








## Table des matières

1. Préambule.....	3
 2. Mise en contexte du mandat .....	4
 3. Portrait de l'offre de service d'hébergement et de logement en itinérance à Montréal .....	8
3.1 Constats liés à l'offre de service d'hébergement et de logement en itinérance à Montréal .....	9
3.2 Quelles sont les populations moins bien desservies en itinérance sur le territoire montréalais ?..	10
 4. Barrières rencontrées tout au long des parcours d'accès et de fréquentation des ressources ?.....	11
 5. Conclusion : Que faudrait-il améliorer pour atténuer les obstacles et enjeux d'accès ? .....	17
 Références .....	19
Annexe : Description du profil des participant(e)s aux groupes de discussion .....	20
Tableau 1 : Approche méthodologique adoptée.....	6
TABLEAU 2 : DISTRIBUTION DES SERVICES D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT SELON LES PLACES ET LA DURÉE (PLACES).....	9
TABLEAU 3 : .....	16
FIGURE 1.....	20
FIGURE 2.....	20

## 1. Préambule

Ce rapport présente une cartographie de l'offre actuelle d'hébergement et de logement pour les personnes en situation d'itinérance à Montréal et un état de situation des enjeux d'accès aux ressources. Il a été produit par une équipe externe de consultant(e)s sous la coordination du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal<sup>1</sup>. Le mandat de la cartographie des services d'hébergement et de logement en itinérance a comme visée de comprendre les enjeux d'accès à l'offre d'hébergement/logement destinée aux personnes en situation d'itinérance (PSI) afin de pouvoir identifier les priorités au regard de la mise en œuvre de l'accès coordonné à Montréal.

Les auteurs remercient chaleureusement l'ensemble des intervenants qui ont participé aux groupes de discussion et qui ont partagé avec authenticité et générosité leurs expertises et perspectives sur les enjeux d'accès aux ressources. Ils l'ont fait en cette période pandémique hors du commun. Nous saluons leur grand engagement pour améliorer la qualité de vie des personnes en situation d'itinérance.

---

<sup>1</sup> Pour en savoir plus au sujet de ces ententes : <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/itinérance/programme-vers-un-chez-soi/>



## 2. Mise en contexte du mandat

À l'automne 2021, le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal a mandaté une équipe externe de consultant(e)s afin de réaliser une cartographie des services d'hébergement et de logement et une analyse diagnostique. La visée de la cartographie est de mieux comprendre les enjeux d'accès aux services d'hébergement/logement offerts aux personnes en situation d'itinérance et d'identifier les priorités en regard à la mise en œuvre de l'accès coordonné à Montréal.

Les objectifs spécifiques poursuivis étaient les suivants :

- 1) Établir le portrait de l'offre actuelle de services d'hébergement et de logement en itinérance sur le territoire montréalais (distribution selon les types de ressources, populations visées, mécanismes d'accès) ;
- 2) Identifier les principaux mécanismes et principales barrières d'accès aux ressources, les goulots d'étranglement et les trous de services ;
- 3) Identifier les trajectoires types d'accès aux services pour les populations en situation d'itinérance ;
- 4) Identifier les mécanismes ou processus à améliorer ou à implanter pour faciliter l'accès aux bonnes ressources au bon moment pour la population en situation d'itinérance.

Une approche méthodologique de collecte de données a été co-construite par l'équipe de consultants avec l'équipe du Service régional de l'itinérance du CIUSSS et son comité de pilotage, et ce, en considérant les objectifs, les paramètres temporels et financiers du mandat. Des ajustements méthodologiques ont dû être réalisés en cours de route afin de s'ajuster au contexte pandémique. En effet, il n'a pas été possible de réaliser des entretiens individuels avec des personnes en situation d'itinérance, comme il était prévu, en raison de la cinquième vague de la pandémie. Bien que cela puisse représenter une limite à la présente démarche, nous croyons néanmoins que les données dont nous disposons permettent d'identifier plusieurs barrières d'accès et éléments à bonifier dans l'offre de services actuelle. Au besoin, une collecte auprès de personnes en situation d'itinérance pourra se faire à une étape ultérieure afin d'approfondir la compréhension de certains enjeux identifiés dans le présent rapport et d'alimenter les réflexions sur l'accès coordonné.

Les méthodes suivantes de collecte et d'analyse des données ont été adoptées :

- 1) Analyse de la littérature grise et scientifique pertinente au présent mandat et au contexte montréalais et animation de rencontres de travail avec l'équipe du Service régional de l'itinérance dans le cadre du développement du cadre d'analyse.
- 2) Analyse descriptive d'une base de données recensant les services hébergement communautaires et de logement à Montréal fournie par le RAPSIM<sup>2</sup> ; base de données qui détaille les populations visées, le nombre de places disponibles, les types d'installations, les critères d'admission et modes d'accès, les arrondissements desservis et les services offerts. Au total, 65 organismes ont été sollicités par courriel ou par téléphone pour mettre à jour ou remplir une fiche projet.
- 3) Animation et analyse de trois groupes de discussion d'une durée de 2 heures chacun par l'équipe de consultant(e)s avec des directions et des intervenant(e)s qui œuvrent au sein de différents types de ressources d'hébergement, de logement ou qui exercent dans les services de la première ligne du réseau de la santé et des services sociaux montréalais. Au total, 29 personnes en provenance des secteurs communautaire, santé et services sociaux et habitation ont participé aux rencontres<sup>3</sup>. La confidentialité des données a été assurée.

---

<sup>2</sup> Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal.

<sup>3</sup> Voir annexes pour une description plus détaillée du profil des participant(e)s

Le tableau suivant résume la méthodologie adoptée

Tableau 1 : Approche méthodologique adoptée

Objectifs de recherche	Sources de données	Méthodes de collecte et d'analyse	Questions pour orienter la collecte et l'analyse
1. Établir le portrait de l'offre de services sur le territoire montréalais (distribution selon les types de ressources, les populations visées, les mécanismes d'accès, et territoires d'implantation)	Base de données (BD)	Analyse de contenu et de statistiques descriptives de la BD, représentation visuelle de l'offre selon les territoires	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Combien et quels types de ressources desservent les différents profils de populations ?</li> <li>2) Quels sont les critères d'admission ?</li> <li>3) Quels profils de population sont les moins bien desservis actuellement à Montréal ?</li> <li>4) Comment l'offre se décline-t-elle selon les différents arrondissements ?</li> </ol>
2. Identifier les principales barrières d'accès, les mécanismes d'accès aux ressources, les goulots d'étranglement et les trous de services, selon les profils de population et leurs besoins	Échantillon de littérature grise et scientifique pertinente au contexte montréalais	Analyse de contenu thématique de cinq (5) rapports	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Quelles sont les barrières d'accès les plus fréquemment mentionnées dans les études québécoises ou canadiennes ?</li> <li>2) Quelles sont les barrières spécifiques à certains sous-groupes ?</li> <li>3) Quelles sont les barrières associées aux variables individuelles vs celles liées à l'écosystème ?</li> </ol>
	Service régional de l'itinérance du CCSMTL	Animation de trois (3) rencontres de travail pour orienter la démarche et mobiliser des connaissances existantes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Quelles sont les principales barrières d'accès aux ressources d'hébergement et de logement rencontrées actuellement par les populations en situation d'itinérance à Montréal ?</li> <li>2) Quelles sont les barrières liées aux caractéristiques ou besoins psychosociaux ou culturels des populations ?</li> </ol>
	29 acteurs du domaine de l'itinérance (hébergement ou logement), des secteurs communautaire, santé et services sociaux et habitation	Animation de trois (3) groupes de discussion et analyse de contenu thématique	<ol style="list-style-type: none"> <li>3) Quelles sont les barrières qui pourraient être attribuables à l'organisation des ressources d'hébergement ou de logement (critères d'admission et règles de fonctionnement, capacité),</li> <li>4) Quelles sont les barrières qui pourraient être attribuables à la coordination et continuité entre les ressources (d'hébergement ou logement) et les autres ressources ou services de la communauté ?</li> </ol>

<p>3. Identifier de (s) trajectoire(s) types d'accès rencontrées pour la population en situation d'itinérance</p>	<p>Service régional de l'itinérance du CCSMTL</p>	<p>Exercice de cartographie empathique et validation d'un visuel de trajectoire type d'une personne en situation d'itinérance qui résume les principales barrières d'accès</p>	<p>1) Quel serait le parcours d'accès d'une personne en situation d'itinérance ? 2) Qu'est-ce qui faciliterait ou poserait entrave à son accès aux ressources d'hébergement et de logement tout au long de son parcours ?</p>
<p>4. Identifier les mécanismes ou processus à améliorer ou à implanter pour faciliter l'accès aux bonnes ressources au bon moment pour la population en situation d'itinérance.</p>	<p>29 acteurs du domaine de l'itinérance (hébergement ou logement), des secteurs communautaire, santé et services sociaux et habitation</p>	<p>Animation de 3 groupes de discussion et analyse de contenu thématique</p>	<p>1) Quels sont les mécanismes, les ressources ou les interventions à bonifier ou implanter pour faciliter encore plus l'accès aux ressources en hébergement et logement pour les populations, et ce, tout au long de leur parcours d'utilisation des ressources ?</p>



### 3. Portrait de l'offre de service d'hébergement et de logement en itinérance à Montréal

Dans la prochaine section sont présentées quelques caractéristiques clés de l'offre de services d'hébergement ou de l'offre de logements en itinérance, en s'appuyant sur les données issues du recensement réalisé auprès des organismes à l'automne 2021. Ce portrait nous renseigne sur les populations ciblées (âge, genre, caractéristiques particulières), les critères d'admission, les mécanismes d'accès, les services de soutien offerts et les arrondissements desservis. À noter que ce portrait n'est pas exhaustif. Il est possible que des données soient manquantes ou non rapportées par les organismes qui ont participé à l'exercice de recensement.

Avant de présenter les données recensées, il convient de définir les différents types d'hébergement et de logement :

**Hébergement d'urgence** : Consiste en un hébergement d'une nuit ou de courte durée. Il offre une réponse aux besoins de base des personnes en situation d'itinérance, mais des intervenants sont sur place afin de pouvoir soutenir et orienter les personnes vers des services susceptibles de répondre aux autres besoins vécus par les personnes.

**Hébergement à court ou moyen terme** : Hébergement d'une durée allant de quelques jours ou plusieurs mois (généralement maximum 6 ou 9 mois) visant à offrir aux personnes en situation d'itinérance un hébergement temporaire leur permettant de recevoir des services répondant à leurs besoins de base, mais visant aussi une réinsertion sociale. Il s'agit habituellement de dortoirs ou de chambres, avec autres pièces partagées.

**Logement transitoire** : Appartement habité par une seule personne (couple ou famille) pour une durée déterminée pouvant aller de quelques mois à plusieurs années. Ce type de logement vient avec un accompagnement pour soutenir l'insertion sociale.

**Logement social permanent** : Consiste en du logement à but non lucratif où le locataire dédie 25 % de son revenu au paiement de son loyer, qui offre un soutien communautaire visant à favoriser le maintien en logement et sans durée déterminée.

**Logement permanent privé** : Consiste en un logement qui peut être habité de façon stable et sécuritaire, sans durée prédéterminée dans le marché locatif privé.



À Montréal, à l'automne 2021, 139 services et 5 943<sup>4</sup> places en hébergement ou en logement accueillant des personnes en situation d'itinérance ont été recensés. Le tableau qui suit montre la distribution de ces services/places en fonction du type de ressource :

Tableau 2 : Distribution des services d'hébergement et de logement selon les places et la durée (n=138 ressources et 5943 places)

Type de ressource	Nombre de services et pourcentage	Nombre de places
Hébergement d'urgence (permanent)	14 (10 %)	518 (9 %)
Hébergement d'urgence COVID	8 (6 %)	643 (11 %)
Hébergement à court ou moyen terme	31 (22 %)	847 (14 %)
Logement transitoire	39 (28 %)	991 (17 %)
Logement permanent*	8 (6 %)	811 (14 %)
Logement social permanent	38 (27 %)	2133 (36 %)
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>5943</b>

\* Le logement permanent recensé est celui offert à travers les programmes Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) destinés aux personnes en situation d'itinérance. Il ne s'agit pas du parc de logements privés disponible à Montréal,

### 3.1 Constats liés à l'offre de service d'hébergement et de logement en itinérance à Montréal

L'analyse de l'offre de services en hébergement et en logement disponibles aux personnes en situation d'itinérance à Montréal permet de dégager les constats suivants :

- La majorité de l'offre recensée (67 %) est composée de places en logement (social, transitoire et permanent) offrant un milieu de vie stable et à plus long terme.
- 60% des places d'hébergement et de logement recensées dans le cadre de la démarche offrent des services à une population mixte. La proportion des ressources non mixtes hommes et femmes est pratiquement similaire : 21 % des ressources s'adressent aux hommes spécifiquement et 19 % aux femmes.
- La grande majorité des ressources d'hébergement ou de logement accueillent des personnes de 18 ans et plus ; seules quelques places en hébergement sont spécifiquement offertes aux mineurs (moins de 1 %).
- Les mécanismes<sup>5</sup> et les critères<sup>6</sup> d'accès aux ressources sont variables. Les données révèlent que plus une personne souhaite accéder à un milieu de vie stable, plus cet accès est encadré par des mécanismes de sélection et plus les critères sont nombreux et contraignants. Les hébergements d'urgence COVID,

<sup>4</sup> Au moment de réaliser le recensement des services d'hébergement/logement en itinérance (automne 2021), 643 places en ressources étaient disponibles en hébergement d'urgence temporaire, lesquelles avaient été mises en place durant la COVID. Depuis, d'autres places se sont ajoutées en hébergement d'urgence, mais ne sont pas considérées dans le présent rapport.

<sup>5</sup> Les mécanismes d'accès les plus fréquemment recensés sont l'autoréférence (la personne se rend sur place ou communique elle-même avec la ressource), la référence par un intervenant, l'obligation de remplir un formulaire ou de monter un dossier d'admission et l'obligation de passer une entrevue d'admission.

<sup>6</sup> Les critères d'accès les plus fréquents sont : présenter un certain niveau d'autonomie, accepter de s'investir dans un projet de vie, accepter de recevoir le suivi d'intervenants, ne pas consommer ou se qualifier au programme de supplément au loyer de l'OMHM.

par exemple, sont à haut seuil d'accès, c'est-à-dire que le fait de se présenter à la ressource (autoréférence) est suffisant pour y être admis (si des places sont disponibles). Aucune référence n'est requise et aucun critère n'en limite l'accès. Les ressources d'hébergements à court ou moyen terme peuvent accepter l'autoréférence, mais une entrevue d'admission peut s'ajouter pour s'assurer du respect de certains critères d'admission. À l'autre bout du continuum, le logement social transitoire ou permanent est celui dont l'accès est le plus difficile (exige généralement d'être référé par un intervenant, de remplir un formulaire ou un dossier de candidature et de passer une entrevue d'admission.) et dont les critères d'admission sont plus nombreux et donc, par définition, exclusifs.

### 3.2 Quelles sont les populations moins bien desservies en itinérance sur le territoire montréalais?

L'analyse de l'offre de services et des groupes de discussion auprès des expert(e)s terrain fait ressortir que certains sous-groupes de ces populations sont moins bien soutenus à l'heure actuelle, et ce, pour diverses raisons. On observe entre autres une augmentation de l'intensité et de la complexité des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, encore plus accentués depuis le début de la pandémie. La majorité des intervenant(e)s rapportent un manque de soutien spécialisé adéquat, que ce soit en provenance des ressources communautaires en itinérance, du réseau de la santé et des services sociaux que de la communauté dans son ensemble. On constate aussi une augmentation de la population en perte d'autonomie ou vivant des problématiques de santé liées entre autres au vieillissement. Certains rapportent aussi accueillir plus souvent des personnes dont la langue première n'est pas le français, de même que des personnes (seules ou des familles) vivant une forme transitoire de vulnérabilité (immigration, perte d'emploi, etc.) qui les empêchent de se loger, tout particulièrement considérant le manque d'accès à des logements abordables ou salubres sur le territoire montréalais. À la lumière de ces constats, les sous-groupes qui semblent peu ou moins bien desservis en itinérance sont les suivants :

- personnes issues de la communauté LBGTQ2+. Très peu de places les ciblent ou sont spécifiquement adaptées à leurs besoins ;
- Membres issus des Premières nations et Inuits ;
- personnes en situation d’itinérance âgées ou en situation de perte d’autonomie ou à mobilité réduite sont disponibles. Très peu de places adaptées aux personnes en perte d’autonomie ou à mobilité réduite sont disponibles et peu de ressources se disent adaptées pour les recevoir ;
- Femmes et des couples avec enfants ;
- personnes en situation d’itinérance qui ne s’expriment ni en français ni en anglais ;
- jeunes d’âge mineur en situation d’itinérance ;
- personnes en situation d’itinérance consommatrices d’alcool ou de drogues.



#### 4. Barrières rencontrées tout au long des parcours d’accès et de fréquentation des ressources ?

Dans cette section, nous présentons ce qui caractérise les trajectoires d’utilisation des ressources d’hébergement et de logement. Nous entendons par *caractéristiques* de trajectoires, l’ensemble des mécanismes, critères et conditions facilitantes ou défavorables au cheminement d’un individu dans ces trajectoires.

Les propos recueillis auprès des participant(e)s aux groupes de discussion mettent en évidence que les parcours des personnes en situation d’itinérance sont loin d’être linéaires. Pour plusieurs, ce sera un réel parcours requérant de la détermination, à l’image des *Douze travaux d’Astérix*; un parcours durant lequel plusieurs “portes tournantes” devront être franchies pour enfin accéder à un hébergement ou à un milieu de vie plus stable, après de multiples déplacements dans différentes ressources (pas toujours concertées entre elles) et impliquant des démarches administratives lourdes. À cela s’ajoute, selon les participants(e)s aux groupes de discussion, l’obligation de se dévoiler de nouveau et de répéter son histoire de vie pour une Xe fois à un(e) intervenant(e).

Par ailleurs, le recensement a permis de constater que si certains sous-groupes de la population itinérante sont moins bien desservis à l’heure actuelle et que les trajectoires dans les différentes ressources sont complexes, cela s’explique entre autres par la capacité partielle à « offrir le bon service au bon moment avec la bonne intensité et durée » au-delà d’une solution à court terme, et ce, pour différentes raisons.

Parmi l’ensemble des raisons identifiées par les participant(e)s, certaines sont liées aux conditions organisationnelles et fonctionnements internes des organismes d’hébergement ou de logement. Selon les intervenant(e)s consultés, différents facteurs participent à cette situation :

- 1) La rigidité des critères d'admission des ressources d'hébergement et de logement qui est peu adaptée aux besoins évolutifs des personnes en situation d'itinérance et à la complexité des problèmes de santé physique et mentale que plusieurs rencontrent.
- 2) Le manque de financement pour embaucher des ressources humaines qualifiées.
- 3) L'épuisement et le roulement de personnel (accentués durant la pandémie) et le manque important de main-d'œuvre qualifiée (notamment pour les problématiques de santé mentale ou de dépendance).

*« Le personnel s'épuise : on est tous épuisés et on nous a considérés comme la première ligne pendant la pandémie, alors qu'on est subventionné aux services, pas au salaire (à la mission) ! »*

*« On accompagne des gens en difficulté, mais nous aussi on devient en difficulté... »*

- 4) Le manque de temps pour réaliser du référencement et de l'accompagnement vers d'autres ressources d'hébergement ou de logement. Certaines ont parlé d'un manque de connaissances aussi des ressources disponibles, phénomène accentué par le roulement de personnel.<sup>7</sup>
- 5) Le manque de concertation et de partage d'informations entre les intervenant(e)s terrain des différents types de ressources d'hébergement, de logement et de la communauté. Un travail en silo est souvent observé. Cela s'explique par le manque de connaissance des autres ressources, l'absence d'espaces d'échanges regroupant des intervenants de secteurs variés, et les limites de partage d'informations en raison du respect de la confidentialité.

En outre, de l'avis des experts(e)s terrain, l'offre actuelle n'est pas en adéquation avec la diversité et la globalité des besoins des personnes en situation d'itinérance : intégrer un logement n'est pas suffisant, encore faut-il que les personnes s'y sentent bien incluses et en sécurité, ce qui demande du temps. Selon les observations des experts(e)s terrain, le soutien en logement existant n'est pas suffisant, tant celui offert par les ressources d'hébergement (exemple, programme de suivi post-hébergement), de logement (exemple, programme de soutien en stabilité résidentielle) que celui provenant du réseau de la santé et des services sociaux.

En dépit de la diversité des besoins et des réalités des personnes en situation d'itinérance, il semble y avoir certains obstacles et enjeux d'accès communs dans leurs parcours. Nous les avons regroupés et résumés en trois grandes étapes.

### **Étape 1 : Quand on est dans la rue : trouver une ressource d'hébergement accessible, adaptée à ses besoins et à sa réalité, dans laquelle on se sent respecté, en sécurité affective et physique**

L'enjeu de trouver une ressource adaptée à ses besoins est bien réel pour plusieurs sous-groupes de cette population, d'autant que leurs besoins d'ancrage, d'appartenance et leurs conditions de santé peuvent évoluer au fil des saisons et des expériences. Dans certains arrondissements de la ville de Montréal, surtout au centre-ville, il peut être relativement facile de trouver un refuge d'urgence pour la nuit. Cependant,

---

<sup>7</sup> Certains bottins des ressources sont disponibles, voir notamment celle du RAPSIM (<https://rapsim.org/wp-content/uploads/2020/01/Re%CC%81pertoire-WEB-VF.pdf>) ou le répertoire interne de l'Accueil Bonneau.

certaines personnes en situation d'itinérance ne voudront ou ne pourront pas nécessairement y recourir. Différentes raisons sont invoquées pour expliquer cet état de fait <sup>8</sup>:

- ✓ Manque de connaissance sur les ressources existantes ou d'intervenants(e)s de proximité pouvant les référer.
- ✓ Manque de places disponibles dans les hébergements d'urgence (surtout dans certains arrondissements). Dans le cas des services de transport par navette, les trajets sont parfois longs (parfois une heure trente).
- ✓ Heures d'admission peu adaptées.
- ✓ Obligation de se séparer de son animal de compagnie ou de ses compagnons de rue.
- ✓ Crainte de ne pas être compris en raison de sa langue ou de sa culture.
- ✓ Crainte d'être jugé(e)s ou de subir diverses formes de violence ou d'intimidation par les autres résident(e)s (des enjeux liés au vivre-ensemble ont été rapportés par différents types de ressources).
- ✓ Impossibilité d'arrêter sa consommation de drogues ou d'alcool.
- ✓ Peur d'être jugé(e)s ou sentiment d'être épuisé de répéter son histoire de vie, ce qui peut raviver des traumatismes ou des blessures affectives.
- ✓ Sentiment de perte de liberté, de devoir se plier aux règles, aux horaires, etc.
- ✓ Les parasites et autres désagréments de cohabitation dans des espaces communs.

Les groupes de discussion mettent en lumière une dynamique d'accès aux ressources d'hébergement dans lesquelles ce sont surtout aux personnes en situation d'itinérance de s'adapter aux ressources en place plutôt que l'inverse :

*Il manque beaucoup de places pour répondre aux besoins de base. Les clients se présentent et ils doivent répondre à ce qu'on veut d'eux, ce n'est pas axé sur leurs besoins. Ils doivent être reconnaissants pour avoir des services, ils sont parfois infantilisés et ils n'ont pas le droit d'être en colère, la colère n'est pas acceptée, alors qu'elle est l'expression de la tristesse et de la souffrance !*

*C'est vrai que même les hébergements communautaires ont un cadre qui peut être difficile/impossible à respecter. Alors que cela devrait être la prochaine étape après le refuge ou la rue. Cela va faire aussi que les gens vont tolérer des situations inacceptables !*

Ainsi, un besoin de ressources d'hébergement avec des critères plus souples, qui tiennent davantage compte des besoins des personnes en situation d'itinérance ressort.

---

<sup>8</sup> Cela converge avec des études terrain réalisées auprès de personnes en situation d'itinérance sur le territoire montréalais (femmes, hommes, premières nations) (Gélineau, Dupréré, Gélinas-Leclerc & al ; 2015 ; Latimer, Bordeleau & Méthot, 2017).

## **Étape 2 : Une fois sorti de la rue : devoir gérer des démarches administratives et "faire ses preuves" pour accéder à un lieu de vie plus stable (logement transitoire ou permanent)**

La majorité des intervenant(e)s rencontrés ont parlé du manque important de logements abordables et salubres, transitoires ou permanents (social ou privé).

L'offre globale actuelle est considérée comme n'étant pas accessible à tous(te)s, et ce, pour diverses raisons, notamment la présence des critères d'admission suivants :

- ✓ Présenter un état de santé mentale stable (pas toujours facile à bien évaluer et variable dans le temps).
- ✓ Ne pas avoir de problème de consommation.
- ✓ Avoir résidé à Montréal durant au moins 12 mois au cours des deux dernières années pour accéder à un logement de l'OMHM.
- ✓ Avoir des pièces d'identité.
- ✓ Avoir réalisé ses déclarations de revenus.
- ✓ Avoir un revenu.
- ✓ Impossibilité de vivre en couple ou colocation.
- ✓ Devoir accepter un suivi (sans choix de l'intervenant(e) assigné(e)).
- ✓ Devoir s'impliquer dans un projet de vie clair.

Des participant(e)s ont parlé des défis liés à l'offre de logements privés dans le cadre de certains programmes en itinérance. D'abord, il n'est pas facile d'intéresser les propriétaires à louer leur logement à cette population, certains ont vécu de mauvaises expériences. Aussi, les propriétaires sont parfois très sélectifs quant au choix des locataires, ce qui peut générer de la discrimination. Encore une fois, l'accès à un logement privé est ardu pour les personnes en situation d'itinérance en raison du manque de logements abordables à Montréal. Or, le logement privé (en dehors des programmes offerts par les organismes en itinérance) peut être attrayant pour certaines personnes en situation d'itinérance, car il n'y a pas d'encadrement ou de supervision d'exigé.

Quant à l'offre de logement social à Montréal, elle est évaluée comme peu accessible par les experts terrain. Accéder à un logement social implique des démarches administratives lourdes, notamment avec l'OMHM, et des délais d'attente très longs (pouvant aller jusqu'à dix ans dans le cas des habitations à loyer modique (HLM)). Les intervenant(e)s du secteur communautaire rapportent offrir un soutien important aux personnes pour le volet recherche et soutien administratif aux demandes de logement (formulaires, déclaration de revenus, cartes d'identité à fournir, etc.). Cela s'ajoute à une charge de travail déjà importante. Plusieurs des formulaires de demande de logement se font en ligne, alors que l'accès à Internet est limité pour les personnes en situation d'itinérance (tout particulièrement durant la pandémie).

Lorsqu'une place en logement social se libère, souvent après plusieurs mois ou années d'attente, les personnes n'ont que très peu de temps pour accepter ou refuser la place proposée, alors que leur ancrage géographique, leur situation et leurs conditions de santé ont pu changer depuis le moment de leur demande.

De plus, certains logements sont situés dans des secteurs de la ville faisant l'objet d'un embourgeoisement important, ce qui rend plus difficile l'accès à des denrées ou objets à plus faibles coûts.

Enfin, l'imposition de suivis ou d'investissements dans un projet de vie est considérée par certain(e)s comme discutable et n'allant pas toujours dans l'intérêt et le respect des droits et de la dignité des personnes en situation d'itinérance.

*"Parfois on vole la voix des clients au lieu de les aider à leur trouver leur voix"*

### **Étape 3 : Conserver son chez-soi, s'y sentir bien et en sécurité !**

Lorsque les personnes accèdent à un logement, cela ne signifie pas qu'ils pourront ou voudront y rester. Des intervenant(e)s ont rapporté que cela prenait souvent 4 à 5 expériences en logement pour certaines personnes en situation d'itinérance avant de se stabiliser et s'y sentir bien. Ceci doit être pris en compte dans le processus d'intégration en logement de ces personnes. Cela requiert également temps et investissement de la part des intervenants qui accompagnent ce processus, ce qui n'est pas toujours possible dans le contexte actuel de pénurie de ressources humaines.

Différents facteurs sont identifiés pour expliquer cette situation :

- 1) Choc vécu par certaines personnes de se retrouver seules sous un toit, alors qu'elles étaient habituées à être entourées par des ressources. Cette situation peut générer des épisodes d'anxiété, un sentiment d'abandon ou d'autres manifestations plus sévères de santé mentale (désorganisation, décompensation, consommation).
- 2) Sentiment d'intrusion ou de non-liberté par le fait d'être obligé de s'engager dans un projet de vie ou impliqué dans un suivi psychosocial pour conserver son logement.
- 3) Manque de soutien, d'accès à des informations, ou conditions de santé mentale rendant difficile la gestion du quotidien : respecter les règlements paiement du loyer, salubrité, etc.
- 4) Défis importants de cohabitation dans certains immeubles, qui affectent grandement le sentiment de sécurité et la qualité de vie.

Le schéma suivant résume les principales barrières rencontrées tout au long des parcours de fréquentation des différentes ressources :

Tableau 3: Schéma des parcours et barrières d'accès et de fréquentation des ressources

## Barrières rencontrées tout au long des parcours d'accès et de fréquentation des ressources

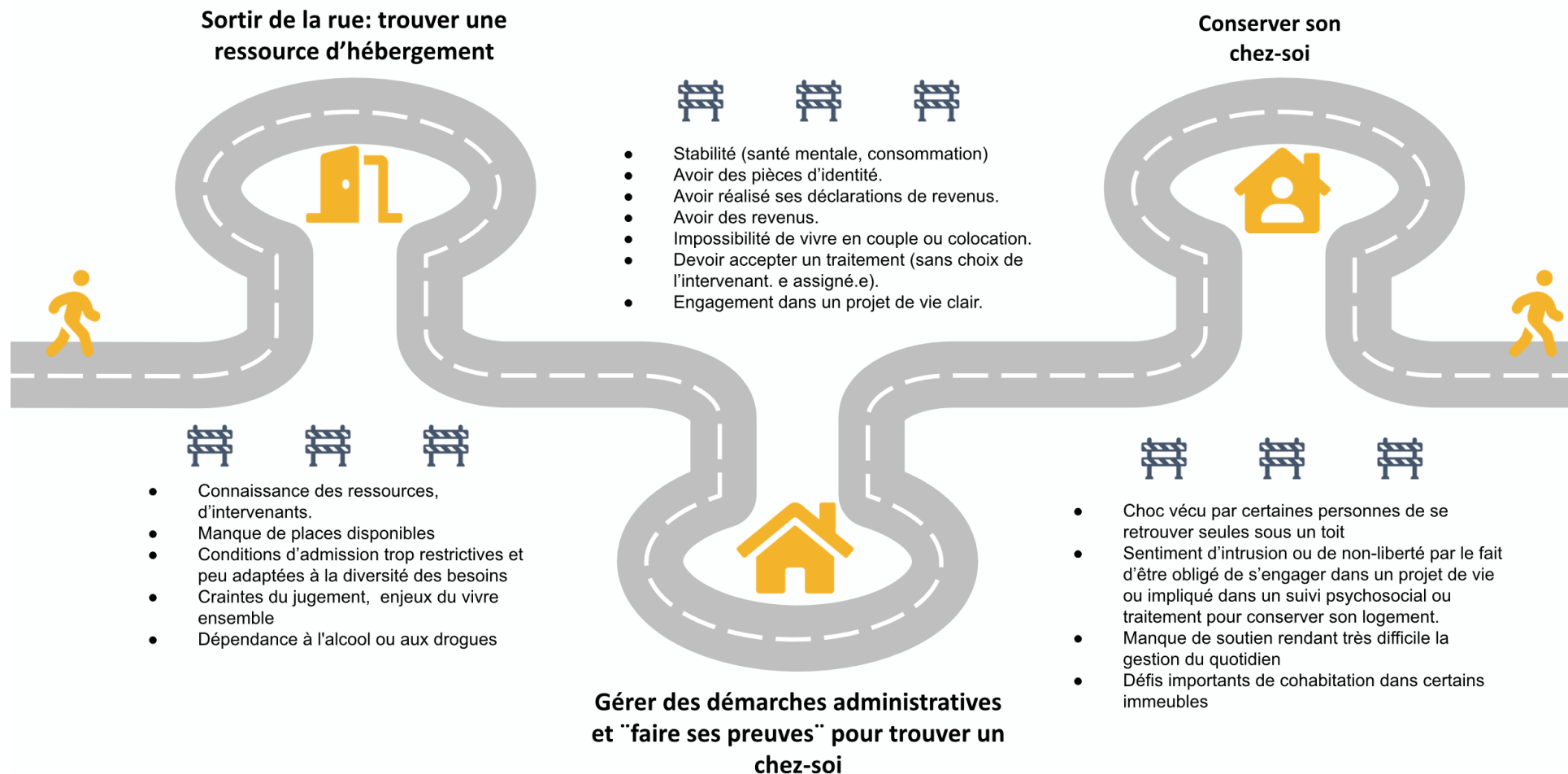


Tableau 3





## 5. Conclusion : Que faudrait-il améliorer pour atténuer les obstacles et enjeux d'accès ?

De l'avis de plusieurs des intervenant(e)s consulté(e)s, il faut une plus grande quantité et diversité de ressources d'hébergement et de logements sur l'ensemble du territoire montréalais, avec des critères d'admission plus souples (notamment par rapport à la consommation de drogues ou d'alcool ou l'état de santé mentale), et impliquant des démarches administratives moins lourdes.<sup>9</sup> L'adoption d'une approche d'intervention axée sur le pouvoir d'agir et sur la réduction des méfaits est également identifiée comme un élément important pour favoriser non seulement l'accès, mais aussi, et surtout, le maintien dans un chez-soi plus stable et à long terme. Un accompagnement devrait être possible par des intervenant(e)s qualifié(e)s (notamment en santé mentale et dépendance) et un suivi psychosocial à long terme (post-hébergement).

L'analyse de la base de données et des informations obtenues par les groupes de discussion révèlent aussi l'importance d'implanter une offre d'hébergement et de logement encore mieux adaptée aux réalités et aux besoins pour les groupes suivants :

- personnes issues des Premières nations et Inuits
- femmes et des couples avec enfants
- personnes en situation d'itinérance qui ne s'expriment ni en français, ni en anglais
- jeunes à risque d'itinérance de 12 à 17 ans et
- personnes en situation d'itinérance âgées ou en situation de perte d'autonomie ou de handicaps
- personnes en situation d'itinérance consommatrices d'alcool ou de drogues
- LGBTQ2+

Il semble aussi important d'assurer de meilleurs arrimages et une meilleure coordination entre les différentes ressources d'hébergement et de logement et, plus largement, avec le réseau communautaire et celui de la santé et des services sociaux. En ce moment, il y a peu d'espaces d'échanges intersectoriels. Les concertations ou les comités en place regroupent souvent des organismes selon le type de ressource (hébergement ou logement), selon l'âge des populations desservies ou selon les arrondissements. Cette façon de procéder restreint la capacité des acteurs clés à développer une vision d'ensemble et, conséquemment, crée des angles morts. Les intervenant(e)s terrain affirment également ne pas bien connaître les ressources disponibles, ce qui complique le référencement. Les groupes de discussion animés dans le cadre de cette démarche ont d'ailleurs été fort appréciés par les participant(e)s. Cet exercice leur a permis d'échanger et de connaître d'autres ressources du territoire montréalais.

---

<sup>9</sup> Ces avis et observations vont dans le même sens que deux autres études réalisées sur le territoire montréalais de Alunni-Menichini, Bertrand, Roy, & Brousselle, (2020) et de Brais & Malenfant (2020).

Enfin, la majorité des intervenant(e)s terrain ont parlé de l'importance de l'approche de proximité et du maintien d'un lien de confiance avec un(e) intervenant(e) dédié(e), idéalement choisi(e) par la personne en situation d'itinérance, et ce tout au long de son parcours au travers des différents types de ressources. Ce type de lien peut jouer un rôle déterminant dans le renforcement du pouvoir d'agir, dans l'aide à la navigation dans le système de santé, le rapprochement avec les ressources du milieu, la prévention des rechutes en itinérance ou l'aggravation de problèmes de santé, et améliorer la qualité de vie.



## Références

Alunni-Menichini, K., Bertrand, K.; Roy, L., & Brousselle, L. (2020) ,Current emergency response in montreal: How does it fit in the services offered to homeless people who use substances?, *International Journal of Drug Policy*, Vol. 82.

Brais, H., & Malenfant, J. (2020) *Projet de recherche et d'évaluation de programme de la halte-chalet 2020*. Rapport interne, Montréal, Québec : Mission Old Brewery.

Gélineau L, Dupéré S, Bergeron-Leclerc C, Clément M, Carde Es, Morin, M-H., Tremblay, P-A., & Brisseau N. (2015). [\*Portrait des femmes en situation d'itinérance : de multiples visages\*](#). *Revue du CREMIS*, 8, (2), p. 48-55.

Latimer, E., Bordeleau, F., Méthot, C. (2017). *Besoins exprimés et préférences en matière de logement des utilisateurs autochtones de ressources communautaires sur l'île de Montréal*. Montréal, Québec : Centre de recherche de l'Hôpital Douglas.

## Annexe: Description du profil des participant(e)s aux groupes de discussion

Années d'expérience dans le domaine de l'itinérance des participant(e)s aux groupes de discussion

Figure 1

	Mardi 14 am	Mardi 14 pm	Vend 17 pm
Groupe de discussion	Refuge-hébergement communautaire	Intervenants logement	Intervenants qui orientent
Nombre de participants	10	9	10
Nombre moyen d'années d'expérience dans le domaine de l'itinérance	10	7,5	12

Secteurs de provenance des participants aux groupes de discussion

Figure 2

Secteur d'intervention	Nombre de participants
Communautaire	22
Paramunicipal	1
Santé et services sociaux	6
<b>Total général</b>	<b>29</b>