

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LA CONTRIBUTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES À L'ACCESSIBILITÉ  
AUX LOGEMENTS SOCIAUX

THÈSE DE SPÉCIALISATION

PRÉSENTÉE COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DU BACCALAURÉAT EN PSYCHOLOGIE

PAR

AUGUSTIN LEFEBVRE

SOUS LA SUPERVISION DE

JANIE HOULE

23 AVRIL 2022

## **Résumé**

Tandis que la demande en logements sociaux augmente au Québec en lien avec la crise du logement, il est apparent qu'il existe divers obstacles à l'obtention par une personne à faibles revenus d'un logement social. Dans le monde communautaire, une diversité d'organismes rejoint une clientèle éligible aux logements sociaux. Cependant, nous connaissons peu l'impact de ces organismes sur l'obtention d'un logement social par les personnes qui en ont besoin. Ces organismes facilitent-ils l'obtention d'un logement subventionné? Si oui, de quelle manière? Concrètement, la présente étude cherche à mieux comprendre le rôle des organismes à but non lucratif dans l'accessibilité aux logements sociaux, et ce à partir du récit de vie de locataires des différentes tenures de logements subventionnés au Québec. Les résultats de l'étude identifient sept obstacles à l'accessibilité propre aux logements sociaux, ainsi que des formes de soutien directes et indirectes à l'accessibilité.

## **Introduction**

Au Québec comme ailleurs, les inégalités sociales se reflètent dans plusieurs sphères de la vie des individus, notamment dans l'accès au logement (Bugeja-Bloch, 2013). Par exemple, quelqu'un qui dispose d'un faible revenu peut peiner à trouver un logement qui lui convienne. Actuellement, le Québec fait état d'une crise du logement : l'offre de logements abordables ne répond pas à la demande de la population. Pour soutenir les ménages vulnérables financièrement, il existe au Québec des programmes de logements sociaux subventionnés permettant à ceux-ci de ne pas dépenser plus de 25% de leur revenu total pour leur loyer. Cependant, des barrières potentielles au niveau de l'accessibilité peuvent empêcher ces programmes de rejoindre les ménages qui en ont le plus besoin. Avec le contexte actuel de pénurie de logements, une répartition équitable des logements subventionnés est d'autant plus souhaitable. La présente thèse se penche sur le problème de l'accessibilité aux logements sociaux. Plus précisément, elle s'intéresse à la contribution des organismes communautaires dans l'obtention d'un logement social auprès des personnes ayant besoin d'un logement subventionné.

Pour ce faire, la première partie de cette thèse fera office d'entrée en matière. Elle dressera d'abord un portrait des différents éléments d'actualité qui sont centraux à la question de recherche et qui justifient sa pertinence, soit la situation actuelle de crise du logement et les paramètres importants des politiques québécoises en matière de logement social. Une fois ces enjeux présentés, les prémisses sur lesquelles cette étude prend appui seront discutées, soit les liens qui existent entre les organismes communautaires et les programmes de logements sociaux, et la nécessité pour ceux-ci de viser l'équité malgré les défis que cela représente. Dans la dernière sous-section de l'introduction, nous nous pencherons sur le concept d'accessibilité : sa définition, son lien avec les acteurs précédemment nommés, ainsi que la classification des formes qu'elle peut prendre. La deuxième partie traite des objectifs de l'étude, ainsi que de la méthodologie qui sera employée afin de les atteindre. La troisième partie présentera les résultats obtenus et la discussion de ceux-ci.

## **1. Problématique, cadre théorique et justification de l'étude**

### **1.1 Crise du logement au Québec et portrait des logements sociaux**

En plus d'être un besoin de base, avoir un logement adéquat est l'un des déterminants les plus importants de la santé physique et mentale (Dunn, et al, 2006). Pourtant, l'accès à celui-ci n'est pas facile pour tous : plusieurs indicateurs viennent soutenir que le Québec est au cœur d'une crise du logement. Bien qu'il n'existe pas de définition chiffrée de ce qui constitue une crise du logement, un taux d'inoccupation de 3% est généralement considéré comme indicateur d'un marché immobilier équilibré. En date de l'été 2021, le taux d'inoccupation était de 2,5% dans la province (RCLALQ, 2021). Plusieurs municipalités sont particulièrement touchées avec des taux d'inoccupation inférieurs à 1%, telles que Granby, Joliette, Mont-Laurier, Saint-Hyacinthe, etc.

La raréfaction des logements est également accompagnée d'une hausse importante des prix des loyers. Une augmentation moyenne globale des prix des loyers de 8% a été observée dans la région métropolitaine de Montréal entre les années 2020 et 2021, mais la hausse a atteint 12% dans des régions comme Sherbrooke et Trois-Rivières. Durant cette même

période, plus du tiers des ménages locataires québécois allouaient plus de 30% de leur revenu pour se loger et près d'une personne sur sept allouait plus de 50% de son revenu au loyer (Statistique Canada, 2022). La situation est d'autant plus alarmante en sachant que les locataires sont plus à risque de tomber en situation de pauvreté que les propriétaires (Mercier, 2022). Notamment, 60% des ménages locataires du grand Montréal sont composés de familles monoparentales et de personnes vivant seules (RIMQ, 2016).

Dans ce contexte de crise du logement, il existe différents services en place afin de soutenir les ménages à faibles revenus. Les programmes gouvernementaux de logement sociaux ainsi que les organismes à but non lucratif sont deux acteurs importants en ce sens. Au Québec, les premières initiatives de logements sociaux datent du milieu des années 50 (SHQ, 2022). Depuis, la province s'est munie de programmes de logements sociaux, divisés en quatre volets :

- Le Programme d'Habitation à Loyer Modique volet public régulier géré par un office d'habitation (HLM) : Des immeubles d'habitations gouvernementaux gérés par un office d'habitation.
- Le Programme d'Habitation à Loyer Modique volet privé régulier géré par un organisme à but non lucratif (OSBL) : Des logements subventionnés administrés par un tel organisme.
- Le Programme d'Habitation à Loyer Modique volet privé régulier géré par une coopérative d'habitation (COOP) : Des logements subventionnés au sein d'une coopérative d'habitation.
- Le programme de supplément au loyer sur le marché privé (PSL) : Un logement sur le marché locatif privé avec une subvention gérée par un office d'habitation.

Depuis leur instauration, le financement de ces programmes est le produit d'ententes fédérales-provinciales pour répartir leurs coûts. Cependant, depuis 2014, le gouvernement fédéral se désengage progressivement des initiatives de logements sociaux. Notamment, il a cessé de renouveler ses subventions attribuées aux ménages à faible revenu vivant dans les logements sociaux gérés par des coopératives ou des organismes à but non lucratif (Constantin, 2015). Des initiatives pour la création rapide de logements continuent tout de même de voir le jour. Par exemple, la Seconde Entente Canada-Québec par la Société

canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) « prévoit des investissements totalisant près de 338 M\$ dans l'ensemble du Québec, ce qui devrait permettre la construction d'un total de 1 494 logements sociaux et abordables d'ici la fin de l'année 2022 » (SCHL, 2022), ou encore la subvention AccèsLogis de la Société d'habitation du Québec (SHQ) qui soutient financièrement les nouveaux projets de logements sociaux et abordables (SHQ, 2022). Malgré cela, l'offre ne suffit pas à combler la demande : en date du 31 décembre 2020, 37 149 ménages québécois étaient en attente d'un logement en HLM public ou d'un supplément au loyer (SHQ, 2021).

En bref, le Québec vit une crise du logement sans précédent qui touche autant le marché locatif privé que les programmes de logements sociaux. Pour soutenir les ménages à faibles revenus, il existe quatre types de logements sociaux offrant des subventions limitant le loyer au quart du revenu. Ces programmes ne répondent pas à la demande, mais il existe tout de même certaines initiatives pour inverser la tendance.

## **1.2. Les interactions entre le milieu communautaire et celui des logements sociaux**

Nous examinerons dans cette section l'acteur principal de notre étude : les organismes communautaires, en allant de leur description générale à leurs implications diverses auprès des logements sociaux.

Par définition, un organisme communautaire consiste en un groupe autonome issu de la communauté qui poursuit soit des activités bénévoles, soit des activités qui, même si elles sont rémunérées, sont sans but lucratif, et ce dans le domaine de la santé et des services sociaux (GDT, 2022). Les programmes de logements sociaux, qui relèvent d'instances gouvernementales, partagent leurs objectifs de lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté avec de nombreux organismes communautaires et nous observons une pluralité d'interactions entre ces deux acteurs. Plusieurs OSBL d'habitation et de HLM hébergent des comités aux fonctions communautaires variées organisés par les locataires et de multiples études témoignent également d'échanges à plus grande échelle avec des organismes autonomes (SHQ, 2022). Un rapport de recherche commandé par la Société d'habitation du Québec souligne la fréquence des interactions entre le milieu

communautaire et celui des logements sociaux, plus spécifiquement sous la forme de pratiques d'action communautaire dans les HLM publics. Le champ d'action du milieu communautaire ne se limite pas seulement aux HLM, mais aussi aux OSBL d'habitation, comme en témoigne notamment le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social (Morin et al, 2007). Ce soutien consiste en un ensemble de pratiques d'interventions communautaires ayant cours à grande échelle sur le territoire québécois. Le programme de soutien communautaire en logement social est financé par le gouvernement provincial depuis quinze ans et il comprend une vaste gamme d'activités, dont l'accompagnement auprès des services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention psychosociale, le soutien au comité de locataires, etc., et ce à travers différents projets institutionnalisés approuvés par les agences de santé et de services sociaux (qui ont désormais pris le nom de Centres intégrés de santé et services sociaux) (CRISE, 2021). Il est apparent que de nombreux organismes à but non lucratif sont impliqués de différentes manières auprès des locataires en logements sociaux, mais malgré le fait qu'une poignée d'études fassent état des liens entre le milieu communautaire et celui des logements sociaux, ceux-ci demeurent peu documentés (Jetté et al, 2017).

Les programmes de logements sociaux et les organismes à but non lucratif ont des clientèles qui se recoupent. La composition de la population locataire résidant en logement social, regroupe une proportion importante de personnes âgées, de personnes seules ou monoparentales et de personnes qui reçoivent des prestations d'aide de dernier recours (SHQ, 2005). Les organismes à but non lucratif agissant eux aussi auprès de cette clientèle, force est d'admettre que les deux acteurs ont des visées similaires et qu'ils concentrent leurs efforts sur ces milieux. Cette étude se base donc sur la prémisse que les organismes à but non lucratif ont un potentiel d'action sur les ménages en besoin d'un logement social. Les formes que peut prendre ce potentiel d'action seront discutées ultérieurement.

### **1.2.1 Distribution équitable des logements sociaux et rôle des organismes**

Cette section se concentrera sur la distribution des logements sociaux dans un contexte de pénurie de logements, et les mesures mises en place afin de diviser équitablement les unités disponibles.

Les programmes de logements sociaux poursuivent une mission d'équité, et c'est dans cette optique que les services qu'ils fournissent se doivent, en premier lieu, de rejoindre les personnes qui en ont le plus besoin (Walker, 2006). Les programmes de logements sociaux québécois prennent en compte les inégalités sociales et l'ampleur des besoins dans l'attribution des logements. Dans les offices d'habitation, le processus d'attribution d'une subvention suit un système de pointage dans le traitement des demandes pour favoriser les personnes les plus défavorisées. Par exemple, pour les HLM, les dossiers des personnes victimes de violence conjugale, des personnes en situation de handicap et des personnes venant d'un environnement préjudiciable sont priorisés (FLHLMQ, 2011). Si les programmes de logement sociaux s'assurent de diviser de manière équitable les ressources disponibles entre les demandeurs, les ménages qui ne font pas de demande ne sont pas pris en compte. Au Québec, aucune étude ne s'est penchée sur le travail effectué par les organismes à but non lucratif en amont, c'est-à-dire sur leurs pratiques permettant aux personnes qui en ont le plus besoin d'avoir accès à un logement social. Plusieurs études font état d'obstacles auxquels doivent faire face un grand nombre de demandeurs de logement social, comme un manque d'informations quant au temps d'attente et aux unités disponibles, la stigmatisation liée à l'appartenance à une minorité ethnique, une situation de handicap, une perte d'autonomie, une barrière langagière ou de l'analphabétisme, ainsi que des bouleversements au plan individuel qui empêchent d'obtenir une stabilité propice à entamer des démarches de recherche de logement (LeBlanc et al., 2006). Les individus les plus défavorisés sont susceptibles de se heurter à des défis supplémentaires. Par exemple, avoir un faible capital économique peut signifier ne pas avoir accès à internet pour se renseigner sur les services offerts et avoir un faible capital social peut équivaloir à être isolé et à ne pas entendre parler des programmes existants.

En bref, les organismes communautaires ont une multitude d'interactions avec les locataires, potentiels ou actuels, des logements sociaux. Les deux visent par ailleurs l'équité, comme en témoignent notamment les processus d'attribution de logements subventionnés. Cependant, certains obstacles viennent limiter l'accès à des demandeurs potentiels, ce qui nous amène à nous interroger sur les actions des organismes communautaires ayant un impact sur ces obstacles en amont.

### **1.3 Accessibilité et non-recours aux services**

Comme il a été établi dans la section précédente, des obstacles nés des inégalités sociales tendent à créer des barrières pouvant mener les individus à ne pas faire usage des services qui leur sont destinés. La présente section fait un survol du concept de non-recours aux services et en propose deux catégorisations possibles.

La littérature sur l'accessibilité aux services publics, telle que les services de santé et les organismes communautaires, fait état de situations de non-recours aux services. Par définition, toute personne éligible à une prestation sociale ou à un service qui ne la perçoit pas est dans une situation de non-recours aux services (Warin, 2014). Cette situation est particulièrement fréquente chez les populations les plus en besoin, et témoigne de la difficulté que peuvent éprouver les services sociaux à rejoindre la population visée (Parodi, 2016). En guise d'exemple pour illustrer l'ampleur du problème, l'Organisation de coopération et de développement économiques (Hernanz et al, 2004) affirme, en se basant sur une pluralité d'études menées dans les pays anglo-saxons, que les taux de recours aux prestations d'aide de dernier recours vont de 35 % à 80 %, ce qui signifie que parmi les prestataires potentiels, une partie importante ne fait pas valoir ses droits.

Élaboré à partir d'une synthèse des écrits sur l'accessibilité aux soins de santé, le modèle théorique développé par Lévesque et ses collaborateurs (2013) propose une conception de l'accessibilité qui est définie comme étant l'opportunité réelle d'obtenir un service. Ceci comprend par exemple la recherche, l'obtention, la perception et la satisfaction des usagers sur un service donné. L'accessibilité dépend des caractéristiques du service, de la population qui y a accès, ainsi que de la relation entre ces deux acteurs.



Certains obstacles à l'accessibilité mènent à des situations de non-recours. L'accessibilité, telle que précédemment définie, inclut donc le non-recours, mais ne s'y limite pas. Ces deux concepts suivent une logique d'interactions réciproques entre les services et la clientèle qu'ils visent. Lorsqu'il est question de non-recours cependant, on peut associer des situations précises à un acteur qui est en cause. Autrement dit, une imputabilité des enjeux liés au non-recours est possible. Le rapport de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore, 2006) divise en trois systèmes spécifiques les difficultés pouvant causer des situations de non-recours. Premièrement, les enjeux liés au dispositif du service (ce qui comprend « la complexité du droit et des démarches, le manque de lisibilité du dispositif, l'inadaptation des prestations aux besoins, le rationnement des prestations »), deuxièmement les enjeux liés à l'organisme qui est l'hôte du service (ce qui comprend « le dysfonctionnement institutionnel, les pratiques discriminatoires, les fonctionnements dissuasifs »), et troisièmement les enjeux liés à l'individu qui pourrait avoir recours au service (ce qui comprend « les obstacles financiers, les erreurs de perception de sa propre éligibilité, les obstacles psychologiques, les obstacles de santé, etc. »). De plus, dans leur étude portant sur l'accessibilité et sur le non-recours aux prestations d'aide, Knüsel et Colombo (2014) suggèrent comme causes potentielles une résistance des prestataires à des contrôles perçus comme étant intrusifs dans le but de préserver leur vie privée, une peur de perte d'autonomie ou de l'incrédulité face aux mesures proposées. Les obstacles juridico-administratifs sont donc complexes et multiples. Concrètement, pour une diminution du non-recours sur le court terme, il est préférable d'agir pour la modification du service et non de la population, mais œuvrer pour augmenter la réceptivité de la population est également possible.

Fieulaine (2008) propose une autre catégorisation des situations de non-recours, non plus sur une base causale, mais en lien avec le stade du processus de demande (voir le tableau ci-bas). L'auteur soutient que le processus de recours à un service peut subir une rupture à chacune de ses étapes. Cette division importe, car les différentes catégories de situations de non-recours présentées en appellent à des actions différentes pour être enrayerées.

Tableau 1: Types de non-recours basés sur la Théorie de Fieulaine (2008)

<b>Stade du processus de demande</b>	<b>Exemples de situations</b>
Non-recours car non-connaissance	Une personne éligible ne perçoit pas une prestation ou un service car elle ne l'a pas demandé par manque d'informations sur son existence et/ou son mode d'accès.
Non-recours car non-demande	<p>Une personne éligible informée ne perçoit pas une prestation ou un service car...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elle ne l'a pas demandé, par manque d'intérêt.</li> <li>- Elle se heurte à des difficultés d'accessibilité (distance, mobilité, etc.).</li> <li>- Elle perçoit un risque de stigmatisation, un sentiment de discrimination ou elle craint des effets induits négatifs.</li> <li>- Elle dénigre sa propre éligibilité/recevabilité.</li> </ul>
Non-recours car non-réception	<p>Une personne éligible demande une prestation ou un service, mais ne le perçoit par...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abandon de la démarche d'obtention pour des raisons qui peuvent être diverses : changements de situation, changement pour un autre service à mi-parcours, non adhésion à l'offre ou à ses procédures d'accès, etc.</li> <li>- Manque de raisons de mener à bout la requête ou manque connaissances.</li> <li>- Rejet de la proposition qui lui est faite pour une raison quelconque.</li> <li>- Inattention aux procédures (car l'offre semble négligeable).</li> <li>- Dysfonctionnement du service prestataire qui commet une erreur ou prend du retard.</li> </ul>

Basé sur ces théories, une personne ayant besoin d'un logement subventionné peut se retrouver dans différentes situations de non-recours. Par exemple, certaines personnes ne

sont peut-être pas au courant que le service existe, comme des personnes immigrantes récemment arrivées au pays. D'autres personnes qui connaissent le programme se heurtent peut-être à différentes barrières dans le processus de demande, par exemple en étant dissuadées par la longue liste d'attente pour l'obtention d'un logement subventionné. D'autres encore, après avoir fait une demande de logement social, pourraient refuser une proposition qui leur est faite ne sachant pas qu'après le deuxième refus elles sont renvoyées au bas de la liste d'attente.

En bref, les problèmes au niveau de l'accessibilité peuvent prendre plusieurs formes pour les potentiels demandeurs de logement social. Ceux-ci peuvent mener à une répartition non optimale des logements sociaux, une atteinte à l'équité qui est d'autant plus dommageable dans le présent contexte de crise du logement. Devant l'ampleur du processus d'accès à un logement subventionné et le nombre d'obstacles qu'il est possible de rencontrer, il est pertinent d'analyser la contribution qu'un organisme communautaire peut avoir auprès des demandeurs et d'observer à quel stade dans le processus de demande leur rôle est le plus notable.

Il apparaît probable que les organismes communautaires jouent un rôle clé dans l'accessibilité aux logements sociaux en outillant les futurs locataires et en favorisant l'accès à un logement aux ménages les plus vulnérables, et ce, en se basant sur la clientèle commune aux deux acteurs, ainsi que sur le potentiel de référencement des OBNL. À notre connaissance, aucune étude ne s'est penchée sur la contribution des organismes à but non lucratif dans l'accessibilité aux logements sociaux.

## **2. Objectifs**

L'objectif général de cette étude est de comprendre la contribution des organismes communautaires dans l'accessibilité aux logements sociaux au Québec. Cette thèse a deux objectifs spécifiques :

- 1) Identifier les obstacles auxquels les demandeurs de logement social font face;
- 2) Décrire la contribution des organismes communautaires dans l'accès aux logements sociaux.

### **3. Méthodologie**

La présente thèse de spécialisation fait usage de données secondaires recueillies dans le cadre du projet *Le logement social et ses effets*, dirigé par Janie Houle au sein du Laboratoire Vitalité. Ce projet a été entamé en 2020 et est toujours en cours au moment de la rédaction. Cette étude s'intéresse aux effets du logement social sur les trajectoires de vie des locataires, notamment dans le but de comparer les différents programmes de logement social québécois. De fait, les données primaires sont sous la forme de récits de vie, enregistrés sur des bandes audionumériques durant des entrevues ayant comme durée moyenne de 1h19, et ce auprès de locataires des quatre différents types de logements sociaux (HLM, COOP, OSBL et PSL-P). Il y avait trois intervieweuses formées pour mener les entrevues. Le canevas d'entrevue qu'elles ont utilisé est disponible en annexe. La méthode d'entrevue par récit de vie nécessite un premier défrichage où la trajectoire de vie des participants est reconstituée chronologiquement sur la base d'épisodes qui s'articulent autour des événements marquants de la vie de celui-ci.

L'échantillon totalisait 60 locataires, recrutés par différentes méthodes, comme par l'entremise de leur office d'habitation ou par appel téléphonique via le carnet d'adresses d'offices d'habitations. Les critères de sélection étaient les suivants : a) demeurer dans un logement subventionné pour lequel la personne paie au plus 25% de ses revenus totaux; b) demeurer dans l'une des tenures suivantes : HLM, COOP, OBNL ou PSL-P; c) résider dans la région de Lévis, de Montréal, ou dans la municipalité de Bellechasse ou de Portneuf; et d) avoir obtenu sa subvention au loyer avant l'âge de 60 ans. L'échantillon se divise équitablement entre les quatre types de logements sociaux, soit 15 participants par tenure. Cependant, seulement 6 des 60 participants résidaient à Bellechasse ou Portneuf, et l'échantillon était de 34 femmes pour 26 hommes avec une moyenne d'âge de 47 ans.

Le choix de l'approche qualitative s'explique par la visée exploratoire de cette étude. Les formes que peuvent prendre le soutien à l'accessibilité ou les obstacles à l'accessibilité sont multiples et les organismes communautaires peuvent influencer leur clientèle de plusieurs manières. L'usage de récits de vie permet de comprendre les interactions entre les événements de vie d'une personne, ce qui a été utile pour déceler les formes de soutien

indirect à l’accessibilité. Le format des récits de vie permet également au chercheur de repérer dans le discours du participant des éléments chargés de sens que celui-ci aurait pu omettre de mentionner s’il avait simplement été interrogé sur l’accessibilité, mais aussi de dresser un portrait de participant pour remettre en contexte leur expérience.

Parmi les données recueillies pour le projet *Le logement social et ses effets*, la présente thèse de spécialisation se penche exclusivement sur les récits de vie et leur construction en épisodes faisant mention d’interactions avec un organisme communautaire. Le processus d’analyse utilisé est l’analyse thématique conventionnelle qui consiste en les six 6 étapes suivantes (Braun et Clarke, 2012) : 1) Faire une immersion dans les données; 2) générer des codes initiaux; 3) rechercher des thèmes chargés de sens; 4) faire l’examen des thèmes potentiels inductifs et déductifs; 5) définir et nommer les thèmes; 6) produire les résultats sous la forme d’un rapport.

#### 4. Résultats

Cette section décrit les résultats obtenus à la suite de l’analyse qualitative des données. Le tableau 2 présente les thèmes et sous-thèmes identifiés et en fournit une courte description. Parmi les 60 participants, près du tiers ont reçu une forme ou une autre de soutien à l’accessibilité au logement social au fil de leur parcours. On retrouve au moins un exemple de chaque type de non-recours à travers les données, qu’ils soient catégorisés par système or par étape chronologique, avec une prévalence plus importante de non-recours par non-connaissance.

Tableau 2 : Tableau synthèse des résultats

Thèmes	Sous-thèmes	Descriptions
<b>1. Obstacles à l’accessibilité</b>	1.1 Attente prolongée avant l’obtention d’un logement	Les délais prolongés avant l’obtention d’un logement social dissuadent le ou la participant(e) ou complique son accès au logement.
	1.2 Complexité des démarches	Le ou la participant(e) perçoit la complexité des démarches menant à l’obtention d’un logement social comme un obstacle.

	1.3 Difficulté à rejoindre les organismes	Le ou la participant(e) peine à rejoindre des organismes communautaires par voix téléphonique, ce qui le ou la prive de leurs services en lien avec les logements sociaux.
	1.4 Politiques permettant des évictions abruptes	Le ou la participant(e) est victime d'une éviction abrupte et imprévue ce qui entrave ses démarches menant à l'obtention d'un logement social.
	1.5 Handicap physique	Un handicap physique empêche le ou la participant(e) d'avoir accès à un logement social.
	1.6 Environnement construit ou géographique non adapté	L'environnement construit ou géographique du logement social et ses environs n'est pas adapté aux besoins du ou de la participant(e).
	1.7 Trouble de santé mentale	Des problèmes de santé mentale heurtent le ou la participant(e) dans ses efforts d'obtenir un logement social.
<b>2. Formes directes de soutien à l'accessibilité</b>	2.1 Candidature bonifiée	Un organisme communautaire a amélioré la candidature ou le curriculum vitae du ou de la participant(e) pour faciliter son entrée dans un logement social.
	2.2 Prise en charge de la demande et des formalités	Un organisme communautaire a effectué le processus de demande d'obtention d'un logement social à la place du ou de la participant(e).
	2.3 Renseignements offerts	Un organisme communautaire a renseigné le ou la participant(e) au sujet des logements sociaux.
	2.4 Aide en gestion monétaire	Un organisme communautaire a offert du soutien en gestion monétaire dans le but de faciliter l'accès à un logement social.
<b>3. Formes indirectes de soutien à l'accessibilité</b>	3.1 Hébergement temporaire	Le ou la participant(e) a été hébergé temporairement par un organisme communautaire.
	3.2 Désintoxication ou réduction de la consommation	Le ou la participant(e) a réduit sa consommation de drogue ou d'alcool grâce à des services offerts par un organisme communautaire.
	3.3 Opportunité d'engagement	Au contact d'un organisme communautaire, le ou la participant(e) a eu l'opportunité de s'engager ou de se reprendre en main en se voyant confier des tâches.

	3.4 Formation d'un réseau social	Au contact d'un organisme communautaire, le ou la participant(e) a pu se former un réseau social soutenant d'amis ou de connaissances.
	3.5 Soutien psychologique	Le ou la participant(e) a reçu des soins psychologiques grâce à un organisme communautaire.

#### 4.1 Les obstacles à l'accessibilité

En lien avec le premier objectif de recherche, qui est d'identifier les obstacles auxquels les demandeurs de logement social font face, le constat général qui apparaît de prime abord est la diversité des obstacles à l'accessibilité. À travers l'échantillon, huit ont pu être répertoriés (voir tableau 2 pour une description).

Plusieurs participants ont déploré les délais d'attente importants pour obtenir une place dans un logement social. Pour l'une d'eux, cela signifie de demeurer dans une situation précaire avec un conjoint violent pendant une année. Un autre participant se félicite d'avoir entamé sa recherche plusieurs années auparavant, car les délais d'attente, déjà importants à l'époque, ont aujourd'hui augmenté.

*« Moi j'ai été chanceux, quand j't'arrivé, la FOHM était pas vraiment connue. Pis moi, quand j'ai fait ma demande, ben [...] ça a pris quand même 5 ans. À peu près là, tsé. Mais j'l'ai eu. 5 ans après, j'l'ai eu. Aujourd'hui, tu fais une demande, tu peux attendre ben plus longtemps que ça. » (Homme, 52 ans)*

La complexité des démarches menant à l'obtention d'un logement social a également été perçue par certains comme un obstacle à l'accessibilité. Pour l'un des participants, la complexité des démarches combinée au long temps d'attente s'avèrent être des sources de stress et de lassitude, et ce malgré le soutien d'une intervenante dans un organisme communautaire.

*« Ok. Ben là, le temps d'attente était long. [...] À moment donné, j'étais comme stressé. Parce que je trouvais que [les démarches] c'était compliqué pour rien là. Tsé, oui, l'OMH, si y ont de la paperasse à faire pis des choses à mettre en place pour que j'habite là, ben... je trouvais que ça prenait du temps, pis je trouvais que je n'étais pas tout le temps au courant. » (Homme, 26 ans)*

Un autre obstacle à l'accessibilité s'est révélé être la difficulté à rejoindre les organismes communautaires dans le but d'obtenir des services en lien avec les logements sociaux. Un participant déplore que plusieurs de ses appels n'aient pas été retournés, ce qui l'a privé d'informations précieuses.

*« Moi j'ai contacté une vingtaine d'organismes, pis y en a deux qui m'ont rappelé. Deux sur vingt. Là ça fait six ans, pis j'ai même pas eu de retour d'appels pis j'ai le même numéro de téléphone. [...] C'est plate en maudit! Y sont difficiles d'accès. [...] »* (Femme, 39 ans)

Des politiques permettant des évictions abruptes mises en place par des organismes ont également constitué des obstacles à l'accessibilité, car les locataires évincés perdent la stabilité propice à la recherche d'un logement, et cela peut interrompre leurs processus en cours.

*« Y nous ont calissés dehors. C'est pas compliqué ! L'Accueil Bonneau nous a calissé dehors, point à la ligne. C'est ça la vérité. [...] Les intervenants communautaires ? C'est de la merde esti ! Y nous ont jamais aidés en 6 mois. Y nous l'ont appris qu'on était dehors, 6 mois avant y ont jamais rien fait. [...] Nous autres on cherchait, on n'était pas capables de trouver. [...] J'avais pas d'bail où ce que j'étais. Accueil Bonneau donne pas de bail. Non. Y font pas signer de bail. Y veulent t'expulser dans les 30 jours, s'comme une maison de chambre. C'est limite selon la loi, c'est limite. »* (Homme, 58 ans)

Une participante souligne que des handicaps physiques peuvent faire obstacle aux processus d'accès aux logements sociaux, notamment en ce qui a trait au déménagement. Celle-ci a pu compter sur le soutien financier des services d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), sans quoi ses problèmes d'arthrose qui l'empêchent de marcher et de se pencher auraient rendu le déménagement impossible.

*« Là j'ai fait affaire avec IVAC pour le déménagement, je l'ai envoyé, j'ai fait envoyer deux soumissions au mois de juin, mais il y a un soumissionnaire qui a pas fait sa soumission [...] Faque là faut que j'appelle aujourd'hui ou demain voir si vraiment les deux soumissions sont faites parce que là, moi faut que je le sache, on*



*approche de septembre là. C'est pour ça que le fait d'avoir eu une crise d'arthrose [depuis deux semaines] j'avancerais pas dans mes choses-là, parce que j'étais pas capable de me pencher [en préparation pour le déménagement]. » (Femme, 52 ans)*

Parallèlement, les organismes communautaires peuvent devenir difficiles d'accès lorsque leurs locaux ou leur situation géographique ne sont pas adaptés à des individus ayant certaines contraintes sur le plan physique. Une participante plus âgée s'est vue refuser l'accès à un logement qu'elle convoitait situé au bas du bloc appartement, et elle a dû se contenter d'un logement au troisième étage. S'y rendre lui demande un effort physique important.

*« Alors on se retrouve avec des âges différents, mais je vois un inconvénient, qu'on a placé les plus jeunes en bas et les plus âgés en haut. Alors moi je me retrouve au 3e étage, et pour monter jusqu'au 3e étage, c'est très problématique pour moi. » (Femme, 56 ans)*

Une situation géographique peut aussi être non adaptée lorsque la distance est trop importante entre le logement et les services. Une participante refuse un logement qui lui est proposé, car elle le trouve mal desservi pour elle qui n'a pas de voiture.

*« On est allé visiter trois [coopératives]. Y'en avait un qui était à Charny, mais quand t'as pas d'auto, oublie ça. » (Femme, 51 ans)*

Enfin, les données témoignent que des troubles de santé mentale peuvent eux aussi constituer des obstacles à l'accessibilité, par exemple en rendant les processus de demande plus ardues. Une participante tombe en dépression sévère après avoir subi une agression, ce qui la pousse à abandonner son projet de vivre dans une coopérative.

*« En 2017, j'en peu plus, j'ai dit "J crois pu à rien là ". Donc, lâcher un projet de logement, c'était mon premier pas concret vers un plan de suicide. Et c'était... c'est quelque chose que j'ai fait volontairement en disant " J crois pu à rien ". [...] j'ai quitté le projet [de coopérative], j'ai pris ce risque-là, parce qu'honnêtement, j'pensais pas me rendre à bout. » (Femme, 49 ans)*

Un autre participant souffre de gêne chronique, ce qui lui fait vivre un profond sentiment de honte au quotidien. Ce sentiment de honte l'amène à se refermer sur lui-même, le privant de plusieurs formes de services, jusqu'à ce qu'éventuellement un organisme communautaire le prenne en main et lui suggère de demander un logement social.

« [...] Comme la honte ça m'empêchait aussi d'aller chez le médecin. [...] [Des années plus tard], ben j'ai eu une intervenante sociale. Elle m'a présenté aux Quatre Vents pis là petit à petit, ben j'me suis comme dégêné. J'étais quand même gêné pas mal. Ça m'a aidé beaucoup dans ça. » (Homme, 53 ans)

#### **4.2 Les types de soutien direct à l'accessibilité**

En lien avec le second objectif de recherche, qui est de documenter la contribution des organismes communautaires dans l'accès aux logements sociaux, les participants ont témoigné avoir bénéficié de diverses formes de soutien à l'accessibilité grâce à des organismes communautaires. En effet, parallèlement à leurs fonctions principales distinctives, divers organismes repèrent et outillent les personnes admissibles à un logement social en fonction de leurs besoins. Dans l'échantillon, les organismes ont le plus souvent dirigé les participants vers des COOP ou à des OBNL dont les processus d'admission passent par un conseil administratif, contrairement aux PSL privés et aux HLM publics dont l'obtention relève d'un processus gouvernemental standardisé. Pour ces derniers programmes, les organismes se contentent le plus souvent de renseigner les participants sur leur existence ou de créer pour eux un dossier à la Société d'habitation du Québec. Cette section des résultats est dédiée au soutien direct à l'accessibilité. Le soutien direct, qui s'oppose au soutien indirect décrit plus bas, est explicité par le participant et relève d'une implication concrète dans les procédures auprès d'un logement social. Les formes de soutien direct ayant pu être identifiées sont les suivantes : 1) la candidature bonifiée; 2) la prise en charge de la demande; 3) l'offre de renseignements; et 4) le soutien en gestion monétaire.

Le soutien par candidature bonifiée signifie qu'un organisme communautaire a déployé des ressources pour outiller un de ses usagers dans le but d'augmenter ses chances que sa

recherche d'un logement social soit fructueuse. Un participant qui avait déjà entamé une recherche de logement social souligne qu'un organisme l'a aidé à mieux présenter son dossier, ce qui a porté fruit peu de temps après.

« [...] *Je suis allé aussi chercher une liste à l'organisme Logement Rosemont [...], c'est un organisme d'aide pour les locataires de Rosemont. Pis eux-autres m'ont beaucoup aidé dans l'approche que j'allais présenter aux coops. Et ça a fait toute une différence parce que j'avais déjà fait un mailing, un premier mailing, un envoi, un premier envoi, pis j'avais pas de réponse. Je leur ai montré ma lettre de présentation, pis ils m'ont coaché sur mettre des emphases sur telle situation, telle force et ça a fait que deux semaines après, les téléphones ont commencé à sonner.* »  
(Homme, 53 ans)

Une autre participante considère que sa candidature auprès d'un logement de type OBNL a été retenue grâce à son implication dans différents milieux communautaires, y compris le conseil d'administration.

« [...] *J'ai comme postulé pis on était une couple de personnes à être interviewées, pis c'est moi qui avait réussi à avoir l'appart là. Entre autres parce que tsé j'étais impliquée dans le quartier, j'étais impliquée beaucoup à mon ancienne place, pis j'étais dans le comité des résidentes, j'étais dans le [conseil d'administration], j'étais dans plein de choses, là.* » (Femme, 40 ans)

Plusieurs participants ont bénéficié de soutien via la prise en charge de la demande et des formalités. Soit l'organisme a effectué les démarches à leur place, soit l'organisme a travaillé étroitement avec eux pour s'assurer de mener à bien le processus.

« *Ben quand je suis venu au Tremplin pour l'entrevue, [...] à moment donné, [l'intervenante], elle m'a dit " Est-ce que tu veux faire une demande pour être sur la liste d'attente pour avoir genre un HLM ou quelque chose comme ça ? ", pis j'ai dit oui tout de suite. J'ai bien fait parce que j'ai juste eu une réponse après 1 an et demi là.* » (Homme, 26 ans)

« [Un responsable m'a dit :] “*T’as besoin d’un logement. On a trouvé la SHAPEM avec ton [intervenant] pis c’est lui qui va s’occuper de tous tes papiers.* ” »

(Homme, 66 ans)

L’offre de renseignements est également une forme fréquente de soutien à l’accessibilité. Plusieurs participants témoignent qu’ils étaient inconscients de leur admissibilité aux programmes de logements sociaux avant de fréquenter un organisme communautaire. Pour d’autres, les organismes ont simplement permis de faciliter leurs recherches en fournissant des listes d’organismes hôtes de confiance.

« *Moi j’ai eu le miracle, parce que je considère ça comme un miracle, que ce monsieur-là, à Mission Bon Accueil, en 2012-2013, m’ait donné ce document-là [sur les offres de logements sociaux].* » (Femme, 39 ans)

Enfin, pour un participant, c’est grâce à de l’aide en gestion monétaire fournie par un organisme communautaire qu’il a réussi à surmonter sa dépendance aux jeux d’argent et à organiser un budget lui permettant de se loger dans un logement social, également référé par l’organisme en question. Son séjour dans l’organisme durera un an et inclura une thérapie en plusieurs volets et trois mois intensifs à l’interne.

### **4.3 Les formes indirectes de soutien à l’accessibilité**

En plus de leur soutien direct, les organismes apportent également une aide indirecte à l’accessibilité au logement social. Le soutien indirect à l’accessibilité réfère à un service qui contribue à l’atteinte d’une stabilité propice à la recherche ou à l’obtention d’un autre bien ou service. Le soutien indirect est souvent implicite et son identification repose davantage sur l’interprétation, bien que certains participants aient souligné de manière explicite le lien entre la réception d’un service et l’amélioration de leur situation permettant l’obtention éventuelle d’un logement.

Dans le cadre de l’obtention d’un logement social, le soutien indirect à l’accessibilité peut prendre plusieurs formes (voir tableau 2). Pour certains il s’agit d’un simple répit à la suite d’un évènement perturbateur qui facilite la transition vers le logement social. Pour d’autres, c’est le premier pas d’un processus menant à une restructuration de vie.

Parmi les formes indirectes de soutien à l'accessibilité, le service de logement temporaire est celle qui revient le plus souvent. Pour plus d'un participant, c'est l'admission temporaire dans un organisme communautaire qui a mis fin à une période d'itinérance, mais qui les a aussi incités à sortir de la rue. On constate donc chez certains un effet de « tremplin », qui crée une cassure entre la situation avant la location temporaire et après. Un participant résume l'approche de l'organisme dans lequel il a séjourné.

*« C't'un tremplin. C'est une porte d'entrée. On va t'aider, on va t'aider à sortir d'la rue, on va t'accommoder. C'pour ça, c'est supervisé. [...] Sort la rue d'ta tête un peu, commence à te responsabiliser, toute le kit, mais il faut que t'aïlles un but. [Fais] une demande pour un HLM, fais des demandes pour un autre logement. Ne vient pas mourir icitte là. » (Homme, 52 ans)*

Une autre participante ayant bénéficié d'un logement temporaire explique la volonté de l'organisme hôte d'outiller les locataires en les incitant à se construire un plan de réinsertion. Une intervenante est mise à leur disposition à cette fin. En effet, plusieurs organismes hôtes déploient des procédures qui visent à avoir des effets bénéfiques à long terme, et on peut attribuer à ces efforts le cheminement de certains participants vers un logement social permanent.

*« Oui, ben c'est ça, c'parce que [l'organisme communautaire] veut offrir au plus de mères possible ce tremplin-là. [...] Faque dans l'fond on a l'droit entre comme entre 3 pis 5 ans tsé. [...] Les 2 dernières années, faut que tu démontres que t'es vraiment dans ton plan de vie, pis que tu travailles fort là-dessus, parce que dans l'fond t'as une intervenante que tu vois peut-être une fois par mois genre, pis elle te demande "Où est-ce que t'en est dans ton projet de réinsertion ? Soit à l'école, soit sur le marché du travail". Ton implication comme femme dans la société, ton implication comme maman, [etc.] » (Femme, 40 ans)*

Des participants ont témoigné que grâce à des organismes communautaires, ils ont pu réduire leur consommation d'alcool ou de drogue, ce qui semble avoir joué un rôle significatif dans leur trajectoire de vie. Pour un des participants, régler ses problèmes de consommation en fréquentant des fraternités anonymes lui a fait retrouver un sentiment de

bien-être, et c'est peu après cela qu'il s'est lancé à la recherche d'un nouveau logement pour quitter le sien qui était insalubre.

Pour d'autres participants, leurs interactions avec des organismes communautaires ont constitué une opportunité de faire preuve d'engagement pour améliorer leur situation en se voyant confier des tâches et des responsabilités. En plus d'avantages marginaux potentiels, il s'agit d'une bonne occasion d'être actif, de sortir de chez eux ou de se sentir utiles et appréciés. L'engagement peut aussi mener à adopter un mode de vie adéquat et plus structuré.

*« Ben, le temps [que les intervenants de l'organisme] m'ont confié ça, 7 ans de ça, bon, parce qu'on m'a considéré responsable. Quand qu'on pratique quelque chose, on devient habitué ou on aime ça, pis on se sent utile. Pis... je me suis habitué à ça. C'est pour ça qu'aujourd'hui, j'ai eu la même offre, mais d'un autre organisme, à cause de l'expérience que j'ai acquise. » (Homme, 58 ans)*

Le soutien indirect à l'accessibilité peut également prendre la forme d'un milieu qui offre l'opportunité de se former un réseau social. Un entourage soutenant présente divers avantages potentiels et plusieurs participants en ont parlé comme d'un évènement facilitateur qui a accéléré leur rétablissement à la suite d'un évènement de vie perturbateur. Par ailleurs, la solitude est un obstacle potentiel à l'accessibilité. Plusieurs participants ont entendu parler du logement social dans lequel ils ont par la suite emménagé grâce à un de leurs proches. Par exemple, une participante se trouve bien entourée durant son séjour dans un organisme pour femmes.

*« [...] On était une couple de mamans qu'on s'entraidaient, tsé euh, comme chacun notre tour on gardait les enfants une de l'autre, pis... tsé comme une fois, j'tais comme pognée chez le médecin, j'passais plus tard, pis j'avais pas l'temps d'aller chercher ma fille au service de garde à temps, ben j'ai une de mes voisines qui a été, tsé, faque... Il y avait une belle entraide. » (Femme, 40 ans)*

Enfin, des soins psychologiques fournis par des organismes communautaires ont facilité la transition de plusieurs participants vers un logement social en leur permettant de surmonter

des difficultés personnelles. Notamment, pour plusieurs participants, la sortie de thérapie concorde avec le début de leur recherche de logement social.

*« Faque si t'as besoin d'parler, [les intervenants] sont toujours là, pis... à un moment donné, j'ai réalisé que je suis capable de régler mes affaires tout seul... »*  
(Homme, 26 ans)

## **5. Discussion**

### **5.1 Constats généraux**

Les résultats révèlent que les obstacles à l'accessibilité peuvent prendre une pluralité de formes. Les plus fréquentes sont cependant liées à l'appareil administratif des programmes de logement social, des formes qui sont donc en théorie facile à aborder. Plusieurs autres catégories d'obstacles font état de la difficulté qu'une personne fragilisée peut avoir à trouver un logement, par exemple lorsqu'il est question des situations d'handicap ou de problèmes de santé mentale. Ce sont des résultats attendus en fonction de la population visée, mais la nature qualitative des données permet de remonter à la cause de certains de ces obstacles. Ainsi, le portrait du demandeur de logement social qui se dessine à travers les données est celui d'une personne déjà vulnérable qui se heurte à un événement perturbateur ou imprévu. C'est d'autant plus vrai pour les participants ayant bénéficiés de soutien indirect à l'accessibilité.

Les résultats mettent également en lumière le lien entre les obstacles à l'accessibilité et les inégalités sociales, car dans la plupart des cas, celles-ci sont à la source du problème ou l'aggravent. C'est par exemple le cas pour les participants qui ne peuvent pas se permettre de posséder une voiture. Plus encore, à l'échelle de la vie des participants, les événements perturbateurs prennent généralement racine dans des inégalités sociales profondes, et la difficulté de se loger n'est qu'un symptôme. Ainsi, le logement social semble arriver tard dans la vie des participants, et pour y être admissible, il faut déjà être dans une situation très précaire. En sachant qu'avoir un logement convenable est un besoin de base qui occupe un rôle central pour la santé et le bien-être, on peut s'appuyer les théories sur les trajectoires de vie pour supposer que certains de ces événements de vie difficiles avaient pu être prévenus si des logements abordables étaient davantage accessibles. (Hutchison, 2019)

En ce qui concerne le soutien à l'accessibilité, les résultats révèlent que les formes de soutien direct sont associées à des services offerts d'ordre général, tandis que les formes de soutien indirect sont intrinsèquement liées aux obstacles précédemment nommés, mais aussi à la situation ou l'évènement perturbateur sous-jacents. Si certains organismes ont de l'expertise liée au logement, la plupart ont un champ d'action précis qui se rapporte à une difficulté que vit un des participants. Dresser une liste exhaustive des formes de soutien indirect à l'accessibilité serait donc très difficile.

Le contenu des témoignages analysés dans la présente étude concorde de manière générale avec la revue de la littérature. Les interactions entre le milieu communautaire et celui des logements sociaux sont également manifestes. Les résultats suggèrent que les locataires de logements sociaux sont des usagers fréquents des services offerts par les organismes communautaires et il est probable qu'ils continuent de les fréquenter après l'obtention de leur logement social. En se fiant sur ces constats, on peut conclure que les organismes communautaires sont des acteurs clés de l'accessibilité aux logements sociaux.

Si une collaboration entre les logements sociaux et les organismes communautaires est toujours souhaitable, le manque de renseignements (susceptible de mener à des situations de non-recours par non-connaissance, par exemple) est une occurrence fréquente à travers le discours des participants, ce qui nous invite à considérer les organismes communautaires comme des ambassadeurs des logements sociaux. Si l'on souhaite réduire le plus possible le non-recours aux services, les campagnes de promotion auraient beaucoup à gagner à miser sur l'entraide avec les organismes communautaires, notamment quand il est question de logement ou d'itinérance. Une étude à grand déploiement pourrait dans le futur brosser un portrait solide des types d'organismes que fréquentent les locataires de logements sociaux à cette fin.

Par ailleurs, il a été mentionné précédemment que le processus de demande varie grandement d'un logement social à un autre. Tandis que le processus menant à l'obtention d'un HLM public ou privé est rigoureux et vise à ce que les personnes les plus vulnérables soient priorisées, les processus d'accès aux logements coopératifs ou OBNL peuvent comporter des pratiques discriminatoires perpétrées par les comités en charge (par exemple pour l'attribution des logements, comme le déplore une participante à qui on a assigné un



logement non adapté, ou même les politiques d'expulsions). Pour améliorer ces pratiques, il serait souhaitable d'établir une plateforme virtuelle « guichet unique » regroupant tous les logements coopératifs, voir également les OBNL. Chaque immeuble de logements gagnerait en visibilité et pourrait clairement expliciter ses attentes et besoins avant de diviser entre les établissements les personnes intéressées. Les internautes à la recherche d'un logement social seraient plus facilement informés des disponibilités et des particularités de chaque COOP et OBNL, ce qui constitue un grand gain potentiel pour l'accessibilité.

Autant les obstacles à l'accessibilité que les formes de soutien n'ont malheureusement pas pu être comparés selon les tenures. Une étude quantitative munie d'un échantillon représentatif pourrait s'intéresser aux obstacles à l'accessibilité propres à la réalité de chaque tenure individuelle. La présente étude ne s'est pas penchée sur la nature ou la vocation des organismes communautaires ayant offert du soutien à l'accessibilité, ce qui pourrait s'avérer une information utile pour faciliter la collaboration entre les logements sociaux et les organismes communautaires. La nature exploratoire de cette étude n'a pas non plus permis de produire des résultats exhaustifs quant aux obstacles à l'accessibilité et aux formes de soutien à l'accessibilité. On peut suspecter qu'avec un plus grand échantillon, le tableau 2 aurait pu être bonifié. Par exemple, un participant a fait brièvement mention de la difficulté que les détenteurs d'un casier criminel éprouvent pour obtenir un logement ou un travail, ce qui constitue une piste à investiguer.

## **5.2 Surmonter les obstacles à l'accessibilité**

Les différentes formes d'obstacles à l'accessibilité aux logements sociaux identifiés dans cette étude nécessitent chacune des actions différentes pour être enrayées. L'attente prolongée avant l'obtention d'un logement étant un obstacle de nature dissuasive, il pourrait être contrebalancé par davantage de transparence quant aux files d'attente de la part des instances gouvernementales pour que les demandeurs potentiels aient confiance qu'ils n'appliquent pas en vain. Concernant la complexité des démarches, il importe de faciliter le processus de demande, autant en simplifiant les formulaires qu'en rendant plus intuitive l'information sur le web concernant les logements sociaux. Pour inclure les

personnes n'ayant pas accès à internet ou à une ligne téléphonique, les organismes communautaires sont possiblement les acteurs les plus en contact avec les populations marginalisées. Il serait donc bénéfique que les organismes en contact avec celles-ci conservent de la documentation disponible sur place sur les offres de logements sociaux. La difficulté à rejoindre les organismes nous rappelle que les organismes eux-mêmes doivent veiller à leur propre accessibilité, promouvoir leurs services et veiller à être facilement joignables. Pour éviter les politiques permettant des évictions abruptes, il serait possible de se pencher sur le large champ d'action et d'expertise des comités logements, notamment dans la défense des droits des locataires. Étant donné que les logements sociaux hébergent plusieurs personnes ayant des contraintes sévères et des handicaps, les services d'aide au déménagement se doivent d'être proactifs et disponibles. Chaque logement social est différent, mais comprendre les enjeux et défis de la population que l'on souhaite rejoindre est un premier pas nécessaire.

### **5.3 Limites**

La présente thèse comporte plusieurs limites et sources de biais. Premièrement, il y a des avantages et des inconvénients à faire usage de données secondaires. Cette méthode a permis d'obtenir un échantillon plus riche que ce qui aurait vraisemblablement pu être collecté avec les ressources allouées à une thèse de spécialisation, mais les participants n'étaient pas interrogés directement sur l'accessibilité ni la contribution qu'ont apportée les organismes communautaires.

Deuxièmement, déceler des situations de soutien indirect à l'accessibilité requiert de l'interprétation. Les participants ne soulignent pas systématiquement le lien entre un service reçu et l'obtention d'un logement social. Bien qu'il y ait une forte concordance entre surpasser un événement de vie difficile et se mettre à la recherche d'un logement, il n'est pas impossible que certaines interactions des participants avec des organismes aient été classées à tort comme du soutien indirect à l'accessibilité.

Troisièmement, la forme sous laquelle les données ont été analysées comprend des biais potentiels, car l'analyse s'est concentrée sur les épisodes reconstruits par les chercheurs du

projet « Le logement social et ses effets ». Les données consultées ont donc été soumises à une préanalyse qui a pu élaguer de l'information pertinente à cette thèse. Pour me prémunir autant que possible de ce biais potentiel, les verbatims de plusieurs entrevues ont été consulté lorsque les épisodes étaient pauvres en informations sur l'accessibilité.

Quatrièmement, parmi les participants de l'étude « Le logement social et ses effets », on retrouve uniquement des individus étant parvenus à obtenir un logement social. Cela a pour effet de ne pas donner de voix à des personnes qui se seraient heurtées à des obstacles trop importants ayant mené à des situations de non-recours. De futures études portant sur des populations éligibles à l'obtention d'un logement social pourraient combler cette lacune.

Cinquièmement, au-delà des résultats produits par cette étude, l'ultime obstacle à l'accessibilité aux logements sociaux demeure le manque criant de logements sociaux. Pourtant, les résultats témoignent de l'importance capitale qu'a jouée le logement social dans la vie d'un grand nombre de participants. Bien que cette thèse ait pour visée de favoriser l'accès aux services pour les plus démunis, il est incontournable de souligner que le manque de services est un enjeu auquel les instances gouvernementales se doivent de faire face, et que la pertinence de cette thèse est amoindrie par celui-ci.

## **6. Conclusion**

En bref, cette thèse qualitative montre que les organismes communautaires jouent un rôle important dans l'accessibilité aux logements sociaux, et ce en apportant différentes formes de soutien direct et indirect à leurs usagers. Cette accessibilité est menacée par diverses formes d'obstacles auxquels peuvent se heurter les personnes éligibles à un logement social, ce qui est susceptible de mener à des situations de non-recours aux services. Pour enrayer ces obstacles et faciliter l'accessibilité aux logements sociaux, il serait bénéfique de faciliter la collaboration entre les logements sociaux et les organismes communautaires, car ceux-ci maintiennent des contacts avec des populations vulnérables et marginalisées. Il serait également envisageable de proposer une plateforme virtuelle unique qui liste l'entièreté des logements coopératifs ou hébergés par des organismes ainsi que leurs

caractéristiques. Cette étude souligne l'importance capitale que prend bien souvent le logement social dans la vie des locataires.

## Bibliographie

AccèsLogis Québec. (2019, July 9). Société D'habitation Du Québec.

[http://www.habitation.gouv.qc.ca/programme/programme/acceslogis\\_quebec.htm](http://www.habitation.gouv.qc.ca/programme/programme/acceslogis_quebec.htm)

Bergeron-Gaudin, J.-V., et Jetté, C. (2021). *Le transfert de l'innovation sociale : le cas du soutien communautaire en logement social au Québec*. Centre De Recherche Sur Les Innovations Sociales.

[https://crises.uqam.ca/wpcontent/uploads/2021/02/CRISES\\_ET2101.pdf](https://crises.uqam.ca/wpcontent/uploads/2021/02/CRISES_ET2101.pdf)

Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. Dans *APA handbook of research methods in psychology, Vol 2: Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological*. (pp. 57-71). Washington, DC, US: American Psychological Association.

<https://psycnet-apa-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/PsycBOOKS/toc/13620>

Bugeja-Bloch, F. (2013). *Logement, la spirale des inégalités: Une nouvelle dimension de la fracture sociale et générationnelle*. Presses Universitaires de France. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/puf.bugej.2013.01>

Cahier spécial habitation. (2022, September 3). *Journal Le Devoir*. [https://cmm.qc.ca/wp-content/uploads/2022/09/LeDevoir\\_Cahier\\_special\\_Habitation.pdf](https://cmm.qc.ca/wp-content/uploads/2022/09/LeDevoir_Cahier_special_Habitation.pdf)

Constantin, L. C. (2015). Le logement social mis à mal. *Relations, No 778*.

<https://cjf.qc.ca/revue-relations/publications/mai-juin-2015/>

Dunn, J. R. (2002). *Housing and inequalities in health: a study of socioeconomic dimensions of housing and self reported health from a survey of vancouver residents*. *Journal of Epidemiology and Community Health (1979-)*, 56(9), 671–681.

Dunn, J. R., Hayes, M. V., Hulchanski, J. D., Hwang, S. W., et Potvin, L. (2006). *Housing as a socio-economic determinant of health : Findings of a national needs, gaps and opportunities assessment*. *Canadian journal of public health = Revue canadienne de sante publique*, 97 Suppl 3, S11.

*Faits saillants (1954-2017) - Société d'habitation du Québec.* (n.d.). Société D'habitation Du Québec. Retrieved December 20, 2022, depuis

[http://www.habitation.gouv.qc.ca/la\\_shq/les\\_50\\_ans\\_de\\_la\\_shq/faits\\_saillants\\_1954\\_2017.html](http://www.habitation.gouv.qc.ca/la_shq/les_50_ans_de_la_shq/faits_saillants_1954_2017.html)

Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec. (2011). *Comment fonctionne l'attribution des HLM?* <https://www.flhlmq.com/fr/publication/comment-fonctionne-lattribution-des-hlm>

Fieulaine, N. (2008). *Le non-recours aux droits et aux services : éléments pour une grille d'analyse.* [https://www.researchgate.net/publication/342509703\\_Le\\_non-recours\\_aux\\_droits\\_et\\_aux\\_services\\_elements\\_pour\\_une\\_grille\\_d'analyse](https://www.researchgate.net/publication/342509703_Le_non-recours_aux_droits_et_aux_services_elements_pour_une_grille_d'analyse)

Gouvernement du Québec. (2021). *L'habitation en bref 2021. Dans Société D'habitation Du Québec.* <http://www.shq.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/habitation-en-bref-2021.pdf>

Gouvernement du Québec. (2022). *Comité et associations - Société d'habitation du Québec.* Société D'habitation Du Québec. [http://www.habitation.gouv.qc.ca/mon\\_logement\\_subventionne/comite\\_et\\_associations.html](http://www.habitation.gouv.qc.ca/mon_logement_subventionne/comite_et_associations.html)

*Grand dictionnaire terminologique - organisme communautaire.* (1989). [https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=17033125](https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=17033125)

Hernanz, V., Malherbet, F., et Pellizzari, M. (2004). *Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries: A Review of the Evidence.* Semantic Scholar. <https://www.semanticscholar.org/paper/Take-Up-of-Welfare-Benefits-in-OECD-Countries:-A-of-Hernanz-Malherbet/8cb7819c84baae79eae8f9216e0c0ec1654c630b>

Hutchison, E. D. (2019). *Dimensions of human behavior : the changing life course (Sixth).* SAGE.

Jetté, C., & Bergeron-Gaudin, J.-V. (2017). *La pratique du soutien communautaire en logement social au québec : une institutionnalisation modulée selon les territoires.* *Les Politiques Sociales*, 3-4(2), 90–90. <https://doi.org/10.3917/lps.173.0090>

Knüsel, R. et Colombo, A. (2014). *Accessibilité et non-recours, aux services publics. Présentation*. Les Politiques Sociales, 3-4, 4-11. <https://doi.org/10.3917/lps.143.0004>

Leduc, S. (2007). *Profil des locataires du programme accès logis en 2005*. <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000021250.pdf>

Levesque, J.-F., Harris, M. F., et Russell, G. (2013). *Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations*. International Journal for Equity in Health. BioMed Central. <https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/1475-9276-12-18>

Mercier, Ian. (2022). *La crise du logement, bien plus qu'un problème de pauvreté*. Le Devoir. <https://www.ledevoir.com/opinion/idees/715920/idees-la-crise-du-logement-bien-plus-qu-un-probleme-de-pauvrete>

Morin, P., Aubry, F., et Vaillancourt, Y. (2006). *Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM*. <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000021247.pdf>

Morin, P., et Leblanc, J. (2009). *Cahier de recherche, centre affilié universitaire : Les défis et les enjeux de gestion de l'OMHM pour favoriser le développement social de sa clientèle*. Office Municipal D'habitation De Montréal. [https://www.omhm.qc.ca/sites/default/files/publications/10\\_03\\_Cahier\\_recherche\\_Jeanette\\_LeBlancV3.pdf](https://www.omhm.qc.ca/sites/default/files/publications/10_03_Cahier_recherche_Jeanette_LeBlancV3.pdf)

Parodi, A. (2016). *Le non-recours aux droits et aux services : Éléments de définition*. Plate-forme De L'observation Sanitaire Et Sociale. [https://www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr/wp-content/uploads/2017/11/2016\\_Focus\\_9\\_Non\\_recours\\_Definitions.pdf](https://www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr/wp-content/uploads/2017/11/2016_Focus_9_Non_recours_Definitions.pdf)

*Plus de logements sociaux à Québec*. (2022, April 22). Société Canadienne D'hypothèques Et De Logement. <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/salle-de-presse/news-releases/2022/plus-de-logements-sociaux-a-quebec>

RCLALQ. (2021, June 29). *Les loyers explosent : Enquête sur le prix des logements au Québec*. Regroupement Des Comités Logement Et Associations De Locataires Du Québec. <https://rclalq.qc.ca/publications/les-loyers-explosent/>

Somerville, C. S. (2016). Tous les Canadiens ont besoin d'un endroit où vivre qui soit sûr et abordable. Dans *Réseau Information Municipale. Fédération canadienne des municipalités*. <https://rimq.qc.ca/social/cngu/article/municipal/article/ /0/590286/Tous-les-Canadiens-ont-besoin-d-un-endroit-ou-vivre-qui-soit-sur-et-abordable.htm>

Statistique Canada. (2021). *Frais de logement selon le mode d'occupation incluant la présence de paiements hypothécaires et le logement subventionné : Canada, provinces et territoires, régions métropolitaines de recensement et agglomérations de recensement* [Base de données]. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=9810025301>

Walker, M. (2007). Towards a capability-based theory of social justice for education policy-making. *Journal of Education Policy, Volume 21(2)*, 163–185.  
<https://doi.org/10.1080/02680930500500245>

Warin, P., Chauveaud, C., Ke, L., Zhang, M., Revil, H. et al. (2008). Recueil des Études & Observations 2006 de l'Odenore. HAL Open Science. <https://shs.hal.science/halshs-00150457/document>

Warin, P. (2014). *Le non-recours : éléments de définition et de présentation des enjeux*. *Les Politiques Sociales*, 3-4, 108-121. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/lps.143.0108>



## Annexe

Annexe 1 : Canevas d'entrevue du projet *Le logement social et ses effets*

### **Canevas entretien récit de vie**

*\*Note : le canevas d'un entretien de type récit de vie tel qu'entendu dans cette recherche n'est pas une grille de questions à administrer selon un ordre logique. L'objectif premier de l'entrevue récit de vie est de susciter l'envie des participants de se raconter, tout en ayant des thèmes à couvrir. Il faut davantage suivre le récit du participant, le relancer à partir de ce qu'il raconte tout en ayant en tête les sujets à aborder. Le canevas présenté ici indique les thèmes à couvrir et suggère des questions pour faciliter l'entretien.*

**Question de départ facilitant l'entrevue :** Depuis combien de temps habitez-vous dans votre appartement?

**Situation/histoire avant l'accès à un logement social (à adapter selon le type d'habitation)**

- Qu'est-ce qui se passait dans votre vie au moment où vous avez entrepris des démarches pour obtenir un logement social ?
- Quelles sont les raisons/motivations/événements qui vous ont décidé/pousser à entreprendre des démarches pour avoir accès à un logement social?
- Comment qualifieriez-vous votre situation avant l'accès à votre appartement?

**Accès au logement**

- Comment se sont passées les démarches pour avoir un logement social?
- Qu'est-ce que vous avez dû faire pour que ça se produise?
- Est-ce que vous avez eu accès à un logement que vous désiriez? (type, taille, emplacement, quartier)

**Expérience du logement et milieu de vie (interactions avec voisinage, interaction avec gestionnaire, interaction avec l'environnement bâti, accès à services, prise de décision)**

- Comment s'est passée votre arrivée dans votre nouveau logement?
- Vivre dans votre appartement (X), c'est comment?
- Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre milieu de vie?
- Qu'est-ce que vous aimez le moins?
- Comment se passent vos relations avec les gestionnaires ?
- Comment se passent vos relations avec les autres locataires/ voisinage?

- Avez-vous accès à des services particuliers grâce au fait que vous habitez ici?
- Avez-vous l'occasion parfois de prendre part à des décisions concernant votre logement et votre milieu de vie?
- Quels sont les avantages et les désavantages de vivre dans votre logement?

### **Impact dans la vie en générale**

- Quel impact le fait d'avoir un logement social a-t-il eu dans votre vie?
- En quoi le fait d'avoir un logement social vous permet-il ou non de faire ce que vous souhaitez faire dans la vie?
- Si vous comparez votre situation actuelle à la situation dans laquelle vous vous trouviez avant d'avoir accès à votre appartement, qu'est-ce que vous pourriez dire?

### **Désire/souhait/ amélioration,**

- Si vous aviez des changements à apporter, qu'est-ce que vous changeriez?
- Si vous aviez le choix, est-ce que vous aimeriez déménager? Si oui, ou est-ce que vous vous voudriez déménager?
- Dans le futur, proche ou loin, avez-vous des souhaits que vous aimeriez réaliser?

### **Info sociodémographiques**

- âge,
- éducation
- revenu
- occupation
- genre
- situation familiale
- origine ethnique

## Annexe 2 : Approbation éthique



### CIEREH-Legacy-modification

Titre du protocole : **Les effets du logement social sur les trajectoires de vie, les capitaux et l'accessibilité aux ressources des locataires : étude comparative de quatre programmes québécois**

Numéro(s) de projet : 2021-3260, 4285

Formulaire : FCIE-M-PRI-Legacy-12037

Identifiant Nagano : 4285

Date de dépôt initial du formulaire : 2022-11-08

Chercheur principal (au CER Éval) : Janie Houle

Date de dépôt final du formulaire : 2022-11-08

Date d'approbation du projet par le CER : 2020-05-11

Statut du formulaire : **Formulaire approuvé**

#### Résumé des modifications

1. **Veillez décrire sommairement les modifications que vous souhaitez apporter au projet de recherche**

Nous souhaitons ajouter les noms de 2 étudiants au baccalauréat en psychologie communautaire qui participent au cours PSY4908 - Atelier d'observation en psychologie communautaire pour la session d'automne 2022. Les étudiants pourront se familiariser avec les méthodes qualitatives, l'entretien par récits de vie en procédant à la codification d'entrevues de récits de vie réalisés au cours de ce projet. Il s'agit d'Augustin Lefebvre (lefebvre.augustin@courrier.uqam.ca) et de Fahmeeda Nasser (bg991053@ens.uqam.ca).

#### Description de la demande

1. **Veillez indiquer le titre complet du projet de recherche.**

Les effets du logement social sur les trajectoires de vie, les capitaux et l'accessibilité aux ressources des locataires : étude comparative de quatre programmes québécois

2. **Informations sur le projet**

**Cette étude est-elle liée à un projet existant pour lequel un certificat a déjà été accordé par le CIEREH de l'UQAM ?**

Non

**La recherche a-t-elle fait ou fait-elle présentement l'objet d'une évaluation scientifique par un comité de pairs ou d'experts reconnu (comités du CRSH, des IRSC, du CRSNG, du FRQSC, comité facultaire, sous-comité de la recherche du Service aux collectivités, etc.)?**

Non

**Cette recherche nécessite-t-elle une approbation d'un comité d'éthique externe à l'UQAM ? (par exemple: CER universitaire, CER d'un CIUSSS, approbation d'un centre de services scolaire)**

Non

**Le milieu où sera réalisé le projet impose-t-il des échéances particulières pour la collecte de données ?**

Non

## Table des matières

Résumé.....	2
Introduction.....	2
1. Problématique, cadre théorique et justification de l'étude.....	3
1.1 Crise du logement au Québec et portrait des logements sociaux.....	3
1.2. Les interactions entre le milieu communautaire et celui des logements sociaux.....	5
1.2.1 Distribution équitable des logements sociaux et rôle des organismes.....	7
1.3 Accessibilité et non-recours aux services.....	8
2. Objectifs.....	11
3. Méthodologie.....	12
4. Résultats.....	13
4.1 Les obstacles à l'accessibilité.....	15
4.2 Les types de soutien direct à l'accessibilité.....	18
4.3 Les formes indirectes de soutien à l'accessibilité.....	20
5. Discussion.....	23
5.1 Constats généraux.....	23
5.2 Surmonter les obstacles à l'accessibilité.....	25
5.3 Limites.....	26
6. Conclusion.....	27
Bibliographie.....	29
Annexe.....	33