laps de temps donné et réagir en conséquence.

Les résultats de l'étude sur ce système ont révélé qu'au lieu d'appuyer sur le bouton avant de consommer, les participantes l'utilisent en cas de danger imminent (par exemple lorsqu'une autre personne est en surdose, en cas de violence ou lorsque des cris de détresse sont entendus dans une autre pièce)<sup>(30)</sup>.

L'étude reflète ainsi la capacité des femmes à exercer leur autonomie en adoptant des stratégies de gestion des risques en cas d'urgences diverses et en utilisant la technologie à des fins autres que celles pour lesquelles elle avait été conçue<sup>(30)</sup>.

Le risque d'incendie est aussi un problème important pour les organismes. Une ressource a mentionné que ses détecteurs de fumée ont des degrés variés de sensibilité pour éviter qu'ils se déclenchent trop rapidement. Le bâtiment est également équipé de portes coupe-feu. Les corridors de la majorité des bâtiments sont également dotés d'un système de gicleurs.

Parallèlement, certains organismes ont mis en place des dispositifs visant à limiter les risques d'inondation. Un exemple serait l'installation de drains dans chacun des appartements permettant de contenir les dégâts à l'unité concernée en cas d'incident. Cela réduit considérablement les répercussions sur l'ensemble de l'immeuble et sur sa structure.

Pour ce qui est des clés, il est pertinent de combiner un système de verrouillage classique par clé avec un dispositif à code. En effet, la perte de clés est un problème récurrent et coûteux pour les locataires comme pour les organismes gestionnaires. La présence d'un système à double accès (clé et code) permettrait de réduire les désagréments liés à ces situations. Il est d'ailleurs essentiel que l'organisme ait prévu en amont une procédure claire et efficace en cas de perte de clé, cette situation étant fréquente dans les ressources.

## Visites du locateur

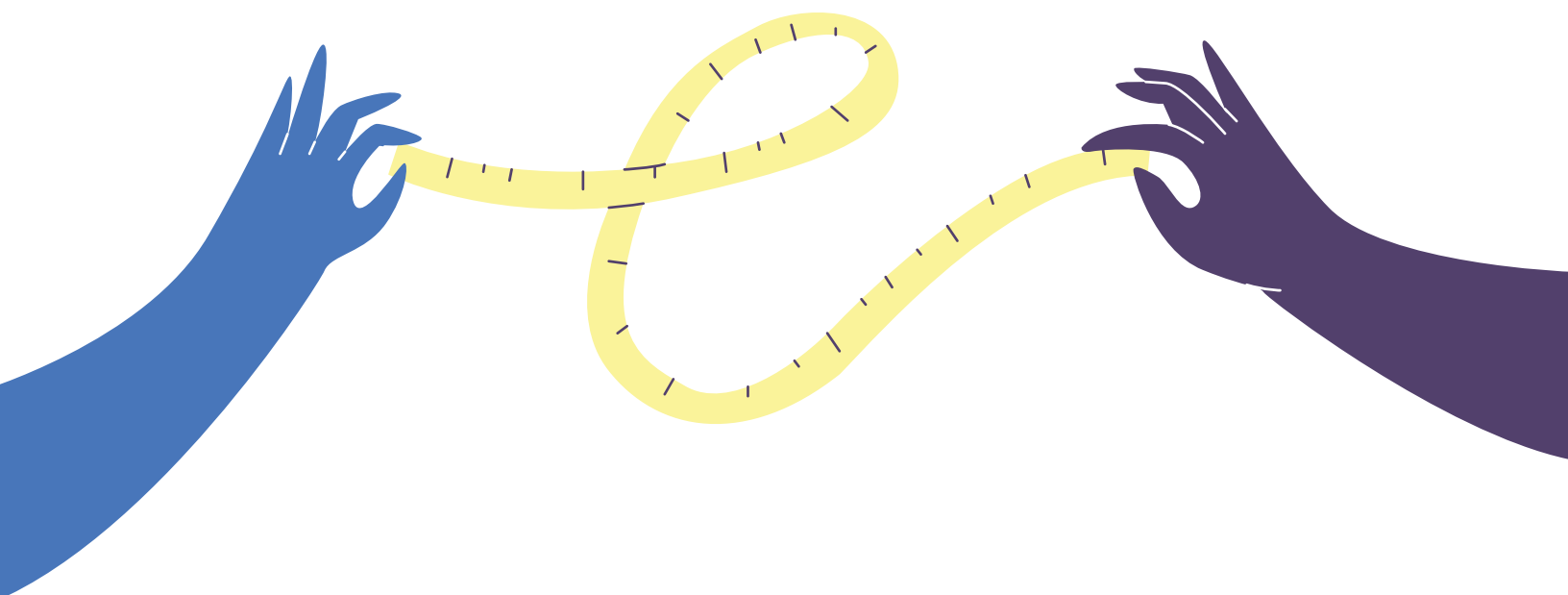
Conformément à la loi, les locateurs doivent donner un préavis d'au moins 24 heures aux locataires afin d'accéder au logement, que ce soit pour vérifier l'état des lieux, effectuer des travaux ou faire visiter. Sauf en cas d'urgence, les visites peuvent se faire entre 9 h et 21 h, et les travaux entre 7 h et 19 h<sup>(31)</sup>.

Chaque organisme a des politiques différentes concernant les visites. Certains font des visites hebdomadaires ou mensuelles, alors que d'autres font d'une à quatre visites par année. Dans plusieurs organismes, deux types de visites à domicile sont couramment effectuées afin d'assurer un accompagnement complet des locataires et une gestion efficace des logements.

Le premier type de visite est de nature psychosociale. Son objectif principal est de vérifier le bien-être global de la personne locataire, d'évaluer ses besoins et de maintenir un lien de confiance. La fréquence de ces visites varie en fonction de sa situation, les visites étant généralement plus fréquentes lorsqu'une personne est atteinte du trouble d'accumulation compulsive par exemple. Le deuxième type de visite est davantage axé sur l'entretien du logement. Nous y reviendrons [dans la section Entretien et maintenance \(p. 27\)](#).

Les visites sont un aspect important de l'intervention sociale. Elles permettent d'établir un lien de confiance, d'évaluer concrètement les conditions de vie et de mieux cerner l'état général des locataires, tant sur le plan physique que psychologique. Les expertes du vécu ont indiqué préférer une fréquence de visites régulière, soit mensuelle ou bimensuelle. Cette régularité est perçue comme un équilibre adéquat entre soutien et autonomie, un moyen efficace de maintenir le lien de confiance avec les intervenant·e·s sans renoncer à leur intimité.

Ces préférences mettent en lumière l'importance d'adapter la fréquence des suivis en fonction des besoins exprimés par les locataires pour favoriser une relation d'accompagnement durable et bienveillante.



## Entretien et maintenance

Des études révèlent que le vieillissement de la population soulève des préoccupations de plus en plus importantes chez les locataires de logements sociaux et communautaires, en particulier en ce qui concerne la mobilité, l'autonomie et la santé. Les pratiques de soutien communautaire doivent donc tenir compte des besoins individuels et collectifs des locataires pour assurer l'intégration, la participation et la mobilité sociale de ces personnes<sup>(22)</sup>.

Parmi les organismes rencontrés, certains ont recours à une équipe de maintenance ou d'entretien ménager afin d'assurer l'entretien des espaces communs et la gestion des déchets, alors que d'autres préfèrent que ces tâches soient effectuées par les locataires. Par exemple, un des organismes demande quelques heures de bénévolat par mois pour l'entretien; d'autres offrent des cartes d'épicerie ou une ristourne sur le loyer en contrepartie de ces menus travaux afin d'éviter que le montant de l'aide sociale des locataires concerné·e·s soit réduit.

D'autres tâches, comme arroser les plantes, pelleter la neige ou laver les vitres, peuvent également être confiées aux locataires, selon leurs intérêts. Ces tâches peuvent ou non être rémunérées.

Plusieurs locataires participant à une recherche portant sur le soutien communautaire en HLM et OSBL dans la région du Bas-Saint-Laurent ont exprimé leur insatisfaction concernant l'état de leur immeuble. Divers problèmes ont été soulevés, dont l'usure du mobilier, la peinture défraîchie des appartements et l'état des planchers<sup>(22)</sup>.

Des problèmes d'accessibilité ont également été soulevés, des locataires ayant de la difficulté à accéder à leur appartement en raison de limitations physiques. Des participant·e·s ont d'ailleurs souligné que leurs logements n'étaient pas adaptés aux personnes à mobilité réduite ou utilisant des dispositifs d'assistance à la mobilité<sup>(22)</sup>.

Le bien-être des locataires peut être altéré lorsqu'ils et elles estiment que leurs préoccupations financières et leurs besoins liés à l'entretien des bâtiments et à l'accessibilité ne sont pas reconnus ou pris en compte. Cette insatisfaction face à leur milieu de vie peut contribuer à une perception négative de l'habitation, entraîner une diminution de leur engagement dans la vie collective et influencer négativement leur sentiment d'appartenance<sup>(22)</sup>.

Les résultats des échanges avec nos partenaires révèlent que l'entretien des bâtiments joue un rôle central dans le bien-être des locataires. Plusieurs observations font ressortir la nécessité de réagir plus rapidement et d'être plus efficace dans ce domaine. Il apparaît essentiel qu'une personne soit affectée à la planification et à la réalisation des travaux de maintenance. La présence d'un·e responsable attitré·e permettrait non seulement d'assurer un suivi rigoureux des réparations nécessaires, mais aussi d'anticiper les interventions pour éviter la dégradation des infrastructures.

Par ailleurs, l'adoption d'un processus clair et connu de tous concernant les demandes d'entretien ou de travaux est essentielle. Les locataires doivent savoir comment formuler une demande et à qui l'adresser en plus de connaître les délais à prévoir. Une telle transparence favoriserait un climat de confiance et améliorerait la perception des services offerts par l'organisme gestionnaire.

Ces ajustements pourraient considérablement renforcer le sentiment de sécurité et de satisfaction des locataires tout en favorisant leur engagement à l'égard de la vie collective et du respect des espaces partagés.

Comme mentionné plus haut, deux types de visites sont effectuées par les organismes que nous avons rencontrés. Le premier est de nature psychosociale alors que le second est axé sur l'entretien du logement. Dans ce dernier cas, il s'agit généralement de visites trimestrielles effectuées simultanément par un·e intervenant·e

et une personne responsable de la maintenance. Cette approche conjointe permet d'évaluer l'état général du logement, de détecter les besoins en réparation ou en entretien et de planifier les travaux nécessaires.

Ce modèle à deux volets – psychosocial et technique – est une pratique intégrée qui répond à la fois aux besoins humains et matériels : il permet à la fois de soutenir les locataires dans leur quotidien, de prévenir la détérioration des logements et d'assurer un meilleur suivi de leur état au fil du temps.

À titre d'exemple, prenons le trouble d'accumulation compulsive (TAC), qui représente un problème important dans le milieu du logement social et communautaire. Selon les recherches qui ont été menées sur le sujet, il existe un lien étroit entre le TAC et l'insécurité résidentielle. Par ailleurs, les personnes âgées seraient particulièrement vulnérables à l'insécurité résidentielle causée par ce trouble. Le TAC serait aussi associé à des troubles concomitants de santé mentale et de santé physique.

Soulignons également que les conséquences du TAC, dont les infestations de parasites, la gestion des animaux, l'application des normes de santé et de sécurité et le nettoyage, peuvent être coûteuses pour les propriétaires<sup>(32)</sup>.

La stratégie adoptée par les organismes rencontrés repose sur diverses mesures de prévention et de protection contre les infestations d'insectes (punaises de lit et coquerelles) : utiliser un insecticide et une salle chauffante, mettre les effets personnels à la sécheuse, mettre les effets non lavables au congélateur, avoir des visites préventives d'une compagnie d'extermination tous les trois mois, procéder à une inspection aléatoire une fois par mois, etc.

Dans un autre ordre d'idées, les organismes qui se lancent dans la construction de leur propre immeuble devraient penser à l'adaptation de l'ensemble des logements aux besoins des personnes en perte d'autonomie dès la conception. La prise d'une telle mesure permettrait aux locataires de s'établir de façon durable, sans devoir déménager en cas de changements de leur état physique ou cognitif. À Montréal, l'organisme Société Logique offre aux organismes communautaires de les accompagner dans la construction ou l'évaluation de leur immeuble afin d'assurer une accessibilité universelle.

Par ailleurs, il est important de rappeler que la construction est une étape cruciale du développement d'une ressource. Le choix des partenaires, y compris les entrepreneurs et les fournisseurs, a un impact considérable sur la qualité du bâtiment. Plusieurs organismes ont rapporté que l'utilisation de matériaux de faible qualité avait entraîné des bris précoces (parfois dès la première année), ce qui engendre des coûts additionnels pour les réparations et l'entretien.



# Étude de cas Marie

Marie, une femme dans la soixantaine, a perdu son logement à la suite d'une éviction il y a trois ans. Depuis, elle habite dans votre immeuble locatif, mais le logement qu'elle occupe aujourd'hui est beaucoup plus petit que le précédent. Ce changement a été difficile pour Marie, qui cumulait une très grande quantité d'objets et de souvenirs liés à son histoire familiale. Depuis quelques mois, vous remarquez une accumulation importante d'objets dans son logement et une détérioration de sa santé physique et mentale. D'autres locataires constatent que Marie s'isole de plus en plus. Elle n'a d'ailleurs pas forgé de liens significatifs avec les autres locataires au cours des dernières années. Par ailleurs, Marie vous dit souvent que son chat est son meilleur ami. Or, certaines locataires ont commencé à se plaindre de nouvelles odeurs provenant de la litière. Elles croient qu'il y a un lien avec la dégradation de l'état de santé de Marie et vous demandent donc d'intervenir.



## SI VOUS N'AVEZ PAS DÉJÀ D'IMMEUBLE :

- Selon vous, quels critères objectifs permettent de déterminer si un logement est salubre et sécuritaire?
- Comment aiderez-vous Marie à entretenir son logement afin qu'il demeure salubre et sécuritaire pour elle et son chat?
- Comment adapterez-vous les logements et votre offre de services pour en faire un milieu de vie favorable au vieillissement en santé chez soi?

## SI VOUS AVEZ DÉJÀ UN IMMEUBLE :

- Quels sont les critères de salubrité et de sécurité que vous évaluez lorsque vous visitez un logement?
- Est-ce que ces critères sont conformes à l'approche de réduction des méfaits?
- En quoi vos logements sont-ils adaptés aux besoins des personnes vieillissantes?
- Quels services et partenariats avez-vous déjà mis en place pour favoriser le maintien en logement des personnes vieillissantes? Constatez-vous des insuffisances ou des lacunes dans l'offre actuelle?

## Urgences

En sus du logement social, certains organismes offrent aussi des services d'hébergement d'urgence. La présence d'une ressource d'urgence constitue un filet de sécurité important, particulièrement dans les milieux où les locataires présentent des vulnérabilités complexes. Les locataires des immeubles peuvent ainsi communiquer avec ces services en cas d'urgence survenant en l'absence des intervenant·e·s du soutien communautaire en logement. Par ailleurs, étant donné que la majorité des ressources d'urgence ne se trouvent pas dans le même bâtiment que les logements sociaux, les intervenant·e·s doivent évaluer chaque situation afin d'y répondre le plus adéquatement possible.

Cependant, tous les organismes ne disposent pas d'une équipe qui serait présente jour et nuit, tous les jours de la semaine. Dans ces organismes, il est crucial que des protocoles clairs soient établis et communiqués aux locataires. Ces protocoles doivent préciser la marche à suivre en cas d'urgence, proposer des exemples clairs de situations d'urgence, identifier les personnes avec qui communiquer, établir les délais de réponse et déterminer les ressources externes mobilisables, s'il y a lieu (par exemple les services d'urgence, les services de santé et les lignes d'intervention en cas de crise).

L'absence de directives explicites peut accroître l'insécurité des locataires et nuire à la gestion efficace des situations urgentes. En vertu du bail ou de la loi, il est important de souligner que les propriétaires doivent également respecter certaines obligations,

comme exécuter rapidement les travaux jugés urgents et nécessaires. La mise en place de procédures officielles et accessibles est donc essentielle pour assurer la sécurité des locataires tout en renforçant la capacité d'action des équipes sur le terrain.

Lors de notre café-causerie, une experte du vécu a mentionné qu'une ressource offrait un service particulièrement innovant en cas d'urgence : la prise en charge temporaire du logement, une mesure inspirée du programme d'hébergement spécial de la Société pour la prévention de la cruauté envers les animaux (SPCA) de Montréal. Ce soutien comprend la gestion du logement ainsi que la prise en charge des animaux de compagnie pendant l'absence de la personne.

Cette pratique, bien que marginale, répond à un besoin réel, particulièrement dans les situations où les locataires doivent être relogé·e·s de manière temporaire, par exemple lors d'une hospitalisation. En assurant la sécurité et l'entretien du logement, ainsi que le bien-être des animaux, cette mesure réduit l'anxiété liée à la perte potentielle du logement ou à l'abandon d'animaux de compagnie, qui peuvent être des sources importantes de stress pour les personnes en situation de crise.

Dans la mesure où elle contribue à la stabilité résidentielle et tient compte des réalités complexes vécues par des locataires qui n'ont pas de filet social ou qui en ont peu, cette initiative aurait avantage à être étudiée et éventuellement reproduite dans d'autres ressources.

L'absence de directives explicites peut accroître l'insécurité des locataires et nuire à la gestion efficace des situations urgentes.



## Animaux de compagnie

Lors de notre activité à l'Auberge Madeleine, 7 expertes du vécu sur 18 ont exprimé leur désir d'adopter un animal lorsqu'elles auraient un logement.

Sous certaines conditions, les animaux sont acceptés dans la plupart des logements. Les conditions peuvent inclure des obligations sanitaires, sécuritaires, morales et légales, comme assurer la propreté, tenir son chien en laisse et limiter l'accès des animaux aux espaces communs intérieurs et extérieurs. Certaines ressources ont des politiques internes ou un protocole animalier précisant les conditions pour la garde d'un animal et comprennent les coordonnées de la personne avec qui communiquer pour une demande d'adoption ou en cas d'urgence.

De manière générale, un seul animal par logement est autorisé. Les décisions sont majoritairement prises au cas par cas. Dans certaines ressources, les locataires doivent d'abord rencontrer un·e intervenant·e avant d'adopter un animal. Un accompagnement avec des intervenant·e·s peut également être offert (ou obligé), principalement afin de s'assurer que l'animal reçoit les soins appropriés, que la cohabitation se déroule bien et que les lieux demeurent propres.

Pour faciliter la cohabitation humains-animaux et prévenir certains incidents, la SPCA de Montréal offre gratuitement une formation aux centres communautaires et d'hébergement qui acceptent la présence d'animaux. La formation s'adresse à la fois au personnel et aux locataires<sup>(33)</sup>.

Chez les femmes en situation d'itinérance, l'adoption d'un chien peut être une stratégie de protection<sup>(15)</sup>. Cependant, les chiens sont plus rarement autorisés. Certaines ressources peuvent aussi exiger que le chien soit reconnu comme chien d'assistance par un organisme accrédité.



À Montréal, il est à noter que la stérilisation et le micro-puçage des chats et des chiens de plus de six mois sont obligatoires. Il faut également détenir un permis annuel. Ces conditions étant contraignantes, il importe d'informer et de sensibiliser les locataires pour qu'ils puissent faire des choix éclairés. Dans le cadre du programme communautaire de la SPCA de Montréal, la stérilisation des chats et des chiens est offerte gratuitement pour les ménages à faible revenu. Les places sont limitées et des preuves de résidence et de revenu sont demandées<sup>(34)</sup>.

La SPCA de Montréal propose également différents programmes de soutien aux personnes en situation de précarité et leurs animaux. Le programme de banque alimentaire distribue de la nourriture à des animaux dans le besoin. Ce programme peut être demandé par les organismes communautaires ou les personnes elles-mêmes. Un hébergement spécial peut également être offert temporairement aux personnes qui vivent une situation d'instabilité résidentielle, mais les demandes doivent être acheminées par un·e intervenant·e<sup>(33)</sup>.

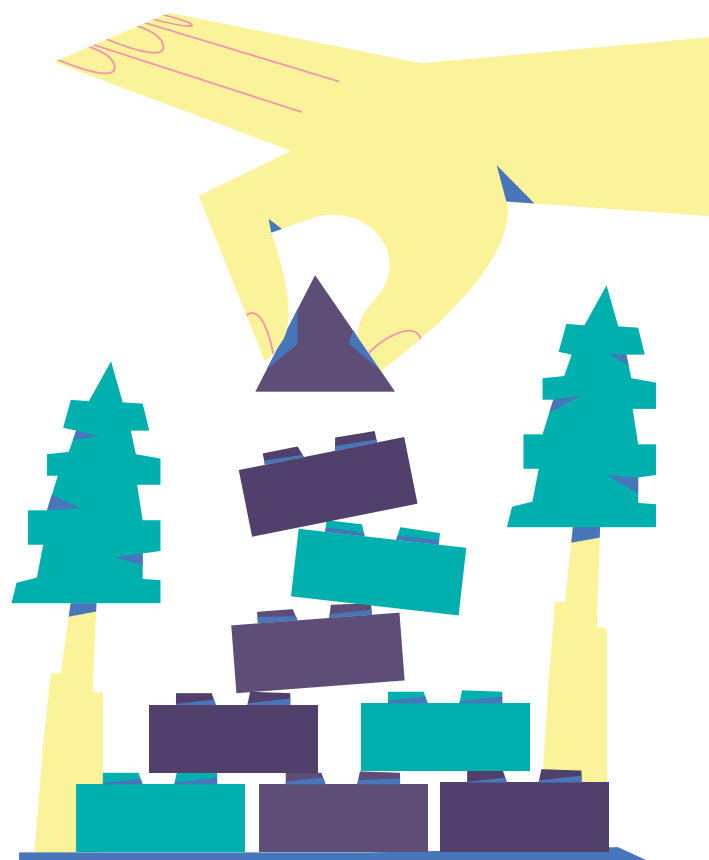
Bref, pour bien informer et outiller les locataires, il est important de connaître les règles en vigueur sur la garde d'animaux de compagnie. Notons également que toutes les décisions concernant un animal de compagnie appartiennent à son ou à sa propriétaire et que ces décisions ne devraient pas avoir d'impact sur sa stabilité en logement tant que le bien-être de l'animal n'est pas compromis.

# Offre de services

## Le soutien communautaire

Le soutien communautaire offert aux locataires en logement social diffère d'un organisme à l'autre, selon sa structure. Par exemple, si l'organisme a un centre de jour, le soutien est parfois offert par l'intermédiaire de ce centre, pendant ses heures d'ouverture. D'autres organismes privilégient la présence sur place d'intervenant·e·s se consacrant exclusivement aux locataires. Dans ce dernier scénario, un·e intervenant·e est attribué·e à chaque locataire pour l'aider lors des rencontres spontanées et dans ses démarches.

Dans toutes les ressources consultées, des intervenant·e·s sont présent·e·s au cours de la journée, mais pas nécessairement la nuit. Celles qui ont un·e intervenant·e de nuit observent un niveau de sécurité supérieur chez leurs locataires. Une recherche portant sur le logement de l'organisme l'Anonyme révèle également que les locataires se sentent plus en sécurité quand des intervenant·e·s sont embauché·e·s<sup>(35)</sup>.



De même, les expertes du vécu mentionnent que la présence d'un·e employé·e durant la nuit est un aspect important pour le sentiment de sécurité. La présence d'intervenant·e·s de jour comme de nuit aide aussi à assurer une bonne cohabitation entre les locataires au sein de l'immeuble. En outre, il peut s'avérer pertinent de remettre une liste de ressources et de numéros à appeler en cas d'urgences (par exemple le 911, le 811, le centre de crise du quartier et les lignes d'écoute) aux locataires lors de leur emménagement.

---

**Il est à noter que dans une approche de réduction des méfaits et de féminisme intersectionnel, l'accès au logement est un droit fondamental. Autrement dit, le suivi ne peut pas être une condition à l'accès à un logement social avec soutien communautaire.**

Les suivis avec l'intervenant·e au soutien communautaire sont rarement obligatoires, mais un organisme offrant des logements transitoires souligne l'intérêt d'offrir un suivi plus rigoureux assorti d'objectifs annuels pour préparer la personne à son installation dans un logement permanent. Il peut d'ailleurs être pertinent d'offrir un suivi rigoureux lors de l'entrée en logement puisqu'il s'agit d'un changement important dans la vie d'une personne, surtout si elle était en situation d'itinérance chronique ou s'il s'agit de son premier logement.

Toujours selon l'étude sur l'immeuble de l'organisme l'Anonyme, certain·e·s locataires n'ont pas ou n'ont plus les compétences nécessaires au maintien en logement, comme la capacité d'assurer la propreté des lieux ou de s'organiser pour payer le loyer<sup>(35)</sup>. La présence d'intervenant·e·s permet d'aider à (ré)acquérir ces compétences. Par contre, le suivi doit toujours être adapté à la personne.

Selon une étude menée auprès de locataires de logements sociaux avec soutien communautaire, la force de l'alliance avec les intervenant·e·s est un facteur clé à l'ouverture de sujets tel que les des problèmes de consommation et donc de l'amélioration de l'état de santé des locataires<sup>(36)</sup>.

En matière d'intervention, les expertes du vécu tiennent à cette adaptation des services et à la flexibilité des rencontres ainsi qu'à l'embauche d'intervenant·e·s ayant des compétences précisément dans ce domaine. Il est à noter que dans une approche de réduction des méfaits et de féminisme intersectionnel, l'accès au logement est un droit fondamental. Autrement dit, le suivi ne peut pas être une condition à l'accès à un logement social avec soutien communautaire.



La perte d'autonomie liée au vieillissement de la population doit elle aussi être prise en compte dans l'accompagnement. Ce phénomène représente une source particulière de préoccupations pour les gestionnaires d'OSBL d'habitation, peu importe la quantité de services offerts. Ces préoccupations comprennent le besoin d'assurer une surveillance au cours de la nuit et la lourdeur des troubles de santé mentale associés au vieillissement des locataires. En outre, le profil des locataires, leur âge, leurs revenus modestes et leur perte d'autonomie accentuent les difficultés d'intégration entre le logement, les services de santé et les services sociaux<sup>(37)</sup>.

Même si le suivi n'est pas obligatoire, les organismes consultés mentionnent que s'ils n'ont aucune nouvelle d'un·e locataire depuis un certain temps, une visite de courtoisie est organisée pour s'assurer que tout va bien. Les situations entourant les décès seront abordées plus loin ([voir la section Décès, p. 48](#)).

L'importance des espaces de rencontre avec les intervenant·e·s a aussi été mentionnée. Certains organismes suggèrent de bien déterminer les espaces réservés aux bureaux et aux rencontres dès la conception d'un projet d'habitation afin de s'assurer de ne pas manquer d'espace.

Un des organismes mentionne également l'importance de limiter le nombre de suivis par intervenant·e pour éviter une surcharge de travail et prévenir l'épuisement professionnel. Pour déterminer le nombre de suivis nécessaires, il faut prendre en compte la population cible, le type d'intervention, la fréquence du suivi, le soutien organisationnel, l'expérience de l'intervenant·e et les conditions de travail. En règle générale, le nombre de suivis assignés à un·e intervenant·e doit tenir compte de l'exigence de ces suivis.

En plus de prédisposer le personnel à l'épuisement professionnel, le manque de financement empêche les organismes d'offrir du soutien en logement adéquat aux personnes ayant des besoins importants et multiples. Bien que la construction de logements soit généralement financée, le soutien social qui devrait l'accompagner ne l'est pas systématiquement. En l'absence de financement récurrent dédié à cet accompagnement, les organismes sont contraints d'amasser des fonds complémentaires de manière autonome, ce qui limite leur capacité d'action.

---

Dans une optique de haut seuil  
d'inclusion et de féminisme  
intersectionnel, les gestionnaires  
de logements sociaux avec soutien  
communautaire doivent adopter des  
pratiques inclusives pour les personnes  
autochtones.

## Sécurisation culturelle

La surreprésentation des Autochtones dans le milieu de l'itinérance est largement documentée. Au Canada, une personne autochtone est jusqu'à cinq fois plus à risque de vivre une situation d'itinérance qu'une personne allochtone. À Montréal, les Autochtones constituent 13 % de la population en situation d'itinérance alors qu'ils et elles représentent moins de 0,6 % de la population montréalaise<sup>(3)</sup>.

La recherche de Leblanc (2024) a également permis de constater que les personnes issues des Premières Nations, les Métis et les Inuits sont parfois plus nombreux que les allochtones dans les haltes-chaud<sup>(3)</sup>. Les haltes-chaud sont des espaces d'accueil temporaire offrant des services de base (toilettes, cafés, etc.) aux personnes en situation d'itinérance durant les périodes de grand froid. En revanche, quand les Autochtones ne sont pas majoritaires dans ce type de ressource, les allochtones peuvent tenir des propos racistes à leur égard. Cette situation donne lieu à un sentiment d'insécurité chez les Autochtones qui les dissuade de fréquenter les haltes-chaud.

Les ressources en itinérance qui offrent des mesures de sécurisation culturelle, comme des repas culturellement représentatifs, un feu de camp ou la prestation des services dans la langue des bénéficiaires, sont d'ailleurs plus fréquentées par cette population. Dans une optique de haut seuil d'inclusion et de féminisme intersectionnel, les gestionnaires de logements sociaux avec soutien communautaire doivent adopter des pratiques inclusives pour les personnes autochtones.

À titre d'exemple, un organisme pour personnes autochtones a organisé des activités artistiques et culturelles, décoré l'espace sur le thème de la nature, exposé des œuvres autochtones, instauré un plan de guérison tenant compte des traumatismes intergénérationnels et engagé un·e thérapeute spécialisé·e en traumatismes intergénérationnels et autres problématiques prévalentes au sein des communautés autochtones. En plus de toutes ces mesures, une clinique pédiatrique a été ouverte dans les installations même de l'organisme. À la lumière des discriminations vécues au sein du système de santé et des services sociaux, cette clinique offre des services sécuritaires et accessibles aux locataires.

## Partenariats

Outre le soutien offert par les intervenant·e·s, la majorité des logements sociaux offrent des services spécialisés par l'intermédiaire de partenariats avec d'autres organismes et établissements. L'accès sur place à un membre du personnel infirmier et médical ainsi qu'à un·e travailleur·euse social·e est le service le plus fréquemment offert. Selon la population visée par la ressource, d'autres services s'ajoutent, dont le suivi en toxicomanie, le suivi psychologique (assuré entre autres par Médecins du monde), le suivi pour démarches judiciaires (assuré entre autres par Clinique Droits Devant et Diogène), le suivi pédiatrique et/ou le suivi en soins palliatifs (assurés entre autres par la Société des soins palliatifs à domicile du Grand Montréal).

Les services de ces partenaires sont offerts selon un horaire précis au cours de la semaine. L'approche de type *outreach* prévoit la prestation de services dans le milieu de vie d'une personne. Il s'agit d'une approche à privilégier auprès des populations vulnérables, chez qui les déplacements peuvent être difficiles. Au demeurant, les interventions holistiques tenant compte de l'environnement de l'individu donnent de meilleurs résultats pour cette population.

Des données sur une ressource transitoire à très haut seuil d'inclusion en France révèlent que la prestation de services multidisciplinaires sur place permet la réduction des méfaits et donc l'amélioration des services aux locataires. Notons qu'une telle approche favorise également le recours à long terme aux services, car ils sont facilement accessibles<sup>(38)</sup>. L'embauche d'une diversité de professionnel·le·s, dont des ergothérapeutes, des sexologues, des membres du personnel infirmier et des pair-aidant·e·s, est donc aussi une pratique exemplaire.

De plus, les organismes consultés considèrent qu'il est pertinent de former des partenariats avec des ressources externes qui peuvent les aider à différents égards. Quelques cas de partenariats formés avec des ressources alimentaires, comme Moisson Montréal, ou avec des commerçants du quartier ont été évoqués. Étant donné le coût de la nourriture au Québec, ce type de partenariat peut aider autant un organisme que ses locataires.

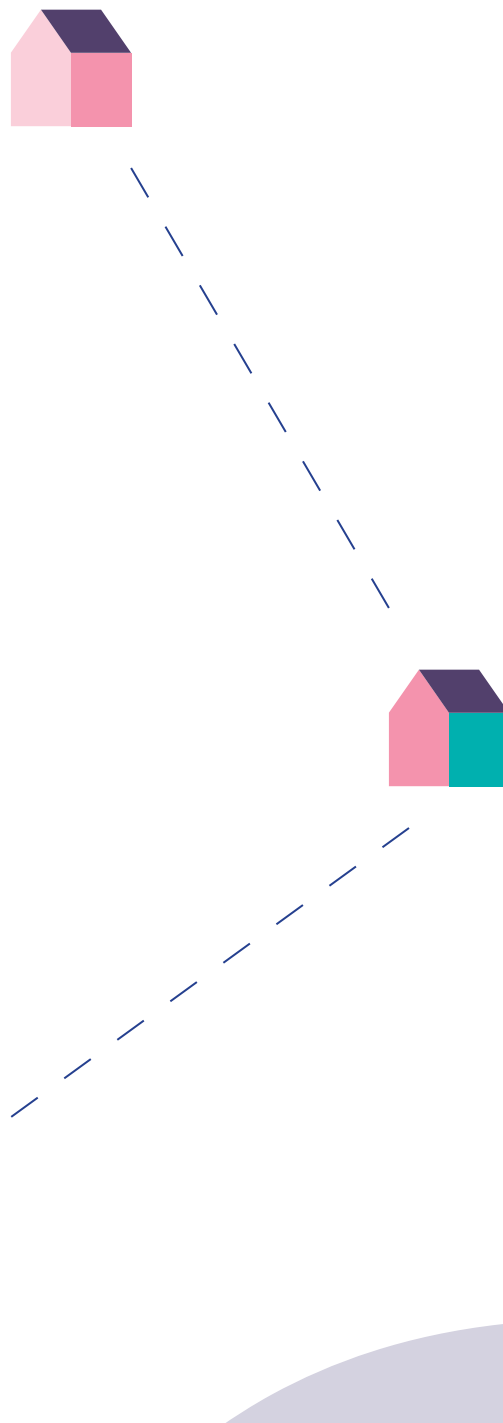
À titre d'exemple, des organismes comme Bread and Beyond offrent un programme de livraison de boîtes essentielles aux nouveaux locataires lors de leur installation dans un logement. Il est recommandé de former des partenariats avec des organismes ou des entreprises installés dans le même quartier que le logement social afin de favoriser l'accessibilité et la cohésion sociale. La formation de partenariats avec des entreprises et des organismes offrant des condoms, des produits menstruels, des tests de détection du fentanyl doit aussi être envisagée, et ce dans une optique d' haut seuil d'inclusion.



Des partenariats formés avec des regroupements (par exemple le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes - RAPSIM) ou des tables de concertation (par exemple la Table des groupes de femmes de Montréal et la Table de quartier) ont aussi souvent été évoqués. Ces partenariats sont précieux dans la lutte pour la défense des droits des personnes en situation d'itinérance. Parmi les autres partenariats jugés précieux pour le bon fonctionnement des organismes, notons ceux qui sont formés avec le CLSC du quartier.

Comme mentionné précédemment, la formation d'un partenariat avec la SPCA est aussi à envisager par les organismes qui acceptent les animaux dans leurs logements. À titre de rappel, le programme d'hébergement temporaire de la SPCA peut prendre en charge l'animal de compagnie d'une personne qui n'est plus en mesure de s'en occuper pendant un certain temps. Outre les avantages évidents pour les locataires, ces différents partenariats formés avec des organismes du quartier améliorent la cohabitation sociale.

En plus des services susmentionnés, les expertes du vécu jugent que l'accès à des services essentiels de proximité, comme une épicerie et une pharmacie, est important, tout comme la formation de partenariats avec des organismes offrant des soins dentaires ou vétérinaires à prix réduit.



## Activités

Chaque organisme propose un calendrier mensuel d'activités à ses locataires. Une multitude d'activités est proposée, mais l'essentiel selon les organismes interrogés est la participation des locataires au choix des activités. Un des organismes tient une réunion entre locataires au début de chaque mois pour choisir les activités à organiser. Un autre organisme sollicite chaque semaine la participation de ses locataires à l'organisation d'une activité, en contrepartie de quoi il leur verse une rémunération. Ces activités peuvent être artistiques, culturelles, physiques ou éducatives (par exemple des ateliers sur la santé sexuelle).

En plus des activités qui se renouvellent chaque mois, d'autres activités reviennent mensuellement, comme le jardinage et les soupers communautaires. Certains organismes rémunèrent les locataires qui participent aux activités pour souligner leur engagement et leur apport à la collectivité; un autre prend les présences lors de certaines activités de nature socioprofessionnelle et offre une carte cadeau de 25 \$ après la participation à 5 activités. En règle générale, la plupart des activités sont gratuites pour assurer leur accessibilité à l'ensemble des locataires. Par contre, un petit montant pour payer une partie du coût de l'activité lorsque celle-ci est coûteuse est parfois demandé (par exemple une sortie à la cabane à sucre).

Proposer des activités aux locataires est particulièrement efficace pour lutter contre l'isolement. Chez les personnes sortant d'une situation d'itinérance et les personnes âgées, la solitude et l'isolement sont des préoccupations importantes. En l'absence de contacts significatifs avec leur entourage ou leur famille, ces personnes peuvent éprouver un profond sentiment de solitude<sup>(22)</sup>.

Ce phénomène a d'ailleurs été observé par plusieurs des ressources consultées, qui considèrent l'isolement comme un des principaux facteurs d'instabilité



en logement. Les expertes du vécu affirment elles aussi que la participation à des activités communautaires réduit le sentiment d'isolement. Les activités permettent aux locataires d'échanger autant avec les intervenant·e·s qu'avec d'autres locataires.

La création d'un poste d'intervenant·e dédié à la vie associative est pertinente pour l'organisation efficace des activités. Une ressource consultée mentionne qu'elle encourage l'animation d'activités par les locataires pour permettre le partage de savoirs. La documentation publiée sur le sujet souligne d'ailleurs l'importance de mettre en valeur les forces et les compétences de chaque locataire<sup>(10)</sup>. Encourager les locataires à choisir et à animer les activités renforce dès lors leur pouvoir d'agir, diminue leur sentiment d'isolement et favorise le bon voisinage.

Outre la création d'un poste d'intervenant·e dédié à la vie associative, l'adoption d'un programme de bénévoles offrant des visites et des activités sur place ou organisant des sorties (par exemple dans un café) est une autre ressource utile pour briser l'isolement. Qui plus est, les sorties aident les nouveaux locataires à se créer un réseau dans le quartier, ce qui est favorable à la stabilité en logement.

## Règlements d'immeubles

Chaque organisme rencontré impose ses propres règlements à ses locataires afin d'assurer le bon fonctionnement de ses logements sociaux. Certains règlements sont toutefois plus difficiles à suivre que d'autres. Parmi ces règlements, notons ceux qui concernent le bruit, le paiement du loyer, les visites, l'accumulation et la consommation. Pour ce qui est du bruit, si les logements de l'organisme se trouvent dans un immeuble malinsonorisé, il faut en faire part aux locataires dès leur arrivée et demander aux invités de faire attention tard le soir. À cet égard, les expertes du vécu affirment qu'il est important de faire attention au bruit pour le bien-être collectif.

En ce qui concerne les visites, des organismes ayant un centre de jour affirment que la coupure avec les ami·e·s de ce centre est parfois difficile pour les nouveaux locataires. Le lien d'attachement au centre de jour et aux ami·e·s qui le fréquentent donne lieu au squattage du logement des nouveaux locataires, qui ne veulent pas laisser leurs ami·e·s dans la rue. Un des organismes interdit tout simplement les visites pour éviter le va-et-vient, les intrus et les personnes indésirables.

La plupart des organismes permettent toutefois les visites, mais selon un horaire restreint. Les locataires peuvent rarement recevoir quelqu'un à dormir, même s'il s'agit de leur partenaire ou de leur enfant. D'ailleurs, si le logement compte trois pièces et demie (3 ½) ou moins, la SHQ interdit son occupation par plus d'une personne. Toute contravention à cette règle peut entraîner le retrait du financement.



De plus, un phénomène courant dans les immeubles à logement est l'entrée de non-locataires qui ne rendent pas visite à une personne en particulier. La stratégie utilisée par ces personnes est de sonner de façon répétée à plusieurs appartements jusqu'à ce que quelqu'un débloque la porte d'entrée pour mettre fin au bruit. L'intrus a alors accès à l'immeuble sans surveillance. Pour régler le problème, un organisme a fait installer un interrupteur avec la sonnette dans chaque appartement. Depuis, les locataires qui n'attendent pas de visite peuvent éteindre leur sonnette pour éviter d'être dérangé·e·s et d'ouvrir aux intrus.

Selon plusieurs organismes, le bureau des intervenant·e·s serait idéalement situé proche de l'entrée pour permettre un certain contrôle des visiteur·euse·s. Le bureau d'une des ressources est d'ailleurs situé à l'entrée. Les expertes du vécu ajoutent que pour une bonne cohabitation sociale, chaque locataire doit être responsable de ses invité·e·s. Cette réflexion est d'ailleurs inscrite telle quelle dans les règlements d'immeuble de plusieurs organismes.

---

**Les organismes interdisant la consommation ont de la difficulté à appliquer le règlement, alors que les mesures de réduction des méfaits adoptées par les organismes à haut seuil d'inclusion s'avèrent efficaces.**

En ce qui a trait aux difficultés causées par la consommation, elles ne sont évoquées que par les organismes où celle-ci est interdite et non par les organismes à haut seuil d'inclusion. Les organismes interdisant la consommation ont de la difficulté à appliquer le règlement, alors que les mesures de réduction des méfaits adoptées par les organismes à haut seuil d'inclusion s'avèrent efficaces.

La remise d'un protocole de consommation aux locataires peut être une mesure pertinente pour assurer leur sécurité. Chaque organisme est encouragé à rédiger ses propres protocoles, mais la disposition du matériel de consommation, l'achat de substances au sein de l'organisme et les mesures préventives lors de l'utilisation de ces substances sont particulièrement importants à aborder.

Tous les organismes ont une procédure d'intervention en cas de non-respect du règlement. La majorité d'entre eux commencent par un avertissement verbal, lequel est suivi d'un ou de plusieurs avertissements écrits. Si le règlement n'est pas respecté, certains organismes remettent automatiquement un avis d'éviction, alors que d'autres se consultent en équipe pour prendre une décision sur le séjour de la personne. Dans un organisme, les avis dont le nombre entraîne l'éviction doivent concerner le même type d'offense : il faut quatre avis de non-paiement du loyer pour justifier une éviction et non quatre avis pour différentes offenses.

On croit souvent à tort qu'imposer des règlements d'immeuble rigoureux est contraire à l'acceptation du comportement à risque et donc à l'approche de réduction des méfaits. Toutefois, un article sur l'approche de réduction des méfaits en logement social souligne que le manque de clarté des règlements d'immeuble ne favorise pas l'adoption de bonnes pratiques<sup>(39)</sup>.

En effet, assouplir les règlements ou les rendre ambigus n'est pas la solution. Au contraire, ils doivent être clairs et connus de tous. Les conséquences suivant le non-respect des règlements doivent aussi être connues et mises en application lorsque la situation l'exige. La communication et l'adaptation de certains règlements en fonction de la situation des locataires restent toutefois nécessaires.

Conséquemment, pour que les interventions se passent bien et que les locataires comprennent leurs obligations, il faut un cadre clair avec des règlements précis. Certains organismes consultés expliquent qu'un cadre mal établi nuit autant aux intervenant·e·s qu'aux locataires, qui ne connaissent pas leurs devoirs et ne peuvent donc pas les respecter. Bref, adopter des règlements n'empêche pas de s'adapter aux locataires, mais leur permet au contraire de faire des choix libres et éclairés.

# Étude de cas Christine

Christine est la locataire d'un appartement permanent de votre organisme depuis quelques années. La cohabitation avec les autres locataires s'est toujours bien passée. Depuis quelque temps, Christine reçoit toutefois sa partenaire presque tous les jours jusqu'aux petites heures du matin, et celle-ci fait beaucoup de bruit. Les locataires des appartements voisins ont porté plainte au sujet du bruit à quelques reprises auprès des intervenant·e·s. Lorsque vous abordez la question avec Christine, elle vous explique que sa partenaire vient de perdre son logement et qu'elle n'a nulle part où aller. Christine vous dévoile les violences vécues lorsqu'elle-même était dans la rue et craint pour la sécurité de sa partenaire si elle ne l'héberge pas. Selon les règlements d'immeuble de votre organisme, les locataires ne peuvent pas héberger une personne pour la nuit plus de deux fois par semaine.

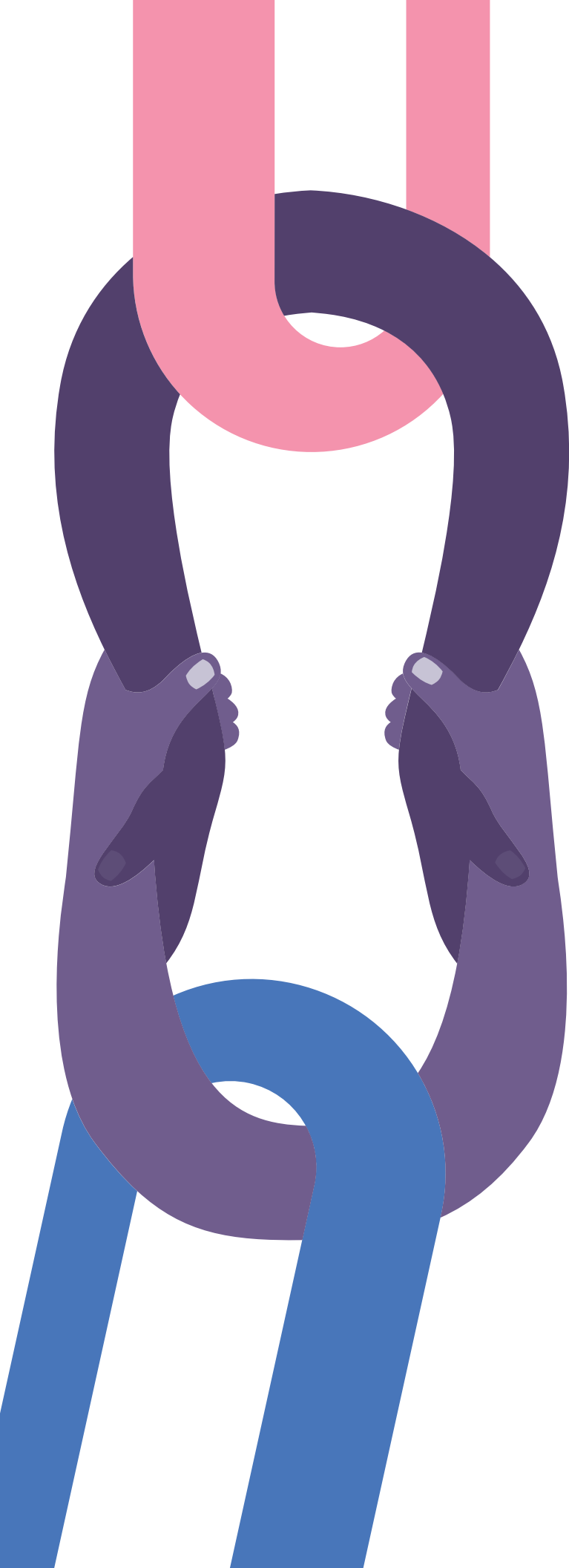


## **QUESTIONS À SE POSER EN L'ABSENCE DE RÈGLEMENTS D'IMMEUBLE :**

- Quels enjeux de cohabitation cette situation soulève-t-elle?
- Quels aspects de cette situation contreviennent au respect des règlements d'immeuble?
- À partir d'une perspective féministe intersectionnelle et en adoptant une approche de réduction des méfaits, quelles solutions pourraient être adoptées pour résoudre cette situation?

## **SI VOUS ÊTES DÉJÀ UN ORGANISME OFFRANT DES LOGEMENTS SOCIAUX AVEC SOUTIEN COMMUNAUTAIRE :**

- Est-ce que la situation de Christine contrevient à vos règlements d'immeuble?
- Est-ce que vos règlements d'immeuble sont non négociables ou y a-t-il une possibilité d'accommodement? Si oui, laquelle?
- En quoi vos règlements sont-ils compatibles ou non avec les approches de réduction des méfaits, de féminisme intersectionnel et de haut seuil d'inclusion?



Avoir une équipe comportant des intervenant·e·s qui ont vécu des situations semblables à celles des locataires permet de mieux comprendre leurs besoins, d'adopter des mesures adaptées et de créer des liens de confiance forts.

### Pair-aidance

Dans un organisme à logements sociaux avec soutien communautaire à haut seuil d'inclusion, offrir un programme de pair-aidance est fortement encouragé, surtout s'il est porté par une approche féministe intersectionnelle et de réduction des méfaits. La pair-aidance est une forme d'accompagnement ainsi que du soutien offerts par une personne ayant une expérience de vie semblable à celle des personnes rejointes par l'organisme. Au lieu d'avoir été acquises dans le cadre de formations (savoir théorique), les compétences des personnes paires-aidantes proviennent de leur vécu (savoir expérientiel).

Les programmes de pair-aidance offrent des perspectives d'emploi à des personnes à risque de vivre de la discrimination à l'emploi. Dans la mesure où elle augmente le pouvoir d'agir et offre une sécurité économique, la pair-aidance est en sus, une stratégie de réduction des méfaits. Avoir une équipe comportant des intervenant·e·s qui ont vécu des situations semblables à celles des locataires permet de mieux comprendre leurs besoins, d'adopter des mesures adaptées et de créer des liens de confiance forts.

Les organismes qui se sont dotés d'un programme de pair-aidance mentionnent les avantages d'une telle pratique autant pour l'organisation que pour les locataires. Selon un des organismes, une équipe composée de personnes paires-aidantes et d'intervenant·e·s est une équipe qui se complète à tous les égards et qui offre ainsi un meilleur service aux locataires.

# Étude de cas Alix

Votre organisme de logements sociaux avec soutien communautaire pour personnes en situation d'itinérance est en processus d'embauche pour un poste d'intervenant·e à temps complet. Parmi les candidatures, deux personnes se démarquent. Charlie a un baccalauréat en travail social et de l'expérience en intervention dans un organisme semblable au vôtre. Alix a aussi de l'expérience de travail dans un organisme semblable au vôtre et mentionne, pendant son entrevue, avoir déjà vécu une situation d'itinérance et prendre de la méthadone depuis trois ans. Votre organisme envisage l'inclusion d'intervenant·e·s pair-aidant·e·s dans son équipe depuis un certain temps, mais il ne l'a jamais fait. Vous pensez que la pair-aidance serait bénéfique pour les locataires, mais vous vous demandez comment intégrer cette nouvelle profession au sein de votre équipe.



## **SI VOTRE ORGANISME N'EMPLOIE PAS DE PAIR-AIDANT·E·S :**

- Quels sont les biais qui influenceraient votre sélection?
- Quels sont les différents aspects à prendre en compte lors de l'intégration d'un·e intervenant·e pair-aidant·e?
- Comment assureriez-vous la réussite de l'intégration de la pair-aidance au sein de l'équipe d'intervention?
- Comment assureriez-vous l'équité entre les différent·e·s professionnel·le·s de l'équipe?

## **SI VOTRE ORGANISME COMPREND DÉJÀ DES PAIRS-AIDANT·E·S :**

- Quelles mesures de soutien clinique offrez-vous à ces personnes?
- Leur proposez-vous des accommodements?  
Si oui, lesquels?



## Contraintes et conflits

### Voisinage

La documentation publiée mentionne deux facteurs importants pour la réussite d'un projet de logement : l'acceptation du voisinage et le partenariat<sup>(38)</sup>. Nous avons déjà abordé les divers types de partenariats à privilégier ([voir la section Partenariats, p. 37](#)). En ce qui a trait à l'acceptation du voisinage, les données dont on dispose révèlent que le fait de sensibiliser et d'informer le voisinage permet également une meilleure coopération.

Sur le terrain, la cohabitation avec le voisinage se passe relativement bien pour les organismes installés depuis quelque temps. C'est l'arrivée d'un nouvel organisme qui provoque le plus de problèmes. Pour cette raison, il est pertinent de préparer le milieu à l'arrivée d'un nouvel organisme au minimum un an à l'avance. Cette préparation inclut des discussions avec le voisinage ainsi que des invitations à participer au projet. Concrètement, organiser une séance de discussion en personne et ouverte aux voisin·e·s ou présenter le projet à une table de quartier sont de bonnes pratiques pour préparer l'arrivée du projet d'habitation.

L'accueil du voisinage diffère selon le quartier, mais particulièrement selon la présence ou l'absence d'un organisme semblable au préalable. Certains organismes notent que la cohabitation se fait mieux avec les locataires de leurs logements sociaux qu'avec les visiteurs de leur centre de jour. Les organismes qui n'ont qu'un projet d'habitation, et non un centre de jour, sont d'ailleurs mieux acceptés dans leur quartier. Selon les données, le va-et-vient engendré par le centre de jour serait l'irritant principal pour le voisinage.

Les préjugés du voisinage à l'égard de certaines populations ont des conséquences sur l'acceptation d'un projet de logements. Un organisme a observé que le problème de cohabitation principal est le racisme du voisinage à l'égard des locataires; un autre a plutôt observé que son arrivée était bien acceptée puisque le voisinage croyait que la population visée était des femmes victimes de violence conjugale et non des femmes en situation d'itinérance.

Les expertes du vécu mentionnent l'importance d'un quartier sécuritaire, tranquille et familial. Entretenir de bons rapports avec les voisins du quartier permet à tous et à toutes de se sentir chez soi.

Pour améliorer la cohabitation entre organisme et voisinage, plusieurs initiatives ont été mentionnées. Certaines ressources proposent des dîners de voisinage et des cafés citoyens lors desquels les gens du quartier peuvent partager un repas avec les locataires et poser des questions aux intervenant·e·s. Cette initiative permet de déconstruire les préjugés du voisinage.

Dans d'autres organismes, les intervenant·e·s font des rondes extérieures, particulièrement pendant les heures d'école, si un établissement scolaire se trouve à proximité. Finalement, un autre organisme a créé une brigade pour assurer la propreté des espaces du quartier. Pour la sécurité des locataires, un organisme leur offre des cours d'autodéfense et leur remet des porte-clés de sécurité comprenant un sifflet et une lampe de poche.

La création d'un poste dédié à la communication et aux partenariats entre l'organisme et le voisinage est recommandée pour permettre une cohabitation harmonieuse. Il est important que les préoccupations du voisinage soient entendues et que celui-ci sache vers qui se tourner en cas de question. Bien entendu, ce n'est pas parce que les préoccupations sont entendues qu'elles sont légitimes ou qu'il faut y donner suite. Cependant, quand le voisinage ne se sent pas écouté, l'animosité envers la ressource peut prendre de l'ampleur et même entraîner l'intervention des instances publiques ou des médias.



## Cohabitation entre locataires

La cohabitation entre locataires peut poser problème. Dans la documentation et les entrevues, le bruit est la source la plus fréquente de conflits <sup>(37)</sup>, ce qui n'est pas étonnant compte tenu de l'isolation du parc locatif au Québec. De plus, certain·e·s locataires, qui se connaissent déjà pour avoir fréquenté les mêmes ressources, ne s'entendent pas bien.

En sus, les espaces communs, dont la buanderie, peuvent souvent être chargés de tension. Si le financement le permet, il est préférable d'avoir une entrée de laveuse et de sècheuse dans chaque logement. Quoiqu'il en soit, il est important de sensibiliser les locataires, dès leur entrée en logement, au partage des espaces communs. Notons toutefois que ces conflits se règlent souvent sans intervention et n'ont pas de conséquences importantes sur la cohabitation.

Plusieurs organismes déclarent laisser les locataires gérer la plupart de leurs conflits. Par contre, lorsque la sécurité d'une personne ou du milieu est compromise, une intervention des employé·e·s s'impose. Autrement, les intervenant·e·s restent à la disposition des locataires pour les écouter et les aider à acquérir leurs propres outils de résolution de conflits.

Peu de ressources utilisent la médiation comme technique de résolution de conflits. Certains organismes assurent un suivi auprès des locataires impliqué·e·s dans un conflit, alors que d'autres limitent leur utilisation des espaces communs pendant un certain temps. Un organisme affirme avoir installé ses locataires de façon stratégique pour éviter que deux personnes qui ne s'apprécient déjà pas se retrouvent dans des logements voisins. Bien entendu, cette stratégie n'est possible que lorsque l'immeuble n'est pas encore habité et que l'organisme connaît bien les futur·e·s locataires.

La participation des locataires au projet d'habitation, par exemple sous forme de comité de locataires ou de pair-aidance, est bénéfique pour la cohabitation interne. D'ailleurs, certaines expertes du vécu consultées pendant le café-causerie souhaiteraient participer à un comité de locataires qui aurait un pouvoir décisionnel. Comme mentionné [dans la section Activités \(p. 39\)](#), la participation des locataires augmente leur pouvoir d'agir, favorise la création de liens, diminue le sentiment d'isolement et facilite, par le fait même, la cohabitation.

Parmi les documents publiés sur les logements sociaux, un article portant sur un hébergement transitoire mentionne le regroupement par binôme de deux locataires dans le but de favoriser l'apprentissage mutuel <sup>(38)</sup>. Selon les femmes hébergées, ce jumelage de deux locataires a eu des effets positifs sur le plan relationnel. Parmi ces effets, elles mentionnent une amélioration des aptitudes d'entraide, une augmentation des réactions adéquates envers autrui ainsi que la création d'amitiés avec plusieurs autres femmes de l'organisme <sup>(39)</sup>.

Lorsqu'une telle initiative est adoptée, il faut toutefois s'assurer que les locataires y prennent part volontairement. Tout le monde ne peut pas ou ne veut tout simplement pas assumer la charge mentale associée à la participation à ce type de projet. Ces personnes ne doivent pas non plus se retrouver dans une position où elles s'occupent davantage d'un·e autre locataire que d'elles-mêmes. Il est aussi souhaitable de prévoir une rémunération pour le travail de soutien demandé. Ce type de travail alternatif payé à la journée (TAPAJ) est une avenue intéressante qui s'inscrit dans une approche de réduction des méfaits.

## Décès

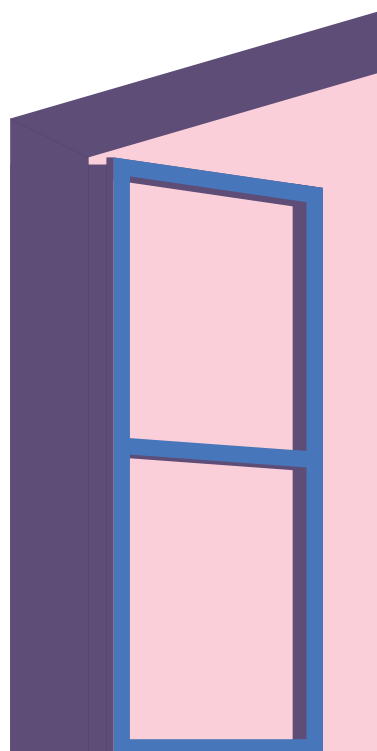
Presque tous les organismes rencontrés rapportent avoir eu des décès parmi leurs locataires. Chacun d'entre eux rend hommage à la personne décédée à sa manière. Souvent, une soirée lui est consacrée. Un souper auquel les autres locataires sont convié·e·s peut aussi être organisé. Lors de ces soirées, les intervenant·e·s mettent une affiche ou un livre à la disposition des locataires pour leur permettre d'écrire un mot à la personne décédée. Il est pertinent de prévoir un espace au sein de l'organisme pour honorer les locataires décédé·e·s.

Les organismes consultés affirment que leurs intervenant·e·s sont présent·e·s pour les locataires qui ressentiraient le besoin de parler. Il est d'ailleurs pertinent que les intervenant·e·s abordent la question de la mort avec les locataires, surtout ceux et celles qui sont âgé·e·s, qui ont des comportements à risque et/ou des maladies graves.

Cette discussion est également indiquée au sein de l'équipe d'intervention, entre autres pour déterminer les mesures à prendre en cas de décès et pour communiquer avec la famille de la personne défunte. Le décès d'un·e locataire est une situation difficile pour l'intervenant·e, particulièrement lorsqu'il ou elle découvre la personne décédée. Certains organismes ont d'ailleurs adopté une procédure à suivre en cas de doute pour éviter le choc.

La procédure d'un organisme consiste à cogner à la porte à plusieurs reprises et à appeler l'ambulance s'il n'y a pas de réponse. D'autres organismes disent utiliser les puces magnétiques des portes d'entrée ou encore les caméras pour confirmer que la personne concernée se trouve toujours à l'intérieur de son logement. En l'absence de confirmation, les services d'urgence sont appelés. Il est déconseillé d'entrer seul·e dans un logement où une personne pourrait être décédée.

Il est recommandé de prendre un moment en équipe, avec l'aide d'un autre organisme formé au soutien des personnes endeuillées, pour exprimer les émotions associées à la perte d'un·e locataire. Du soutien psychologique doit être proposé et accessible à ceux et celles qui en ont besoin. Des journées de congé et un soutien rigoureux doivent également être proposés aux intervenant·e·s présent·e·s lors du décès.



# Aide- mémoire

Les prochaines pages contiennent un aide-mémoire réunissant les protocoles à adopter, les réflexions nécessaires avant le lancement d'un projet d'habitation ainsi que les principales recommandations de ce rapport.

Protocoles

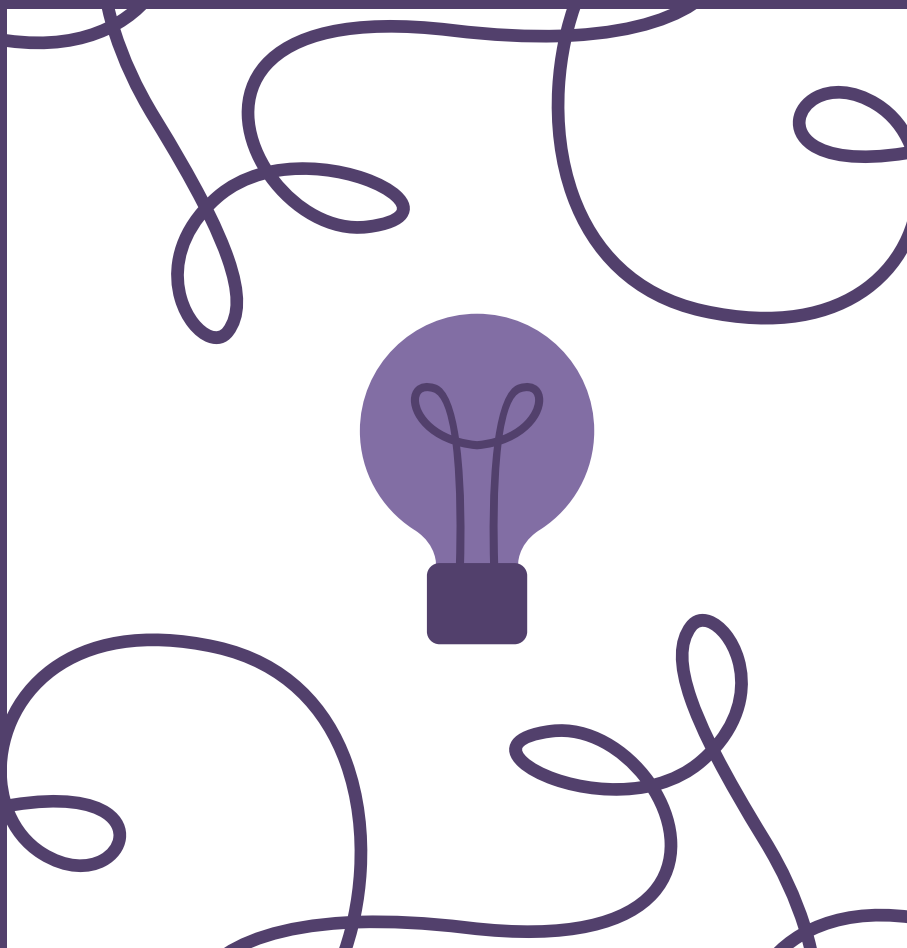
—

Réflexions

—

Recommandations

—



# Protocoles



Processus de sélection (p. 18)



Païement et non-païement du loyer (p. 22)



Perte de clés (p. 25)



Processus de demande de réparation (p. 27)



Urgences (p. 30)



Animaux de compagnie (p. 32)



Règlements d'immeuble (p. 40)



Avis en cas de non-respect des règlements (p. 41)



Suspicion d'un décès (p. 48)

# Réflexions

## SERVICES

Est-ce que l'organisme souhaite offrir du logement transitoire ou permanent? (p. 16)

Est-ce qu'il souhaite offrir des contrats de service ou des baux? (p. 22)

Est-ce qu'il souhaite offrir un service de fiducie à l'interne? (p. 22)

Que comprend son offre de services en terme de soutien communautaire? (p. 33)

Quelles activités souhaite-t-il offrir mensuellement? (p. 39)

Quelles mesures compte-t-il adopter pour soutenir les locataires et l'équipe en cas de décès? (p. 48)

Comment compte-t-il favoriser la participation des locataires à la vie associative de l'immeuble? (p. 39 et p. 47)

Quels sont les partenariats qu'il souhaite former à l'interne et à l'externe? (p. 37)

## APPROCHES

Quelle est la position de l'organisme à l'égard de l'approche de réduction des méfaits? (**Consulter l'outil en référence pour alimenter la réflexion** <sup>(40)</sup>)

Comment compte-t-il favoriser le sentiment de sécurité de ses locataires? (p. 24)

Comment favorisera-t-il la sécurisation culturelle? (p. 36 et **consulter l'outil en référence pour alimenter la réflexion** <sup>(41)</sup>)

## COHABITATION

Quelles stratégies compte-t-il adopter pour favoriser l'implantation du projet dans le voisinage? (p. 45)

Comment compte-t-il gérer les doléances du voisinage? (p. 45)

# Recommandations

## RESSOURCES HUMAINES

Désigner un membre du personnel de l'administration et non un membre du personnel d'intervention pour la collecte des loyers ainsi que la gestion de la fiducie s'il y a lieu.

Consacrer un poste à la formation de partenariats et à la cohabitation sociale.

Favoriser l'embauche de pair-aidant·e·s.

Consacrer un poste d'intervenant·e aux activités.

Consacrer un poste à la planification et à la réalisation des travaux d'entretien.

## INTÉGRATION

Préparer l'entrée en logement de la personne bien avant son intégration.

Offrir un suivi rigoureux au cours des premiers mois (par exemple, une rencontre par semaine).

## BÂTIMENT

Aménager les logements de façon à offrir une accessibilité universelle.

Procéder à des visites techniques trimestrielles.

# Appendice

Lexique

—

Bibliographie

—



# Lexique



C

CA

conseil d'administration

CIUSSS

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux

CLSC

Centre local de services  
communautaires



H

HLM

habitation à loyer modique



O

OH

office d'habitation

OMHM

Office municipal d'habitation  
de Montréal

OSBL

organisme sans but lucratif



P

PPA

paiements préautorisés

PSL

Programme de supplément au  
loyer



R

RAPSIM

Réseau d'aide aux personnes  
seules et itinérantes de Montréal

RdM

réduction des méfaits



S

SHUT

services d'hébergement  
d'urgence et transitoire

SHQ

Société d'habitation  
du Québec

SPCA

Société pour la prévention  
de la cruauté envers les animaux



T

TAC

trouble d'accumulation  
compulsive

TAL

Tribunal administratif du logement

# Bibliographie

1. Auberge Madeleine. (2024). Rapport des activités 2023–2024 [Rapport annuel]. [https://www.aubergemadeleine.org/wp-content/uploads/2024/06/Rapport-d-activites\\_2023-2024\\_AM-compressed.pdf](https://www.aubergemadeleine.org/wp-content/uploads/2024/06/Rapport-d-activites_2023-2024_AM-compressed.pdf)
2. Nations Unies. (2010). *Le droit à un logement convenable. Fiche d'information 21*. Nations Unies. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FS21\\_rev\\_1\\_Housing\\_fr.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FS21_rev_1_Housing_fr.pdf)
3. Leblanc, Caroline. (2024). *Une recherche ethnographique critique sur le non-recours aux ressources d'hébergement et les conditions de vie et de santé des personnes qui habitent la rue* [Thèse de doctorat, Université de Sherbrooke]. Savoirs UdeS. <http://hdl.handle.net/11143/22140>
4. Gaudreault, Allan. (2019, Avril). *Document de référence sur le soutien au logement social et abordable*. Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec. <https://www.apchq.com/download/0cd7a7270b0bdb946d38cbfdf1140f7155a42203.pdf>
5. Ministère de la Santé et des Services sociaux et Société d'habitation du Québec. (2022). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire*. Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-704-02W.pdf>
6. Brisson, Pierre. (2012, 10 avril). *L'approche de réduction des méfaits*. Institut national de santé publique du Québec. <https://www.inspq.qc.ca/espace-itss/l-approche-de-reduction-des-mefaits>
7. Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal. (2024). *Cahier de positions du RAPSIM : Adopté par les membres le 5 juin 2024*. RAPSIM. <https://rapsim.org/wp-content/uploads/2024/11/cahier-positions-2024-rapsim-final.pdf>
8. Hardegger, Sophie, Hasenhoeller, Axel, Scheuber, Michèle et Rihs-Middel, Margret. (2009). Prise en charge « bas seuil » et « intermédiaire » des personnes dépendantes aux drogues illégales et à l'alcool: Revue de la littérature. *FERARIHS*, 1–57. <https://reductiondesrisques.be/wp/wp-content/uploads/2012/12/Prise-en-charge-bas-seuil-et-interm%C3%A9diaire-de-personnes-d%C3%A9pendantes-aux-drogues-ill%C3%A9gales-et-%C3%A0-lalcool-Revue-de-la-litt%C3%A9rature-Ferarihs-03-2009.pdf>
9. Godin, Julie et Flynn, Catherine. (2022). Violence de la part d'un partenaire intime et itinérance. Qu'en est-il des femmes en situation de handicap au Québec?. *Aequitas*, 28(1), 91–108. <https://doi.org/10.7202/1089858ar>
10. Bellot, Céline, Burns, Victoria, Côté, Philippe Benoit, Flynn, Catherine, Fontaine, Annie, Greissler, Élisabeth, Grenier, Stéphane, Hurtubise, Roch, MacDonald, Sue-Ann et Mensah, Maria Nengeh. (2018). *Rendre visible l'itinérance au féminin* [Rapport de recherche]. Fonds de recherche du Québec – Société et culture. [https://frq.gouv.qc.ca/app/uploads/2021/08/rapport-rendre-visible\\_litinerance\\_au\\_feminin.pdf](https://frq.gouv.qc.ca/app/uploads/2021/08/rapport-rendre-visible_litinerance_au_feminin.pdf)

11. Grenier, Josée, Grenier, Katia, Thibault, Sylvie, Chamberland, Manon, Chénard, Josée, Bourque, Mélanie, St-Germain, Lise, Champagne, Manon, Seery, Annabelle et Roy-Beauregard, Sara-Jane. (2020). Accompagnement de femmes en situation d'itinérance : pratiques en émergence d'un organisme communautaire en territoire périurbain et rural au Québec. *Sciences et Actions Sociales*, 13(1), 146–174. <https://doi.org/10.3917/sas.013.0146>
12. Bellot, Céline et Rivard, Jacinthe. (2017). Repenser l'itinérance au féminin dans le cadre d'une recherche participative. *Criminologie*, 50(2), 95–121. <https://doi.org/10.7202/1041700ar>
13. Auberge Madeleine. (2025). *Rapport des activités 2024–2025* [Rapport annuel]. [https://www.aubergemadeleine.org/wp-content/uploads/2025/06/Rapport-d-activites\\_2024-2025\\_VFnumerique-doublepage.pdf](https://www.aubergemadeleine.org/wp-content/uploads/2025/06/Rapport-d-activites_2024-2025_VFnumerique-doublepage.pdf)
14. Auberge Madeleine. (2023). *Rapport des activités 2022–2023* [Rapport annuel]. [https://www.aubergemadeleine.org/wp-content/uploads/2024/05/Rapport-d-activites\\_2022-2023\\_VFNumerique.pdf](https://www.aubergemadeleine.org/wp-content/uploads/2024/05/Rapport-d-activites_2022-2023_VFNumerique.pdf)
15. Hurtubise, Roch, Roy, Laurence, Trudel, Lucie, Rose, Marie-Claude et Pearson, Alexis. (2021). *Guide des bonnes pratiques en itinérance* [Guide]. CREMIS et CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. [https://api.cremis.ca/wp-content/uploads/2022/02/Guide-des-bonnes-pratiques\\_integral\\_FINAL.pdf](https://api.cremis.ca/wp-content/uploads/2022/02/Guide-des-bonnes-pratiques_integral_FINAL.pdf)
16. Nelson, Alex, Malenfant, Jayne et Schwan, Kaitlin. (2023, janvier). *Housing Need & Homelessness Amongst Gender-Diverse People in Canada: A Preliminary Portrait*. Women's National Housing & Homelessness Network. <https://womenshomelessness.ca/wp-content/uploads/Research-Brief-on-Housing-Need-Homelessness-amongst-Gender-Diverse-Persons.pdf>
17. Gélneau, Lucie, Dupéré, Sophie, Bergeron-Leclerc, Christiane, Clément, Michèle, Carde, Estelle, Morin, Marie-Hélène, Tremblay, Pierre-André et Brisseau, Nathalie. (2015). Portrait des femmes en situation d'itinérance : de multiples visages. *Revue du CREMIS*, 8(2), 48–55. <https://cremis.ca/publications/articles-et-medias/portrait-des-femmes-en-situation-ditinérance-de-multiples-visages/>
18. Rivard, Jacinthe, Deslandes-Leduc, Julie et Vinet-St-Pierre, Marilou. (2025). Comité de reconnaissance. D'invisibles, à cochercheuses, à actrices sociales. Dans Jacinthe Rivard et Élisabeth Greissler (dir.), *Penser l'itinérance au féminin* (p. 63 à 94). Presses de l'Université du Québec.
19. Abramovich, Ilona Alex. (2012). No Safe Place to Go – LGBTQ Youth Homelessness in Canada: Reviewing the Literature. *Canadian Journal of Family and Youth*, 4(1), 29–51. <https://doi.org/10.29173/cjfy16579>
20. Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM). (2023, 26 janvier). *L'itinérance et les besoins des migrant-es à statut précaire* [Bilan]. Forum du RAPSIM. <https://rapsim.org/wp-content/uploads/2023/05/bilan-forum-2023-finalweb.pdf>
21. Amnistie Internationale Canada. (2025). *Statut migratoire précaire*. Amnistie Internationale Canada. <https://amnistie.ca/statut-migratoire-precaire>

22. Létourneau, Fanny. (2024). *Les besoins de soutien communautaire des personnes locataires et les pratiques de soutien communautaire en milieu HLM et OBNL dans la région du Bas-Saint-Laurent*. [Mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke]. Savoirs UdeS. <http://hdl.handle.net/11143/21896>
23. St-Louis, Ariane, Beaudoin, Mélanie, Branget, Benjamin, Demers-Bouffard, David, Labesse, Maud Emmanuelle, Robitaille, Éric et Tourigny, André. (2022). Des lieux pour vieillir en bonne santé. *OPUS*, 9, 1–18. <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2864-lieux-vieillir-bonne-sante.pdf>
24. Desroches, Marie-Ève. (2020). Créer des logements sociaux pour les femmes : une question de care qui va au-delà du privé. *Cahiers de géographie du Québec*, 64(181–182), 53–69. <https://doi.org/10.7202/1090219ar>
25. Veilleux, Joannie. (2021). *Le logement transitoire, une offre essentielle en logement : Mémoire sur le Soutien communautaire en logement social*. RAPSIM. <https://rapsim.org/wp-content/uploads/2021/12/memoire2021-rapsim-FINAL.pdf>
26. Office municipal d'habitation de Montréal. (2020). *Critères d'admissibilité*. OMHM. <https://www.omhm.qc.ca/fr/soumettre-une-demande/criteres-dadmissibilite>
27. Société d'habitation du Québec. (2025). *Programme de supplément au loyer (PSL)*. Gouvernement du Québec. <https://www.habitation.gouv.qc.ca/programme/programme/programme-de-supplement-au-loyer-psl>
28. Ducharme, Marie-Noëlle, Proulx, Jean et Grenier, Stéphane. (2013, mai). Étude des hybridations entre des formules de logement social et d'hébergement. *Rapport d'étape portant sur des initiatives destinées à des personnes itinérantes ou à risque de le devenir* [Rapport]. Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales. <https://larepps.uqam.ca/wp-content/uploads/cahier13-05.pdf>
29. Tribunal administratif du logement. (2023). *Paiement du loyer*. Gouvernement du Québec. <https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/etre-locataire/paiement-du-loyer>
30. Bardwell, Geoff, Fleming, Taylor, McNeil, Ryan et Boyd, Jade. (2021). Women's multiple uses of an overdose prevention technology to mitigate risks and harms within a supportive housing environment: a qualitative study. *BMC Women's Health*, 21(1), 51. <https://doi.org/10.1186/s12905-021-01196-6>
31. Tribunal administratif du logement. (2023). *Accès au logement et visite*. Gouvernement du Québec. <https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/le-logement/acces-au-logement-et-visite>
32. Smith, Nicole et Conde, Alfredo. (2024, janvier). *Hoarding Behaviour and Housing Insecurity for Older Adults* [Rapport]. Sage Seniors Association. [https://assets.cmhc-schl.gc.ca/sf/project/archive/research\\_6/final-hoarding-behaviour-and-housing-insecurity-in-older-adults.pdf?rev=428d0890-7b96-46db-9c90-49c0fad60a07&\\_gl=1\\*1qk480p\\*\\_gcl\\_au\\*MjEYOTYxNjc2Mi4xNzUyNjU1Njg5\\*\\_ga\\*OTU0NzE3NjY5LjE3NTI2NTU2ODk.\\*\\_ga\\_CY7T7RT5C4\\*czE3NTI2NTU2ODkkbzEkZzAkDE3NTI2NTU2ODkkaJYwJGwwJGgw](https://assets.cmhc-schl.gc.ca/sf/project/archive/research_6/final-hoarding-behaviour-and-housing-insecurity-in-older-adults.pdf?rev=428d0890-7b96-46db-9c90-49c0fad60a07&_gl=1*1qk480p*_gcl_au*MjEYOTYxNjc2Mi4xNzUyNjU1Njg5*_ga*OTU0NzE3NjY5LjE3NTI2NTU2ODk.*_ga_CY7T7RT5C4*czE3NTI2NTU2ODkkbzEkZzAkDE3NTI2NTU2ODkkaJYwJGwwJGgw)
33. SPCA de Montréal. (2025). *Soutien à la communauté*. SPCA de Montréal. <https://www.sPCA.com/soutien-a-la-communaute/>

34. Ville de Montréal. (2025, 25 avril). *Stérilisation gratuite des chats et des chiens pour les ménages à faible revenu*. Ville de Montréal. <https://montreal.ca/programmes/sterilisation-gratuite-des-chats-et-des-chiens-pour-les-menages-faible-revenu>
35. Rivard, Jacinthe, Fortin, Laurence et Maxime, Boucher. (2024). *Documenter les conditions du vivre ensemble dans un lieu d'habitation à haut seuil d'acceptabilité. Le modèle du « 3629 » Sainte-Catherine E. dans le quartier Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. Rapport présenté à l'organisme L'Anonyme. Montréal, Juin.
36. Tiderington, Emmy, Stanhope, Victoria, et Henwood, Benjamin F. (2013). A qualitative analysis of case managers use of harm reduction in practice. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 44(1), 71–77. [doi:10.1016/j.jsat.2012.03.007](https://doi.org/10.1016/j.jsat.2012.03.007)
37. Ducharme, Marie-Noëlle et Dumais, Lucie (collaboration). (2008, juin). *Les OSBL d'habitation au Québec, l'offre et les besoins en soutien communautaire*. Cahier de l'ARUC-ÉS. <https://depot.erudit.org/dspace/bitstream/004336dd/1/C102008original.pdf>
38. Racine, Pierre et Grégoire, Louise (collaboration). (2005, décembre). *Facteurs de réussite de l'implantation d'un programme de services à bas seuil - Revue de littérature*. Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Capitale nationale, Direction régionale de santé publique. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/459386>
39. Moreno, Marysabel. (2020). *The journey from homelessness to housing: exploring harm reduction in a housing first setting* [Mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. Papyrus. <http://hdl.handle.net/1866/24429>
40. Hovey, Angela, Scott, Susan, Ham, Marlene, et Chambers, Lori. (2023) *Continuum des pratiques de réduction des méfaits*. Lakehead University et Ontario Association of Interval and Transition Houses. <https://www.oaith.ca/assets/library/Continuum-des-pratiques-de-reduction-des-mefaits.pdf>
41. Trans Care BC. (Février, 2022). *Creating Culturally Relevant & Gender-Affirming Services for gender diverse Indigenous and Two-Spirit People* [Outil d'évaluation]. Trans Care BC. [https://www.transcarebc.ca/sites/default/files/2024-03/Creating\\_culturally\\_relevant\\_and\\_gender-affirming\\_services.pdf](https://www.transcarebc.ca/sites/default/files/2024-03/Creating_culturally_relevant_and_gender-affirming_services.pdf)





# AUBERGE MADELEINE

