

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/283488467>

Vivre en maison de chambres dans la Ville de Québec : Portrait, expériences et enjeux.

Technical Report · January 2015

CITATIONS

0

READS

1,158

3 authors, including:



Michèle Clément

VITAM – Centre de recherche en santé durable Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale

65 PUBLICATIONS 196 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Les propriétaires de maisons de chambres: réalités, défis et besoins [View project](#)



Contribution des comités de résidents des CHSLD à la défense des droits et à l'amélioration de qualité de vie des résidents [View project](#)



VIVRE EN MAISON DE CHAMBRES DANS LA VILLE DE QUÉBEC : PORTRAIT, EXPÉRIENCES ET ENJEUX

Michèle Clément
Annie Levesque
Alexandra Rouleau

Rapport de recherche
Janvier 2015



L'artiste, Éric Abel a réalisé l'œuvre en page titre de ce rapport. M. Abel vécut en chambre pendant 9 ans et a été inspiré par cette expérience dans la création de son œuvre. La toile nous montre une diversité de personnes qui se retrouvent dans les quartiers de la basse-ville de Québec reconnus pour accueillir bon nombre de chambreurs. Ces personnes évoluent dans un monde où la marginalité n'existe pas, où on peut être ce qu'on veut, même si c'est un peu chaotique. L'artiste a voulu dire qu'au-delà de leurs différences, toutes ces personnes se reconnaissent dans ce qu'ils vivent. Au-delà, il y a quelque chose qui unit les chambreurs, un réseau d'appartenance duquel naissent une entraide et une fraternité. Bref, pour lui, vivre en chambre dans la basse-ville de Québec, c'est beaucoup plus que de simplement dormir dans une chambre, c'est aussi évoluer dans un milieu où il se sent accepté, inclus.

VIVRE EN MAISON DE CHAMBRES DANS LA VILLE DE QUÉBEC : PORTRAIT, EXPÉRIENCES ET ENJEUX

Michèle Clément
Annie Levesque
Alexandra Rouleau

Rapport de recherche
Centre de santé et services sociaux de la Vieille Capitale
2015

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires
de ce document ou pour plus d'informations :

Centre de documentation
Centre de santé et services sociaux de la Vieille Capitale
1, avenue du Sacré-Cœur, local 506 Est
Québec (Québec) G1N 2W1
Téléphone : 418-529-4777, poste 20615
Télécopieur : 418-691-0733

Ce document est aussi disponible en version PDF
sur le site Internet du CSSS de la Vieille-Capitale au : www.csssvc.qc.ca

Dépôt légal : 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives du Canada
ISBN 978-2-89680-104-6

REMERCIEMENTS

La réalisation de cette étude a été rendue possible grâce à la précieuse collaboration de personnes issues de divers milieux. Nous tenons ici à les remercier. En premier lieu, nos remerciements vont aux chambreurs et ex-chambreurs qui nous ont accordé leur confiance en acceptant de partager avec nous de grands pans de leur histoire. Leurs voix permettent aujourd’hui de mieux comprendre la réalité et la complexité de la situation des chambreurs.

Nous désirons aussi témoigner notre reconnaissance envers les propriétaires et intervenants qui ont accepté de partager avec nous les problématiques avec lesquelles ils composent quotidiennement. Leur contribution a grandement alimenté nos réflexions tout au long de cette recherche.

Il faut également souligner la contribution et le soutien des membres du *Comité Maison de chambres de Québec* qui ont à cœur la qualité de vie des chambreurs. Ensemble, ils cherchent sans relâche des solutions durables afin d’améliorer les conditions de vie de cette population trop souvent oubliée. Non seulement nous les remercions, mais nous les félicitons également pour cette mobilisation qu’ils ont réussi à créer et qui est de bon augure pour la suite des choses.

Enfin, on ne pourrait passer sous silence la contribution de nos partenaires financiers soient l’Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, la Société d’habitation du Québec et la Ville de Québec, sans qui ce projet de recherche n’aurait pu prendre forme.



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	1
2. CONTEXTUALISATION	3
2.1 HISTORIQUE DES ACTIONS MENÉES DANS LA VILLE DE QUÉBEC	3
2.2 LA MAISON DE CHAMBRES : CE QUE L'ON EN CONNAIT	5
La propriété	5
Les chambreurs et chambreuses	5
La localisation	6
Les problèmes vécus en maison de chambres	6
La détérioration et la diminution du parc de maisons de chambres	8
2.3 LA GESTION MUNICIPALE DES MAISONS DE CHAMBRES	8
La répartition géographique des maisons de chambres	8
La réglementation	10
2.4 LA FONCTION SOCIALE DE LA MAISON DE CHAMBRES	11
3. MÉTHODOLOGIE	15
3.1 OBJECTIFS DE L'ÉTUDE	15
3.2 DÉFINITION DE L'OBJET D'ÉTUDE	15
3.3 LES MÉTHODES DE COLLECTE DE DONNÉES	15
3.4 L'ÉCHANTILLON	17
3.5 L'ANALYSE DES DONNÉES	18
3.6 LES LIMITES DE L'ÉTUDE	19
4. LES RÉSULTATS	21
4.1 L'OFFRE DE MAISONS DE CHAMBRES DANS LA VILLE DE QUÉBEC	21
Le nombre et la localisation des maisons de chambres	21
La localisation des maisons de chambres selon l'indice de défavorisation matérielle et sociale	25
Le coût d'une chambre	25
Le taux d'inoccupation des maisons de chambres	26
Rechercher une chambre	27
4.2 LES CHAMBREURS : QUI SONT-ILS ?	28
Une population plutôt masculine	28
Une population d'âge varié	29
Des personnes vivant une situation économique précaire	30
Des personnes ayant un problème de santé mentale ou de déficience intellectuelle	30

Une population souvent aux prises avec des problèmes de consommation	31
Une population qui connaît des démêlés avec la justice	31
Une population toujours près de l'itinérance	32
4.3 LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DES CHAMBREURS	33
Pourquoi habiter en maison de chambres ?	33
Habiter en maison de chambres : une situation temporaire ?	34
La recherche d'une stabilité résidentielle	35
Synthèse des parcours	36
4.4 LES CONDITIONS DE VIE EN MAISON DE CHAMBRES	41
Les espaces habités	41
La chambre	41
Les espaces communs	42
L'entretien et la salubrité des lieux	42
La réception des appels téléphoniques et du courrier	43
La gestion de la maison de chambres	44
La gestion immobilière	44
La gestion du milieu de vie	44
Le bail	45
Paiement du loyer	46
Les services offerts	46
Le sentiment de sécurité	47
L'alimentation	48
Dans les maisons de chambres sans pension	49
Dans les maisons de chambres avec pension	49
Les droits	50
Les plus vulnérables devant la question des droits	51
La défense des droits en maison de chambres	52
La difficile cohabitation en maison de chambres	52
La qualité du lien entre chambreur et propriétaire	54
4.5 LA VIE SOCIALE DES CHAMBREURS	56
Une population défavorisée sur le plan social	56
Impacts de la vie en chambre sur le réseau social	57
La stigmatisation vécue	58
4.6 LE REGARD DES INTERVENANTS SUR LES MAISONS DE CHAMBRES	59
Trouver un lieu d'habitation adéquat pour les personnes ayant des besoins particuliers	60
Être témoins de situations inquiétantes	61
Les intervenants devant un dilemme	61
Maintenir un lien de qualité avec les propriétaires	62

4.7	LE REGARD DES PROPRIÉTAIRES DE MAISON DE CHAMBRES	63
	Des coûts de gestion élevés	63
	La difficile gestion du milieu de vie	65
	Les propriétaires devant leurs droits	65
5.	PISTES D'ACTION	69
	Sur le plan législatif	69
	Sur le plan de l'intervention	69
	Sur le plan de l'offre résidentielle	70
	Sur le plan social	71
6.	ORIENTATIONS POUR L'ACTION	73
7.	CONCLUSION	75
8.	LISTE DE RÉFÉRENCES	77
9.	ANNEXES	81
	ANNEXE 1	
	LISTE DES ORGANISATIONS MEMBRES DU COMITÉ MAISONS DE CHAMBRES DE QUÉBEC	81
	ANNEXE 2	
	QUESTIONNAIRE DES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES	82
	ANNEXE 3	
	QUESTIONNAIRE DES ENTREVUES INDIVIDUELLES AUPRÈS DES CHAMBREURS	83
	ANNEXE 4	
	QUESTIONNAIRE DES ENTREVUES DE GROUPE AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES	87
	ANNEXE 5	
	QUESTIONNAIRE DES ENTREVUES DE GROUPE AUPRÈS DES INTERVENANTS	88
	ANNEXE 6	
	CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES CHAMBREURS	
	INTERROGÉS EN ENTREVUE INDIVIDUELLE	89

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Tableau 1

RÉSUMÉ DE LA COLLECTE DE DONNÉES 18

Tableau 2

EFFECTIF DES MAISONS DE CHAMBRES ET DES UNITÉS LOCATIVES
SELON L'ARRONDISSEMENT DE LA VILLE DE QUÉBEC 22

Tableau 3

EFFECTIF DES MAISONS DE CHAMBRES ET DES UNITÉS LOCATIVES
SELON LE QUARTIER DE LA VILLE DE QUÉBEC 24

Tableau 4

REPRÉSENTATION DU TAUX D'INOCCUPATION
SELON L'ARRONDISSEMENT DE LA VILLE DE QUÉBEC 26

Figure 1

DISPERSION GÉOGRAPHIQUE DES MAISONS DE CHAMBRES
DANS LES DIFFÉRENTS QUARTIERS DE LA VILLE DE QUÉBEC 23

Figure 2

SYNTHÈSE DES PARCOURS RÉSIDENTIELS DES CHAMBREURS 37

LISTE DES ACRONYMES

ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
BAIL	Bureau d'animation et information logement du Québec Métropolitain
CMCQ	Comité Maison de chambres de Québec
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
CSSSQN	Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord
CSSSVC	Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale
OSBL	Organisme sans but lucratif
PSL	Programme de supplément au loyer
RAIIQ	Regroupement d'aide aux itinérantes et itinérants de Québec
RI	Ressource intermédiaire
RNI	Ressource non institutionnelle
RTF	Ressource de type familial
SHQ	Société d'habitation du Québec

CONTRIBUTIONS

Plusieurs personnes ont travaillé à la production de cette étude. Leurs contributions se présentent comme suit :

CONCEPTION SCIENTIFIQUE

Michèle Clément, chercheuse, CSSS de la Vieille-Capitale, GRIOSE-SM.

Annie Lévesque, professionnelle de recherche, CSSS de la Vieille-Capitale, GRIOSE-SM.

DIRECTION SCIENTIFIQUE

Michèle Clément, chercheuse, CSSS de la Vieille-Capitale, GRIOSE-SM.

RÉDACTION DU RAPPORT

Michèle Clément, chercheuse, CSSS de la Vieille-Capitale, GRIOSE-SM.

Annie Lévesque, professionnelle de recherche, CSSS de la Vieille-Capitale, GRIOSE-SM.

Alexandra Rouleau, étudiante chercheuse, CSSS de la Vieille-Capitale.

RÉVISION LINGUISTIQUE

Hugo Pollender, professionnel de recherche, CSSS de la Vieille-Capitale

Manon Sylvain, technicienne en administration, CSSS de la Vieille-Capitale

ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE

Alexandra Rouleau, étudiante chercheuse, CSSS de la Vieille-Capitale.

Nicolas Thibeault, étudiant chercheur au CSSS de la Vieille-Capitale.

RÉALISATION DES ENTREVUES

Annie Lévesque, professionnelle de recherche, CSSS de la Vieille-Capitale, GRIOSE-SM.

SAISIE DES DONNÉES

Alexandra Rouleau, étudiante chercheuse, CSSS de la Vieille-Capitale.

Nicolas Thibeault, étudiant chercheur au CSSS de la Vieille-Capitale.

ANALYSE DES DONNÉES

Annie Lévesque, professionnelle de recherche, CSSS de la Vieille-Capitale, GRIOSE-SM.

Alexandra Rouleau, étudiante chercheuse, CSSS de la Vieille-Capitale.

Nicolas Thibeault, étudiant chercheur au CSSS de la Vieille-Capitale.

CARTOGRAPHIE

Guy Raymond, Direction de la gestion intégrée de l'information, ministère de la Santé et des Services sociaux

COMITÉ DE SUIVI DU PROJET (en ordre alphabétique de prénom)

Brigitte Miller, CSSS de Québec-Nord

Diane Morin, Archipel d'entraide

Isabelle Jobin¹, Programme Clés en main

Jean-François Vézina², Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale

Jimena Michea³, Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ)

Lise Mercier, chargée de projet

Lise Ouellet, ex-chambreuse

Marie-Ève Arsenault⁴, Le Cercle Polaire

Martin Goulet, chambreur

Noël Grenier, ex-chambreur

Sonia Boutet, Archipel d'entraide

Suzie Cloutier, CSSS de la Vieille-Capitale

¹ Anna Sokol jusqu'en juin 2013.

² Bernard Deschênes jusqu'en juillet 2014.

³ Mariane Fradet jusqu'en juin 2013.

⁴ Marie-Claude Turgeon jusqu'en janvier 2014.

PRÉFACE

Cher lecteur,

Il me fait plaisir d'écrire ce petit mot pour témoigner de ma reconnaissance d'avoir pu participer à cette étude qui parle de la réalité des chambreurs.

Cette étude reflète bien les différentes réalités par lesquelles passent les chambreurs; les bons côtés comme les plus négatifs. Chaque chambreur vit ses difficultés, comme n'importe quel citoyen. Mais trop souvent, les chambreurs comme citoyens sont accusés sans preuve, et sans compassion de tout ce qui va mal dans son entourage. Cette étude démontre que tous les acteurs entourant les maisons de chambres sont responsables du bien-être des chambreurs. Le voisinage, les propriétaires, les chambreurs, les institutions financières, la ville, les organismes communautaires, la Régie du logement, tous doivent être parties prenantes des solutions. Ils doivent s'engager selon les responsabilités qui leur incombent et faire leur bout de chemin pour arrêter la dégradation des conditions de vie de nos concitoyens qui ont choisi de vivre en chambre.

Je souhaite que les résultats de cette étude vous touchent et vous motivent à vous impliquer dans la mise en place de solutions.

Martin Goulet, chambreur

Cher lecteur,

Le document de recherche que vous avez entre les mains est le résultat de deux années de recherche de la part des membres du Comité Maisons de chambres de la ville de Québec. L'objectif général du comité ne peut être atteint autrement que par la connaissance reliée à cette recherche. Ces résultats s'avèrent très pertinents et, à titre d'ex-chambreur, je confirme leur validité.

Pendant toute la durée des travaux, j'ai pu intervenir au cours des réunions des différents comités des chambreurs. J'ose croire que mon expérience a servi à valider et à mieux saisir les conditions de vie inhérentes aux chambreurs dans la ville de Québec. J'ai toujours mis l'accent sur l'amélioration des conditions de vie des chambreurs. À ce titre, je veux agir comme un ardent défenseur de leurs droits. Je suis reconnaissant d'avoir eu l'occasion de prendre part à ce projet et de poursuivre cette démarche. J'espère me rendre utile au sein du groupe.

Noel Grenier, ex-chambreur

RÉSUMÉ

Le *Comité Maison de chambres de Québec* (CMCQ) réunissant des partenaires issus des milieux publics et communautaires concernés ou préoccupés par les conditions de vie dans les maisons de chambres de la ville de Québec a pris naissance à l'hiver 2012. Suivant la reconnaissance commune de situations problématiques vécues en maison de chambres et la nécessité d'améliorer la situation, le CMCQ s'est donné comme mandat de travailler à l'amélioration des conditions de vie des chambreurs. Mais avant, leurs actions devaient s'appuyer sur des données concrètes quant au nombre, à la localisation et à la qualité des maisons de chambres dans la ville de Québec. C'est dans ce contexte que la présente étude fût entreprise afin de dresser un portrait réel et à jour de la situation, et d'ainsi soutenir le CMCQ dans la réalisation de son mandat.

Quatre objectifs structurent l'étude : 1) documenter l'offre de maisons de chambres dans la ville de Québec; 2) documenter les conditions de vie en maison de chambres; 3) retracer et documenter à partir des parcours résidentiels l'usage de la chambre comme modalité d'habitation et; 4) orienter les actions à poser par le CMCQ.

Aux fins de cette recherche, seuls les bâtiments privés, sociaux ou communautaires dans lesquels on retrouve plus de trois chambres en location avec partage d'une salle de bain ou d'une cuisine ont été retenus. Les maisons de chambres et pension (repas inclus dans le prix du loyer) ont également été considérées. De leur côté, les résidences étudiantes ou pour personnes âgées, les ressources non institutionnelles (RNI) et les appartements de type studio ont été exclus. Les résultats de cette recherche résultent d'une collecte de données effectuée par l'entremise d'un questionnaire téléphonique et d'entrevues individuelles et de groupe réalisées auprès de chambreurs, d'intervenants et de propriétaires de maison de chambres.

Les données statistiques décrivant l'offre de maisons de chambres dans la ville de Québec révèlent un total de 120 maisons de chambres principalement concentrées dans l'arrondissement de La Cité-Limoilou (66 %), dont 35 offrent un service de pension. Un total approximatif de 1 313 personnes habiterait en maison de chambres. Le taux d'inoccupation pour les maisons de chambres sans pension est assez élevé, mais il faut prendre en compte que les chambres disponibles sont généralement de piètre qualité. En ce qui concerne plus spécifiquement les maisons de chambres avec pension ce taux serait plutôt bas, d'autant plus que la qualité des services rendus est grandement questionnée.

Parmi les chambreurs, on retrouve une concentration importante d'hommes (70 % à 90 %) ainsi que de personnes bénéficiant de l'aide sociale, vivant avec un problème de consommation, de toxicomanie, de santé mentale ou de déficience intellectuelle. Une population de plus en plus jeune, de même qu'une population vieillissante caractérise également la population de chambreurs.

En regard des conditions de vie en maison de chambres plusieurs constats énoncés tant par les chambreurs que les intervenants méritent une attention particulière. D'abord, de façon quasi unanime, ces derniers dénoncent l'insalubrité de plusieurs maisons de chambres. Cela s'ajoute à divers problèmes tels que l'exiguïté des lieux, le dysfonctionnement des équipements dans les aires communes et la mauvaise isolation des bâtiments. Par ailleurs, devant une clientèle en situation de vulnérabilité, on relève des situations où les propriétaires n'hésitent pas à abuser de leur pouvoir notamment par des prêts usuraires, en augmentant abusivement le coût des chambres ou en expulsant illégalement des chambreurs. Bien qu'ils soient conscients de ces injustices, les chambreurs se sentent impuissants. La plupart d'entre eux ont peu confiance en l'efficacité de la Régie du logement et vont même jusqu'à croire qu'aucun droits ne les protègent étant donné l'absence de

bail. Enfin, la cohabitation entre chambreurs est souvent très difficile et ponctuée par de nombreux conflits. L'intimité, quant à elle, est pratiquement inexistante.

Pour autant, les propriétaires vivent aussi des difficultés en regard de la gestion de la maison de chambres. Les coûts élevés associés à l'entretien des maisons de chambres ainsi que les comportements des chambreurs, le règlement des conflits sont en effet source de bien des soucis pour eux. Dans les maisons de chambres où plusieurs résidents ont un problème de santé mentale conjugué à un problème de consommation d'alcool ou de drogues, ces difficultés se voient davantage exacerbées. Les cas écheants, ils se voient alors dans « l'obligation », bien malgré eux, de prendre ces individus en charge, et ce, même s'ils n'ont pas les compétences, ni la disponibilité pour le faire. Enfin, il semble que les propriétaires, tout comme les chambreurs n'aient pas toujours confiance en ce que la Régie du logement puisse leur venir en aide sur la question de leurs droits. L'efficacité du système et les délais sont ici aussi ciblés comme étant problématiques.

Les intervenants, étroitement impliqués dans la recherche d'un logement adapté pour certaines personnes dont ils assurent le suivi, soulèvent également leurs inquiétudes quant à l'offre de maisons de chambres, mais également en regard de la gestion des différents milieux de vie qu'ils visitent. En regard de l'offre, ils rapportent qu'il est très difficile de trouver une chambre adéquate et de bonne qualité pour y résider sur une longue période. La difficulté, en outre, se voit intensifiée lorsque la recherche d'une chambre est faite en lien avec une personne qui présente à la fois un problème de santé mentale et de consommation. Les intervenants sont aussi témoins de situations inquiétantes dans les maisons de chambres, non seulement à propos de la qualité physique des lieux, mais également du type de lien existant entre les propriétaires et les chambreurs. Pour autant, les maisons de chambres insalubres ou inadéquates sont bien souvent la seule option dont ils disposent. Les intervenants se sentent alors impuissants à dénoncer les milieux inadéquats parce qu'ils font face au dilemme suivant : soit dénoncer et induire par le fait même la fermeture de ces maisons de chambres pourtant nécessaire pour leur clientèle, soit ne pas dénoncer et contribuer à maintenir le statu quo.

En dépit de toutes ces difficultés, la maison de chambres est et demeure une composante essentielle du parc locatif privé. Elle peut en effet représenter l'unique option résidentielle dans le parcours de vie d'une personne qui, pour une raison ou une autre, voit son revenu chuter : retour aux études, déménagement pour le travail, deuil, problème de santé, etc. De plus, bien souvent, la chambre est la seule possibilité envisageable pour les personnes sortant d'une institution ou désirant rompre avec l'itinérance. Par ailleurs, si la chambre est d'abord pensée comme une solution temporaire, elle devient pour plusieurs personnes une solution permanente.

Tous ces constats appuient la nécessité de trouver des solutions pour lesquelles différents acteurs doivent être interpellés. Améliorer la qualité des maisons de chambres passe nécessairement par une action intersectorielle impliquant tant la municipalité, le secteur de l'habitation, le réseau de la santé que la communauté elle-même.



1. INTRODUCTION

C'est à l'hiver 2012 que le *Comité Maison de chambres de Québec* (CMCQ) a pris naissance. Celui-ci réunit des partenaires issus des milieux publics et communautaires concernés ou préoccupés par les conditions de vie dans les maisons de chambres de la ville de Québec (voir l'annexe 1).

La création du comité repose sur un large consensus entre les partenaires selon lequel la situation actuelle dans plusieurs maisons de chambres de la ville de Québec est problématique. Connues des services sociaux et communautaires, plusieurs d'entre elles sont dans un état physique douteux ou lamentable. Les cas d'abus financiers des propriétaires envers leurs locataires en situation d'extrême vulnérabilité ne sont pas rares non plus. En dépit de cela, et faute d'accès à d'autres options, les intervenants¹ sont souvent contraints de recourir aux maisons de chambres parce qu'une chambre, même vétuste, même insalubre, est un moindre mal que la rue! D'ailleurs, le Regroupement d'aide aux itinérantes et itinérants de Québec (RAIIQ) exprime d'importantes craintes à voir diminuer le parc locatif des maisons de chambres en raison de l'augmentation significative des situations d'itinérance ainsi que de la fréquentation des refuges et des hébergements d'urgence (Regroupement de l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec, 2011). Comme la maison de chambres est à la fois le dernier rempart de la rue et une option quand on cherche à en sortir, il importe de se préoccuper de ses impacts potentiels sur les différentes situations d'itinérance vécues.

Devant ces constats, le CMCQ s'est donné pour objectif de travailler à l'amélioration des conditions de vie des chambreurs. Très tôt, les membres du comité ont toutefois été confrontés au peu d'informations concernant le nombre, la localisation et la qualité des maisons de chambres dans la ville de Québec. Les listes auxquelles ils avaient accès étaient désuètes, partielles et ne permettaient pas de saisir l'ampleur du phénomène dans son ensemble. De plus, mis à part quelques témoignages provenant de l'expérience des intervenants, il n'y avait que peu de données sur la qualité de vie des personnes qui y vivaient. C'est la raison pour laquelle le CMCQ a cru bon de faire le portrait de la situation des maisons de chambres de la ville de Québec et d'approfondir la compréhension de la réalité des gens qui y vivent. C'est dans ce contexte que la recherche², dont nous présentons ici les résultats, est devenue inévitable.

La démarche proposée est la suivante. Dans un premier temps, nous contextualiserons notre objet d'étude, à savoir les maisons de chambres, en retraçant l'historique des actions menées dans la ville de Québec sur cette question, en relevant ce que la littérature nous en dit et en spécifiant également les modalités municipales de gestion des maisons de chambres. La méthodologie de l'étude sera par la suite présentée, laquelle sera suivie par la présentation des résultats de la recherche. Ce sera alors l'occasion de mieux connaître ou comprendre l'offre de maisons de chambres dans la ville de Québec, les caractéristiques de la population qui y habite, les parcours résidentiel, les conditions de vie qui y prévalent ainsi que le regard que les intervenants et les propriétaires de ces maisons posent sur cette réalité. Nous présenterons, enfin, quelques-unes des pistes d'action évoquées par les participants eux-mêmes, pour conclure avec les grandes orientations devant guider les actions qui seront entreprises par le CMCQ.

1 Dans ce document, le masculin est utilisé sans discrimination, uniquement dans le but d'alléger le texte.

2 Ce projet de recherche a reçu l'approbation éthique du comité d'éthique du Centre de santé et services sociaux de la Vieille Capitale (numéro d'approbation : 2013-2014-02).



2. CONTEXTUALISATION

« Tout le malheur des hommes vient d'une seule chose, qui est de ne pas savoir demeurer en repos, dans une chambre. » (Pascal)

« Le fait d'avoir son espace, son territoire ainsi que l'intimité qui y est associée ont été érigés au cours de l'histoire en valeur et en droit. » (Seguin)

La maison de chambres est un objet d'étude complexe qui peut être étudié sous plusieurs angles. Nous en retenons ici trois : 1) l'historique des actions menées dans la ville de Québec en regard des maisons de chambres; 2) les conclusions des études et des écrits s'étant intéressés à la question des maisons de chambres et, enfin; 3) la gestion municipale des maisons de chambres.

2.1 HISTORIQUE DES ACTIONS MENÉES DANS LA VILLE DE QUÉBEC

Avant toute chose, il convient de ramener à notre mémoire que les préoccupations du CMCQ en regard des maisons de chambres ne sont pas nouvelles. En effet, le mouvement de désinstitutionnalisation en santé mentale des années 1970 avait suscité une importante prise de conscience quant au fait que les maisons de chambres s'avéraient souvent une solution pour ces hommes et ces femmes ayant un problème de santé mentale. Dès ce moment, les situations problématiques vécues dans les maisons de chambres ont fait régulièrement l'objet de dénonciations. À plusieurs reprises, la situation des maisons de chambres a même été identifiée comme une priorité tant par la Ville de Québec que par le réseau de la santé et des services sociaux.

À titre d'exemple, au début des années 1970, les nombreuses situations d'exploitation et de *shylocking*³ dans le quartier St-Roch préoccupaient particulièrement les organisateurs communautaires des CLSC. Plusieurs chambreurs se trouvaient en effet de plus en plus appauvris par des propriétaires qui leur prêtaient des sommes d'argent à des taux d'intérêt exorbitants. Ces derniers, pour s'assurer d'être remboursés, demandaient à ce que les chèques d'aide sociale des chambreurs leur soient directement envoyés. C'est entre autres pour contrer ces prêts usuraires que le CLSC Basse-Ville a mis en place, dès 1972, un service d'administration budgétaire. Ce service permettait aux personnes qui l'utilisaient sur une base volontaire de faire administrer leur chèque d'aide sociale plutôt que ce dernier soit directement remis au propriétaire. Toujours pour améliorer les conditions de vie de chambreurs, un réseau de maisons de chambres a aussi vu le jour en 1978. Il s'agit de la Société Action-Chambreurs qui a alors fait l'acquisition de quatre immeubles dans le quartier St-Roch pour les rénover et en faire des chambres « supervisées », c'est-à-dire où un intervenant est présent pour assurer le bon déroulement de la cohabitation et offrir un soutien psychosocial aux chambreurs qui en ont besoin.

3 Nous utiliserons cette terminologie anglaise généralement employée par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

Durant les années 80 à 2000, les préoccupations concernant les maisons de chambres se sont maintenues. L'incendie dans l'une d'entre elles en 1985 – située dans le quartier St-Roch – faisant quatre morts et deux personnes disparues marque un tournant. Ce malheureux incident mena graduellement, vers les années 90, à une mobilisation et une concertation entre des organismes communautaires en santé mentale, le CLSC Basse-Ville-Limoilou-Vanier, la Ville de Québec et des comités de quartiers. Les principaux problèmes alors identifiés étaient sensiblement les mêmes que ceux que l'on observe aujourd'hui : des prix locatifs abusivement élevés, une surpopulation des lieux, l'insalubrité, des situations d'exploitation et des services alimentaires médiocres. Différents regroupements de partenaires se sont alors concertés pour identifier les actions à poser en lien avec la réhabilitation du parc locatif, la révision des règles de sécurité, l'amélioration des conditions de vie des personnes présentant un problème de santé mentale et leur réintégration dans la communauté. De cette mobilisation est né, à la fin des années 90, le programme *Clés en main* qui offre des opportunités de logements abordables avec soutien à des personnes ayant un problème de santé mentale.

Toujours à la fin des années 90, la Ville de Québec crée, avec les organismes communautaires en santé mentale, un groupe de travail ayant pour mandat de dresser la liste de maisons de chambres existantes sur son territoire et de repérer celles pour lesquelles une inspection approfondie était nécessaire. Le Service de protection contre l'incendie et les intervenants du CLSC Basse-Ville ont tous deux contribué à cette opération lors de visites de routine dans les différents bâtiments de la ville de Québec. Ce fut la dernière fois qu'une telle liste fut établie.

Toujours sur cette même lancée, au début des années 2000, la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec (aujourd'hui l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale) a créé le Comité régional sur la question du logement pour les personnes ayant un problème de santé mentale. Des groupes de discussion ont été organisés avec des usagers logeant en maison de chambres et, encore une fois, les mêmes constats ressortirent tandis que la qualité de vie fut identifiée comme une priorité. Dans un document officiel (Comité régional de soutien à la transformation et à la consolidation des services de santé mentale - Services aux adultes, 2002), ce comité a mis de l'avant des recommandations pour se donner les moyens de soutenir le logement privé :

La Régie régionale de Québec, en concertation avec les partenaires concernés (usagers, organismes communautaires, CLSC, Centres hospitaliers, ville de Québec) [doit prendre] les mesures nécessaires pour assurer le développement et l'implantation d'un instrument commun d'évaluation et de monitoring de la qualité des ressources d'hébergement du secteur privé (logements, maisons de chambres, etc.); et que soit aussi évaluée l'opportunité de définir des critères et des mécanismes d'accréditation de ces ressources ainsi que des mécanismes de plaintes et de recours pour les usagers.

La Régie régionale de Québec, en partenariat avec les associations de propriétaires, les regroupements de coopératives et d'organismes d'hébergement sans but lucratif, favorise et soutient une démarche afin de mieux cerner les obstacles et contraintes à l'accès au logement privé et détermine les mesures à mettre en place pour soutenir les propriétaires et les locateurs.

Enfin, même si les actions entamées étaient de bon augure quant à l'amélioration de la situation des maisons de chambres de la ville de Québec, rapidement, cet élan s'est vu freiné lorsque, respectivement en 2002 et 2004, la fusion des villes et la loi 25⁴ sont venues y mettre fin. En effet, force est de constater que suite à ces remaniements administratifs majeurs aucune intervention n'a pris place. Néanmoins, de 2005 à 2012, on continua de souligner les préoccupations en lien avec les maisons de chambres. Ce n'est finalement qu'avec la formation du CMCQ que ces dernières ont à nouveau fait l'objet d'une concertation formelle et sont revenues à l'ordre du jour.

2.2 LA MAISON DE CHAMBRES : CE QUE L'ON EN CONNAIT

La propriété

Plusieurs types de configurations de chambres en location existent. Ces espaces locatifs peuvent se retrouver aussi bien dans une maison traditionnelle, un immeuble à logements ou encore un complexe d'habitation (Boudreault et al., 1984). Les chambres que l'on retrouve sur le marché sont habituellement meublées avec l'équipement nécessaire aux activités quotidiennes : un lit, un petit réfrigérateur, un élément de cuisson, un évier, une table, une chaise, un détecteur de fumée, etc. (Boudreault et al., 1984; Damasse, 1991; Mifflin & Wilton, 2005; SCHL, 2006). Parfois un salon commun et une buanderie sont également mis à la disposition des chambreurs.

Au Québec, à l'intérieur du parc locatif de maison de chambres, il existe également des maisons de chambres « socialisées ». Il s'agit de bâtiments construits ou achetés par des organismes sans but lucratif (OSBL) à des propriétaires privés, et ce, dans le but de les transformer en maison de chambres de bonne qualité. À Montréal, « au courant des années 1980-1990, la Ville a acheté plusieurs maisons de chambres privées, les a transformées en logements sociaux et en a confié la gestion à des OSBL tout en demeurant propriétaire de ces maisons » (RAPSIM, 2010). Une partie des chambres ou la totalité font alors partie des politiques de logements sociaux (Programme de supplément au loyer – PSL) offrant un loyer dont le prix est statué à 25 % du revenu mensuel du locataire. Certains OSBL possédant et offrant de telles propriétés offrent un soutien social et communautaire (RAPSIM, 2010). On a d'ailleurs observé que le logement avec soutien communautaire favoriserait le rétablissement et l'autonomie de la personne dans la communauté et que la mobilité des locataires y était moins élevée (Bousquet, 2011; Dorvil, Morin, Grenier, Carle, & Provencher, 2003). Malheureusement, il se trouve que la demande étant plus grande que l'offre, les OSBL en question ont dû mettre en place des listes d'attente et la possibilité de vivre dans de telles conditions d'habitation devient difficile à obtenir.

Les chambreurs et chambreuses

À certains égards, la population des chambreurs est très hétéroclite. Néanmoins, la chambre étant l'option la plus accessible du parc locatif, les chambreurs partagent une caractéristique commune qui est de présenter un faible niveau socio-économique. À titre d'exemple, il n'est pas rare d'y retrouver des étudiants, des personnes ayant un problème de santé physique ou mentale, des personnes en situation d'itinérance, en rétablissement ou en réinsertion sociale. Une étude récente sur les maisons de chambres d'un quartier central de Vancouver conclut d'ailleurs à la surreprésentation

4 Créant les Agences de la santé et des services sociaux (ASSS) et les Centres de santé et de services sociaux (CSSS).

des troubles concomitants chez les chambreurs : consommation de substances, problèmes de santé physique et mentale, etc. (Vila-Rodriguez et al., 2013).

On notera ici que les personnes ayant un problème de santé mentale préfèrent généralement vivre en maison de chambres parce que, comparativement à l'institution psychiatrique, à certaines ressources de type familial (RTF) ou encore aux refuges, elles y gagnent en liberté et en intimité (Dorvil et al., 2003). La chambre permet aussi de se loger rapidement, pour une durée indéterminée sans compter que les propriétaires de ce type d'habitation sont habituellement moins exigeants pour tout ce qui concerne les références. Les personnes qui possèdent un mauvais dossier de crédit ou encore qui sont barrées du marché privé de la location parviennent ainsi à se loger malgré tout.

La localisation

Il est habituel de retrouver les maisons de chambres concentrées dans les quartiers centraux des grandes villes. La proximité des services et des transports en commun favorise ce développement et est perçue comme favorable par les chambreurs, ainsi que par les intervenants des milieux publics et communautaires travaillant auprès d'eux (Boudreault et al., 1984; Damasse, 1991; Direction de l'habitation de la ville de Montréal, 2007; SCHL, 2006). Toutefois, cette situation, et nous y reviendrons, est source d'importantes préoccupations pour les villes en regard des phénomènes de concentration ou de ghettoïsation (Morin, 1993).

Les problèmes vécus en maison de chambres

« Ceux qui parlent avec mépris de la philosophie et de la vie en chambre n'ont aucun sens de ce qui est aventureux. »

(Ekelund Vilhelm)

Pour diverses raisons, les propriétaires, les chambreurs, les intervenants et les dirigeants municipaux sont régulièrement interpellés par les différentes situations problématiques vécues dans les maisons de chambres. Ces situations réfèrent le plus souvent à la qualité physique des lieux et à l'environnement social qui ont un impact majeur sur la qualité de vie des chambreurs. Dans cette section, les principales préoccupations à cet égard sont décrites.

Les études menées sur les maisons de chambres de Québec, Montréal, Sherbrooke, Toronto, Vancouver, Ottawa et Winnipeg ont recensé diverses problématiques : une mauvaise isolation contre le froid ou le bruit; un mauvais entretien des lieux et l'absence de réparation; des subdivisions défavorables à l'intimité et la sécurité des locataires; l'absence de détecteur d'incendie; l'absence de verrous aux portes; la présence d'insectes ou de vermines; la présence de moisissure; l'absence de fenêtre ou de ventilation; une climatisation et des éléments de chauffage absents ou défectueux; etc. (Boudreault et al., 1984; Hwang, Martin, Tomlomiczenko, & Hulchanski, 2003; Mifflin & Wilton, 2005; RAPISM, 2006; RAPSIM, 2010; SCHL, 2006; Table Itinérance de Sherbrooke & Concertation Logement Sherbrooke, 2012). Ces éléments témoignent de l'importance que peuvent accorder aux profits monétaires certains propriétaires, et cela, au détriment de la sécurité et du bien-être des occupants des lieux. Par ailleurs, il est mentionné que lorsque le propriétaire vit sur les lieux, on retrouve en général un bien meilleur entretien de l'immeuble (Boudreault et al., 1984; Hwang et al., 2003). Mais encore là, la qualité physique et l'entretien général des lieux se traduisent par un coût de

loyer plus élevé. Or, comme la salubrité et la sécurité sont des luxes qui se paient, il n'est pas rare que la population économiquement vulnérable – celle qui doit consacrer plus du tiers de ses revenus au logement, parfois même plus de la moitié – choisisse de faire un compromis sur la qualité afin de s'assurer d'un endroit où dormir et de pouvoir manger. Ce choix a néanmoins des conséquences néfastes sur la santé physique et mentale des individus, sur leur dignité et sur leur capacité à élaborer leurs projets de vie (Hwang et al., 2003; SCHL, 2006; Vila-Rodriguez et al., 2013).

Les conditions de vie dans une maison de chambres ne dépendent pas uniquement de la qualité physique des lieux, mais également des relations sociales existantes entre les locataires ainsi qu'entre les locataires et le propriétaire (Boudreault et al., 1984; Direction de l'habitation de la ville de Montréal, 2007; Mifflin & Wilton, 2005; Morin, Dorvil, Grenier, & L'abbée, 2003; Table Itinérance de Sherbrooke & Concertation Logement Sherbrooke, 2012). Notamment, la gestion des espaces communs et la promiscuité sont source de bien des conflits entre les locataires, notamment en regard de l'entretien des lieux. (Dorvil et al., 2003). Pensons ici, par exemple, à la présence d'effets personnels dans la salle de bain, les restes alimentaires laissés sur la cuisinière, l'appropriation de la nourriture par les autres, etc. La présence des chambreurs à proximité peut aussi être vécue comme une intrusion dans l'espace personnel et intime : bruit, odeurs, etc. (Damasse, 1991; Mifflin & Wilton, 2005; RAPISM, 2006; Table Itinérance de Sherbrooke & Concertation Logement Sherbrooke, 2012). La consommation d'alcool ou de drogue dans les maisons de chambres est aussi une situation qui peut être difficilement vécue par certains chambreurs. Lorsqu'elle n'entretient pas le problème de consommation, cette situation peut contribuer aux rechutes de ceux qui sont en réhabilitation (Regroupement de l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec, 2011).

Par ailleurs, une forme de pouvoir exercée par les propriétaires à l'endroit des chambreurs est régulièrement observée. Il n'est pas rare de recenser des cas de harcèlement et de discrimination tandis que certains auteurs suggèrent même que les femmes, moins nombreuses à habiter en maison de chambres, soient davantage visées par ce type de problème (Linhorst, 1991; Mifflin & Wilton, 2005; RAPSIM, 2010; Regroupement de l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec et al., 2008). On rapporte aussi que des propriétaires et des concierges sans scrupule volent les chèques d'allocation des locataires, magouillent à propos du versement des dépôts du loyer, les expulsent illégalement, etc. (Linhorst, 1991; Mifflin & Wilton, 2005; RAPSIM, 2010). Devant ces situations, les chambreurs auraient rarement recours aux instances communautaires de droits des locataires ou, encore, aux bureaux municipaux de plaintes. Ils doutent de l'efficacité de ce type de procédures, craignent l'expulsion, les représailles ou ignorent tout simplement leurs droits et les normes en vigueur (Gagné & Despars, 2011; RAPSIM, 2010; SCHL, 2006).

À l'inverse, la situation peut aussi être très difficile à vivre pour les propriétaires : cas de bris, de vol, non-respects des règles établies, non-paiement du loyer, sans oublier la consommation de drogue ou d'alcool, d'abus et de harcèlement entre locataires (RAPSIM, 2010). Le respect de leurs droits s'avère aussi difficile pour eux, car ils ont peu de recours devant ces comportements inadéquats (SCHL, 2006). De plus, les propriétaires de maisons de chambres disent avoir de la difficulté à obtenir une assurance ou un prêt hypothécaire et se considèrent victimes de discrimination sur ce plan (SCHL, 2006). La forte mobilité des locataires peut également occasionner un entretien difficile et dispendieux des lieux. Tant à Montréal qu'à Québec, de mauvaises expériences font en sorte que des propriétaires usent désormais de stratégies pour sélectionner à leur convenance des

locataires, entraînant une discrimination envers une population déjà vulnérable et pour laquelle se loger convenablement est toujours un défi (Boudreault et al., 1984; RAPISM, 2010).

La détérioration et la diminution du parc de maisons de chambres

En dépit des difficultés qui le caractérisent, l'existence et la préservation du parc de maisons de chambres est une nécessité, et ce, autant à Montréal qu'à Québec que dans les autres grandes villes nord-américaines (Comité de logement social de Roussillon, n.d.; Dorvil, Morin, Chénard, Bickerstaff, & El-Filali, 2001; Gouvernement du Québec, 2009; Linhorst, 1991; Mifflin & Wilton, 2005; RAPISM, 2006, 2007). À cet effet, une étude réalisée par le RAIQ en 2011 sur les ressources d'hébergement d'urgence de la ville de Québec a montré qu'à la sortie d'un refuge, la chambre est bien souvent la seule et unique option économiquement envisageable. La détérioration et la diminution du parc de maisons de chambres serait ainsi à craindre. D'ailleurs, des données provenant d'une étude effectuée dans la région de Montréal témoignent d'une importante diminution du parc locatif : entre 2001 et 2005, plus de 1000 chambres auraient été perdues dans des quartiers centraux de Montréal (RAPISM, 2007).

Une situation pouvant mener à la diminution du parc de maisons de chambres est que les propriétaires qui envisagent demander une subvention pour rénover leur immeuble se voient confrontés à la nécessité de se conformer à l'ensemble des règles et des normes municipales qui sont très restrictives. En fait, la Ville de Québec, conjointement avec les deux paliers de gouvernements, offre des programmes d'aide financière à la rénovation de logements de manière à améliorer les conditions physiques, sociales, économiques et environnementales de certains secteurs urbanisés. Pour recevoir de telles subventions, les propriétaires doivent toutefois se soumettre à une inspection obligatoire recensant la totalité des normes à respecter et des modifications à apporter pour rendre l'immeuble totalement conforme.⁵ Or, le plus souvent, l'ensemble des exigences imposées aux propriétaires dépasse très largement le financement accordé ce qui les décourage à entreprendre de tels travaux. Dès lors, et devant la pression du marché immobilier, il est normal de craindre la diminution du parc de maisons de chambres, car la vente ou la transformation en condo est parfois plus lucrative que la rénovation ou le maintien de la maison de chambres.

2.3 LA GESTION MUNICIPALE DES MAISONS DE CHAMBRES

Au Québec, ce sont les municipalités qui ont la responsabilité de gérer la répartition géographique des maisons de chambres sur leur territoire ainsi que d'assurer le respect de certains règlements en regard du zonage et du bâtiment. Nous présentons ici quelques modalités de gestion municipale des maisons de chambres dans la ville de Québec. Tour à tour seront abordées leur répartition géographique et la réglementation.

La répartition géographique des maisons de chambres

Dans l'intérêt public, il appartient à la municipalité de diviser son territoire en différentes zones et d'en déterminer les vocations respectives afin de contrôler l'usage des terrains, mais aussi l'implantation, la forme et l'apparence des constructions (Gouvernement du Québec, 2010). Dans

⁵ Tirée du Règlement sur le programme de subventions à la restauration, à la rénovation, à la construction et au recyclage résidentiels (R.V.Q. 1259) de la ville de Québec, 2013.

la ville de Québec, pour chacun des arrondissements ⁶, les urbanistes déterminent les secteurs où il est permis ou non d'avoir un type *H3-Maison de chambres et de pensions* (Ville de Québec, 2013b). Il s'agit là trouver un juste milieu entre un aménagement favorisant la mixité sociale et la répartition des maisons de chambres dans des secteurs à proximité des services (organismes communautaires, transports publics, commerces, épicerie, etc.), des institutions de santé et d'éducation. Selon le règlement d'harmonisation sur l'urbanisme (Ville de Québec, 2013a), un permis est alors exigé au propriétaire afin que ce dernier puisse opérer sa maison de chambres dans le zonage prescrit.

Malgré ce règlement, il arrive que des propriétaires louent leurs appartements « à la chambre » en n'emettant qu'un seul bail et en percevant le loyer de chaque chambre. Ces derniers échappent à la nécessité d'obtenir un tel permis. Bien entendu, cette manière de faire est interdite et ne respecte pas les règles d'urbanisme censées contrôler la présence des maisons de chambres de manière stratégique. On aura compris que c'est là une stratégie financièrement avantageuse pour les propriétaires étant donné que l'ensemble du montant perçu pour la location de chacune des chambres dépasse largement le prix du logement sur le marché.

Il convient aussi de mentionner que la répartition des maisons de chambres n'est pas chose facile et est influencée par de multiples facteurs. D'abord, soulignons que les services spécifiquement utilisés par la population des chambreurs se concentrent habituellement dans un même secteur, alors que l'une des préoccupations des urbanistes est précisément d'éviter la ghettoïsation et à plus forte raison lorsqu'il s'agit de populations dites démunies. Ce même problème se présente devant le fait que les ressources non institutionnelles ne sont pas soumises à la réglementation municipale, mais relèvent plutôt d'une législation provinciale leur permettant de s'établir à n'importe quel endroit sur le territoire de la ville de Québec. Pour la Ville de Québec, cela représente un certain casse-tête, car la clientèle des ressources non institutionnelles (RNI)⁷ et celle des maisons de chambres présentent des problématiques sociales similaires. En outre, lorsque le transfert des clientèles vivant RNI vers un logement autonome est envisagé – faute de moyens adéquats pour vivre dans d'autres types d'habitation – c'est régulièrement vers les maisons de chambres environnantes que l'on se tourne. Encore là, il en résulte ici aussi des phénomènes de ghettoïsation, d'autant plus que les organismes communautaires répondant aux besoins des clientèles habitant en maison de chambres ou en ressources d'hébergement se trouvent eux aussi concentrés dans les secteurs où se trouvent les maisons de chambres.

6 Par exemple, en 2007, dans l'arrondissement La Cité-Limoilou, la ville a procédé à la révision de la réglementation d'urbanisme dans l'objectif de voir les maisons de chambres se répartir plus également parmi les différents arrondissements de la ville de Québec. De cette démarche, des sections de rues se sont vu interdire l'opération de nouvelles maisons de chambres. Celles qui étaient déjà en service dans ces zones maintiennent néanmoins leur droit acquis jusqu'au changement de vocation du bâtiment. Dans les autres arrondissements de la ville, il ne semble pas que la présence de maisons de chambres ait mené à de telles modifications de zonage.

7 Une RNI est une ressource d'hébergement associée au réseau de la santé qui accueille des adultes souffrant d'un problème de santé mentale. Dans ces ressources sont fournis des services aux personnes hébergées afin de les maintenir ou de les intégrer à la communauté. Les services peuvent comprendre les repas, l'entretien ménager, la distribution de la médication, un soutien psychologique. Deux types de RNI existent, la ressource intermédiaire (RI) et la ressource de type familial (RTF). La première constitue des personnes physiques ou des organismes qui offrent des services de soutien et d'assistance dans des installations d'hébergement dont ils sont propriétaires ou locataires. Il peut s'agir d'appartements supervisés, de maison de chambres ou de résidences de groupe. La deuxième constitue des personnes physiques qui offrent des services de soutien et d'assistance dans leur milieu familial. Dans les deux cas, les caractéristiques propres à chaque organisation résidentielle permettent à la personne de recevoir les services adaptés à ses besoins et selon ses aspirations. (Information tirée de : http://www.csssvc.qc.ca/services/sm_ress_heb.php)

Pour ajouter à la complexité, lorsque vient le temps de permettre l'implantation de maisons de chambres dans les arrondissements en périphérie urbaine ou dans les secteurs résidentiels, il n'est pas rare d'assister au syndrome « pas dans ma cour » (Dorvil, Morin, Grenier, Carle, & Provencher, 2003; Linhorst, 1991; Morin, 1993; SCHL, 2006). Lors des séances de Conseil de quartier, des citoyens s'opposent à la venue de maisons de chambres, parce qu'ils considèrent que ces dernières font baisser la valeur foncière des propriétés du quartier. Des citoyens inquiets considèrent aussi que l'usage d'un bâtiment à titre de maison de chambres « nuit » [aussi] à la tranquillité et à la vie de quartier, engendre du stationnement sur rue et entraîne la détérioration prématurée des bâtiments : « Ils deviendront des taudis » (Conseil de quartier de Sillery, 2012). Selon ces derniers, l'idéal d'un secteur sécuritaire, tranquille et surtout homogène, serait donc ébranlé par les projets d'hébergement sociaux et privés, qui s'adressent à une population de personnes démunies. D'autres, en désaccord avec cette conception de l'utilisation du territoire, se montrent d'ailleurs critiques et se désolent que la qualité de vie et l'homogénéité sociale soient « *à la base du gouvernement local qui s'appuie donc sur l'homogénéité du revenu comme principe organisateur* » (Morin, 1993).

La réglementation

Pour ouvrir toute nouvelle maison de chambres, les propriétaires doivent répondre à des normes et règlements. En ce qui concerne le Code de construction, la Ville de Québec, via son règlement sur l'harmonisation de l'urbanisme (Ville de Québec, 2013a) a la responsabilité de faire appliquer le Code de construction pour les maisons de chambres de 9 chambres et moins alors que la Régie du bâtiment voit à l'application de la réglementation pour les maisons de chambres de plus de 9 chambres (décret 858-2012, a.1 de la Loi sur le bâtiment). En ce qui concerne la salubrité et l'entretien des bâtiments, les inspecteurs municipaux répondent aux plaintes en vertu du règlement sur la salubrité des bâtiments et des constructions (Ville de Québec, 2013b). Il est à noter que ce règlement ne prévoit pas d'inspection systématique des maisons de chambres une fois qu'elles sont implantées, celles-ci se font lorsqu'un citoyen dépose une plainte au bureau des arrondissements. Le cas échéant, les dispositions nécessaires sont prises afin de rendre l'occupation du territoire conforme à la réglementation applicable.

Enfin, un règlement sur la prévention des incendies de la Ville de Québec (Ville de Québec, 2014) prévoit également des visites d'inspection chaque cinq ans par les préventionnistes dans les maisons de chambres afin de vérifier la conformité des éléments reliés à la sécurité des incendies.

2.4 LA FONCTION SOCIALE DE LA MAISON DE CHAMBRES

Si le modèle d'habitation offert en maison de chambres existe depuis plusieurs décennies, sa vocation et sa clientèle ont toutefois changé à travers le temps. Dans la première moitié du 20^e siècle, celles-ci accueillaient surtout des travailleurs de classe moyenne migrant des régions rurales vers les centres industriels. Dans les années 60, le mouvement de désinstitutionnalisation en santé mentale a modifié leur vocation et elles sont peu à peu devenues la seule possibilité d'habitation financièrement abordable pour une clientèle démunie ayant des besoins de soutien psychosociaux. La stigmatisation et la marginalisation que connaissent aujourd'hui les maisons de chambres proviennent en grande partie de cette fonction qu'elles ont depuis une cinquantaine d'années. Perçue dans le contexte de la pauvreté comme une solution de dernier recours, la chambre devient un espace provisoire, un tremplin dans l'attente d'une autre solution à court ou à moyen terme (Gagné & Despars, 2011; RAPISM, 2006; RAPSIM, 2010; Rosselin, 2002; Table Itinérance de Sherbrooke & Concertation Logement Sherbrooke, 2012). Certes, il s'agit d'un choix d'habiter en chambre, mais un choix parfois contraint par un contexte où se cumulent pauvreté, problèmes de santé, isolement social, itinérance, etc.

Les maisons de chambres remplissent donc une véritable « fonction sociale » en ce qu'elles permettent aux personnes ayant un niveau économique faible d'avoir un toit permanent valant mieux que la rue, où les gens peuvent s'y retrouver seuls, s'y reposer et retrouver une certaine stabilité. Nombre de maisons de chambres, en tant que lieu d'habitation temporaire, ont joué et jouent encore un rôle de centre de réadaptation ou de maisons de transition pour des personnes en période de difficultés ou de crise (Gagné & Despars, 2011; Hwang et al., 2003; RAPSIM, 2010; Rosselin, 2002; Sylvestre et al., 2001) .

La maison de chambres serait une composante essentielle du parc résidentiel qui pallie aux carences du réseau de la nouvelle santé, offre une alternative à la rue, s'adapte à de nouvelles clientèles à problèmes : contestataires typiques de la faune urbaine, très critiques à l'égard de ses conditions de logement, des sans-logis qui trouvent que les ressources résidentielles du réseau de la santé sont trop contraignantes tout en gardant des contacts sporadiques avec les intervenants de la santé et des services sociaux, des laissés pour compte désabusés, vulnérables qui considèrent la maison de chambres comme un substitut à la maison familiale perdue (Dorvil et al., 2003).

Toutefois, face à l'indépendance qu'offre la chambre, des auteurs nous mettent en garde contre son revers, où l'on note que celle-ci pourrait plutôt mener soit à une dépendance envers le propriétaire ou un éloignement de services et de soins, mettant en péril la situation des personnes (Mifflin & Wilton, 2005; RAPSIM, 2010). En ces termes, les auteurs témoignent de l'isolement vécu par plusieurs chambreurs (RAPISM, 2007; Vila-Rodriguez et al., 2013).

Rappelons, enfin, qu'en dépit de l'importance sociale qu'elles ont, les maisons de chambres sont une zone grise en ce qui concerne la question des responsabilités sociales et politiques. En effet, ces dernières ne sont soumises à aucun contrôle ou réglementation du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et sont, dans bien des cas, complètement dépourvues des services d'aide essentiels y compris d'un lien avec les services de santé, sociaux ou communautaires (SCHL, 2006). Le Protecteur du citoyen souligne aussi des craintes à cet effet dans son plus récent rapport annuel d'activités.

Les maisons de chambres et pension correspondent plutôt à des ressources clandestines ou à des « logements de passage » (Lévey-Vroelant, 2000) ou des « lieux transitoires » (Knowles, 2000) qui échappent à la volonté normalisatrice et où toute forme de qualité et de protection devient difficilement possible, tout comme il devient impossible de savoir si la population logée dans ces ressources n'est pas en perte d'autonomie, ce qui nécessiterait des soins particuliers non disponibles en maison de chambres (Morin et al., 2003).

Cette année encore le Protecteur du citoyen a reçu des signalements concernant des résidences qui desservent cette clientèle [personnes vivant avec un problème de santé mentale]. [...] Le régime d'examen des plaintes ne s'applique pas, et le Protecteur du citoyen, tout comme le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, ne peuvent intervenir à l'endroit de ces ressources. Les personnes vulnérables qui y sont hébergées sont ainsi souvent laissées à elles même et ne bénéficient d'aucune protection. (Protecteur du citoyen, 2014)



3. MÉTHODOLOGIE

L'approche méthodologique mise de l'avant dans cette étude est inspirée de la recherche participative en ce sens qu'elle est le fruit d'un partenariat entre l'équipe de recherche et les membres du CMCQ. L'objectif est de produire des connaissances qui constituent à la fois un intérêt scientifique pour le chercheur tout en répondant aux besoins du CMCQ (Martha, 2007). C'est pourquoi un sous-comité de suivi de la recherche a été créé, lequel a participé à la majorité des étapes de la recherche, notamment dans l'élaboration du devis de recherche, la définition de l'objet d'étude, la production des questionnaires et l'échantillonnage. Plus largement, sur la base des résultats de cette étude, le CMCQ a identifié des orientations concernant des actions à entreprendre pour améliorer la qualité de vie des chambreurs. Au terme de la recherche, les membres du CMCQ ont établi une vision commune en ce sens.

3.1 OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Quatre objectifs sont au cœur de la présente étude. Deux sont de nature descriptive, un est de nature compréhensive tandis que le quatrième vise plus spécifiquement l'appropriation des connaissances produites pour orienter les actions du CMCQ. Les objectifs sont :

1. Documenter l'offre de maisons de chambres dans la ville de Québec;
2. Documenter les conditions de vie en maison de chambres;
3. Retracer et documenter dans les parcours résidentiels des chambreurs l'usage de la chambre comme modalité résidentielle;
4. Orienter les actions qui permettront au CMCQ d'améliorer les conditions de vie des chambreurs.

3.2 DÉFINITION DE L'OBJET D'ÉTUDE

La terminologie « maisons de chambres » recouvre plusieurs réalités. Dans le présent contexte, nous incluons dans cette notion les bâtiments privés, sociaux ou communautaires dans lesquels on retrouve plus de trois chambres offertes en location. Ces chambres ont comme caractéristiques de permettre un accès à une salle de bain ou à une cuisine partagée avec d'autres locataires. Les maisons de chambres et pension, là où les repas (ou d'autres services) sont inclus dans le prix du loyer, sont également considérées comme une maison de chambres. Les résidences à l'usage exclusif des étudiants ou des personnes âgées, les ressources non institutionnelles (RNI) et les appartements de type studio ne sont toutefois pas couverts par cette terminologie.

3.3 LES MÉTHODES DE COLLECTE DE DONNÉES

Selon les différents objectifs de l'étude, nous avons privilégié des méthodes de collecte de données qui sont à la fois quantitatives et qualitatives. Pour dégager le portrait géographique et numérique des maisons de chambres (Objectif 1), nous avons constitué une première liste d'adresses des

maisons de chambres à partir des informations connues des membres du CMCQ⁸. Nous avons ainsi recueilli plus de 300 adresses. Il s'agissait donc, dans un tout premier temps, de valider pour chaque adresse l'existence de la maison de chambres et de documenter l'ensemble de son offre en fonction de certains indicateurs tels que le nombre de chambreurs, le prix des loyers, le nombre d'unités locatives vacantes ainsi que les divers services offerts.

Pour ce faire, les propriétaires de chacune des adresses contenues dans la liste ont d'abord été identifiés par le registre foncier de la Ville de Québec, ce qui nous a permis dans un second temps de repérer leur numéro de téléphone à partir du service en ligne de Canada411. Nous avons ainsi joint 60 % des propriétaires, lesquels ont été soumis à un questionnaire administré par téléphone (voir l'annexe 2). Pour différentes raisons, 40 % des propriétaires de cette première liste d'adresses n'ont pu être joints, car leur numéro de téléphone était impossible à trouver⁹. Pour compléter la validation de la liste, nous avons donc dû établir une seconde stratégie consistant à ce que l'équipe de recherche se rende en personne aux adresses de maison de chambres pour en valider l'existence¹⁰. Une fois sur place, les membres de l'équipe cherchaient à entrer en contact soit avec le propriétaire, soit avec le responsable de la maison de chambres si celui-ci était présent. Dans le cas où cette démarche se concrétisait par une prise de contact avec le propriétaire ou le responsable, nous utilisions auprès de ces derniers le même questionnaire que celui utilisé pour les entrevues téléphoniques. Parfois aussi, le répondant était un locataire. Le cas échéant, on le questionnait alors pour savoir s'il s'agissait bien d'une maison de chambres telle que nous l'entendions dans cette recherche¹¹.

Pour documenter les conditions de vie en maison de chambres ainsi que les parcours résidentiels, des entrevues individuelles et de groupe ont été réalisées auprès des chambreurs principalement, mais aussi auprès d'intervenants des réseaux publics et communautaires ainsi que des propriétaires de maisons de chambres. Auprès de ces derniers, nous avons exploré des dimensions de la vie en maison de chambres telles que la qualité physique des lieux; les rapports entre les chambreurs, entre eux et les propriétaires; la nature des services offerts; le sentiment de sécurité; le parcours résidentiel; le quartier et les ressources environnantes; le respect des droits; l'alimentation et le réseau social des chambreurs. Selon le type d'acteurs interrogés, différents schémas d'entrevue avaient été au préalable développés (voir annexes 3, 4 et 5).

8 Nous ne pouvions toutefois pas prétendre que cette liste soit exhaustive, car tel que mentionné précédemment, il n'existait aucun registre à jour répertoriant l'ensemble des maisons de chambres dans la ville de Québec. De plus, plusieurs maisons de chambres sont opérées sans permis délivré par la ville de Québec et échappent ainsi au recensement.

9 Les raisons sont les suivantes : plusieurs de ces propriétaires possèdent un téléphone mobile dont le numéro n'apparaît pas dans les registres du 411; certains numéros sont au nom du conjoint ou d'une autre personne que le propriétaire; des numéros obtenus ne sont plus en fonction; ou certains propriétaires résident à l'extérieur du pays.

10 Les déplacements sur les lieux des maisons de chambres par deux membres de l'équipe de recherche ont donné lieu à des observations informelles. Bien que ces observations ne constituent pas à proprement parler un matériau d'analyse, elles permettent néanmoins de nuancer certaines des informations récoltées. De plus, elles ont permis de constater l'état des bâtiments et des chambres ainsi que l'ambiance des aires communes. Enfin, ces observations ont enrichi les discussions lors des rencontres du CMCQ.

11 Les réponses obtenues par les chambreurs ne nous donnaient qu'une information partielle à propos de la maison de chambres. Certains locataires ne connaissaient pas le nombre de chambres vacantes ou le prix des autres loyers. Néanmoins, leurs réponses nous permettaient de confirmer qu'il s'agissait d'une maison de chambres telle que nous l'entendions.

3.4 L'ÉCHANTILLON

Trois types de répondants ont été interrogés dans le cadre de la collecte de données : chambreurs, intervenants et propriétaires. Le Tableau 1 répertorie l'information collectée pour chacun des répondants; le nombre de répondants; la méthode de recrutement; la technique de collecte de données utilisée; et les critères de sélection retenus.

Chambreurs

Vingt-quatre (24) personnes, actuellement chambreurs ou ex-chambreurs¹², ont été rencontrées en entrevue individuelle entre le mois d'octobre 2013 et janvier 2014. Les entrevues ont été d'une durée allant de 30 à 85 minutes. Pour solliciter leur participation, nous avons eu recours aux membres du CMCQ, lesquels ont distribué des annonces dans leurs réseaux respectifs. Les personnes intéressées à participer à l'étude étaient invitées à contacter l'équipe de recherche pour réaliser une entrevue individuelle. L'annexe 6 décrit en détail les caractéristiques sociodémographiques des chambreurs interrogés.

Intervenants

Des établissements et des organismes ont d'abord été ciblés pour participer aux entrevues de groupe. L'objectif étant de recueillir une variété de points de vue, ces derniers ont été choisis en fonction de leur localisation et leur domaine d'intervention (santé mentale, travail de rue, déficience intellectuelle, etc.). Une invitation à participer à cette étude leur a été envoyée, laissant aux organisations la possibilité d'identifier la personne la plus à même de participer au projet de recherche. Au total, treize intervenants du réseau de la santé ou provenant d'organismes communautaires ont participé à l'une ou l'autre des deux entrevues de groupe (six à sept personnes par entrevue de groupe) réalisées en avril 2014. Ces derniers provenaient des établissements et des organismes suivants :

- CSSS de la Vieille-Capitale
- CSSS de Québec-Nord
- Institut universitaire en santé mentale de Québec
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec
- Centre communautaire l'Amitié
- L'Archipel d'entraide
- Projet d'intervention en prostitution de Québec
- Le relais La Chaumine
- Cercle polaire

12 Parmi eux, 15 habitaient toujours en chambres lors de l'entrevue.

Propriétaires

Neuf propriétaires ont été rencontrés lors d'une entrevue de groupe réalisée en avril 2014. Ces derniers avaient été rejoints une première fois lors de la validation de la liste des maisons de chambres (objectif 1). À la fin du questionnaire auquel ils ont répondu, nous avons inclus une question permettant de valider leur intérêt à participer à une entrevue de groupe. Parmi ceux qui avaient signifié leur intérêt, nous avons sélectionné un certain nombre de propriétaires de manière à assurer une diversité d'expérience, selon la localisation, le type de tenure (avec ou sans pension) et le nombre d'unités locatives.

Tableau 1 Résumé de la collecte de données

Répondants	Nombre de répondants	Techniques d'entrevue	Méthodes de recrutement	Critères de sélection
Chambreurs	24	Entrevues individuelles semi-dirigées	Participation volontaire (affichage d'annonce)	Avoir une expérience de vie significative en maison de chambres
Intervenants	13	Entrevues de groupe (2)	Sur invitation	Domaine d'intervention
Propriétaires	9	Entrevue de groupe (1)	Participation volontaire (lors de la validation de la liste d'adresses des maisons de chambres)	Localisation; type de tenure (avec ou sans pension); nombre d'unités locatives

3.5 L'ANALYSE DES DONNÉES

L'information issue des entrevues téléphoniques avec les propriétaires (objectif 1) a été intégrée dans une grille d'analyse construite sur le logiciel SPSS. Des analyses descriptives (fréquence, moyenne) et des croisements entre les variables ont été réalisés, permettant ainsi de produire des informations révélatrices de l'offre de maisons de chambres (nombre de maisons de chambres, nombre d'unités locatives, dispersion géographique, taux d'inoccupation, etc.). Ces informations sont représentées plus loin dans des tableaux, mais également sur une carte géographique représentative des quartiers de la ville de Québec dont la production a été possible grâce à la collaboration du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les matériaux recueillis lors des entrevues individuelles et collectives ont été analysés qualitativement pour répondre aux objectifs 2 et 3 du projet de recherche. Les données recueillies ont été retranscrites verbatim et ont fait l'objet d'une analyse par théorisation ancrée (Paillé, 1994). L'objectif étant d'arriver à une description des problématiques associées à la maison de chambres et de schématiser les différents parcours résidentiels impliquant la maison de chambres.

3.6 LES LIMITES DE L'ÉTUDE

La principale limite de l'étude a été rencontrée dans le cadre de l'objectif 1 lorsqu'il s'agissait de valider la liste d'adresses en joignant les propriétaires par téléphone. Ces contacts téléphoniques ont en effet représenté un réel défi pour les raisons énumérées précédemment. Ainsi, 16 adresses ont été validées sans que les propriétaires aient été joints. Pour ces adresses, nous avons plusieurs données manquantes à propos du coût, du nombre de chambres occupées ou vacantes. Une autre limite à considérer est que l'échantillon de chambreurs interrogés demeure partiel quant au nombre de chambreurs total présent sur le territoire de la ville de Québec. Par ailleurs, en lien avec l'objectif visant à documenter les conditions de vie en maison de chambres à partir de la perspective des propriétaires, nous supposons qu'il existe un possible biais du fait que les propriétaires ayant participé à l'étude sont vraisemblablement ceux qui ont à cœur le bien-être des chambreurs et offrent, par le fait même, des maisons de chambres de bonne qualité et non clandestines.

Enfin, malgré ces limites, l'avantage du devis qualitatif est d'obtenir une information plus détaillée qui nous permet de comprendre avec plus profondeur la complexité du « vivre en maison de chambres ».



4. LES RÉSULTATS

Pour présenter les résultats, la démarche suivante est proposée. Tout d'abord, nous dresserons un portrait quantitatif des maisons de chambres que l'on trouve sur le territoire de la ville de Québec. Nous présenterons, par la suite, ce qui caractérise la clientèle qui s'y trouve et leur parcours résidentiel. Nous enchaînerons avec une description détaillée des conditions de vie en maison de chambres selon les dimensions suivantes : les espaces habités; la gestion des maisons de chambres; la sécurité; l'alimentation; les droits; la cohabitation; les liens entretenus avec les propriétaires de la maison de chambres et la vie sociale des chambreurs. Nous compléterons ces informations en relevant le point de vue d'intervenants et de propriétaires sur la situation en maison de chambres. Enfin, des pistes d'action soulevées par l'ensemble des personnes interrogées seront présentées.

Il est important que le lecteur garde en mémoire que les résultats rapportés sont parfois spécifiques aux maisons chambres et pension¹³ ou encore aux maisons de chambres gérées à partir d'un OSBL d'habitation¹⁴. Le cas échéant, nous prendrons toujours soin de le préciser. Toutefois, lorsqu'aucune mention explicite n'est faite ce sens, c'est que le commentaire s'applique de manière générale à l'ensemble des maisons de chambres. Aussi, considérant les trois groupes d'acteurs interrogés dans cette recherche (chambreurs, propriétaires et intervenants), nous avons pris soin de distinguer, pour chacune des citations, de quel groupe fait partie le locuteur. Dans le texte, l'appellation *répondants* a toutefois été désignée lorsque le propos a été rapporté par l'ensemble des types d'acteurs.

4.1 L'OFFRE DE MAISONS DE CHAMBRES DANS LA VILLE DE QUÉBEC

Le nombre et la localisation des maisons de chambres

Selon la définition retenue¹⁵ aux fins de cette recherche, 120 maisons de chambres ont été répertoriées. De ce nombre, 85 sont des maisons de chambres sans service de repas, tandis que les 35 autres offrent des services de repas et sont, de ce fait, des maisons de chambres avec pension. La figure 1 présente la dispersion géographique des maisons chambres répertoriées. La plus grande concentration se situe dans — ou près — des quartiers du centre-ville de Québec. Ces quartiers se caractérisent notamment par le fait que l'on peut facilement accéder aux ressources communautaires à pied et que le réseau de transport en commun y est très développé. L'effectif des maisons de chambres et des unités locatives par arrondissement est détaillé au tableau 2 et par quartier au tableau 3. On remarquera que le parc locatif se compose de 485 chambres avec pension et de 828

13 Rappelons que les maisons de chambres avec pension ont comme particularité d'offrir un service de repas, et parfois aussi, d'autres services tels que la gestion de la médication.

14 Rappelons que les OSBL d'habitation constituent une forme de logement social et communautaire, lequel se définit par une formule de propriété collective qui a une mission sociale et ne poursuit aucune finalité de profit. Un OSBL d'habitation a pour mission d'offrir du logement abordable et sécuritaire à des personnes à faible revenu et est caractérisés par un mode de gestion démocratique, c'est-à-dire qu'il offre aux locataires une place dans la gestion de l'organisation : sièges au conseil d'administration, droit de vote des membres de l'organisme aux assemblées générales, etc. (Information tirée de <http://www.rqoh.com/>)

15 Rappelons que dans cette étude, nous considérons qu'une maison de chambres est un bâtiment privé où plus de trois chambres sont offertes en location. De ces chambres, la salle de bain et/ou la cuisine sont partagées par les locataires. Sont incluses : les chambres et pensions où les repas sont fournis. Sont exclues : les RNI et les appartements de style studio, les résidences exclusivement pour étudiants ou pour personnes âgées.

chambres sans pension pour une estimation totale de 1 313 chambreurs présents sur le territoire de la ville de Québec¹⁶. Notons que c'est dans le quartier Saint-Roch, de l'arrondissement de La Cité-Limoilou, que se trouve la plus grande concentration de maisons de chambres sans pension. La plus grande concentration de maisons de chambres avec pension se trouve, quant à elle, dans le quartier Vieux-Bourg de l'arrondissement de Beauport.

Tableau 2 Effectif des maisons de chambres et des unités locatives selon l'arrondissement de la ville de Québec

ARRONDISSEMENTS	MAISON DE CHAMBRES AVEC PENSION		MAISON DE CHAMBRES SANS PENSION		TOTAL	
	Nombre de maisons (%)	Nombre de chambres (%)	Nombre de maisons (%)	Nombre de chambres (%)	Nombre de maisons (%)	Nombre de chambres (%)
La Cité-Limoilou	20 (57,0)	351 (72,4)	59 (69,4)	629 (76,0)	79 (65,8)	980 (74,6)
Beauport	10 (28,6)	98 (20,4)	2 (2,4)	19 (2,3)	12 (10,0)	117 (8,9)
Charlesbourg	1 (2,9)	4 (0,8)	3 (3,5)	27 (3,3)	4 (3,3)	31 (2,3)
Sainte-Foy Sillery Cap-rouge	2 (5,7)	17 (3,5)	15 (17,6)	109 (13,2)	17 (14,1)	126 (9,6)
Les Rivières	0	0	5 (5,9)	35 (4,2)	6 (5,0)	43 (3,3)
La Haute-St-Charles	2 (5,7)	15 (3,1)	1 (1,2)	9 (1,1)	2 (1,7)	16 (1,2)
TOTAL	35	485	85	828	120	1313

16 Nous supposons que le nombre d'unités locatives répertoriées est sous-évalué, car certaines difficultés connues lors de l'enquête téléphonique n'ont pas permis de valider le nombre de chambres pour 16 adresses de maisons de chambres [sans pension]. Pour ces dernières, nous avons attribué la valeur moyenne, soit 9.

Figure 1 Dispersion géographique des maisons de chambres dans les différents quartiers de la ville de Québec

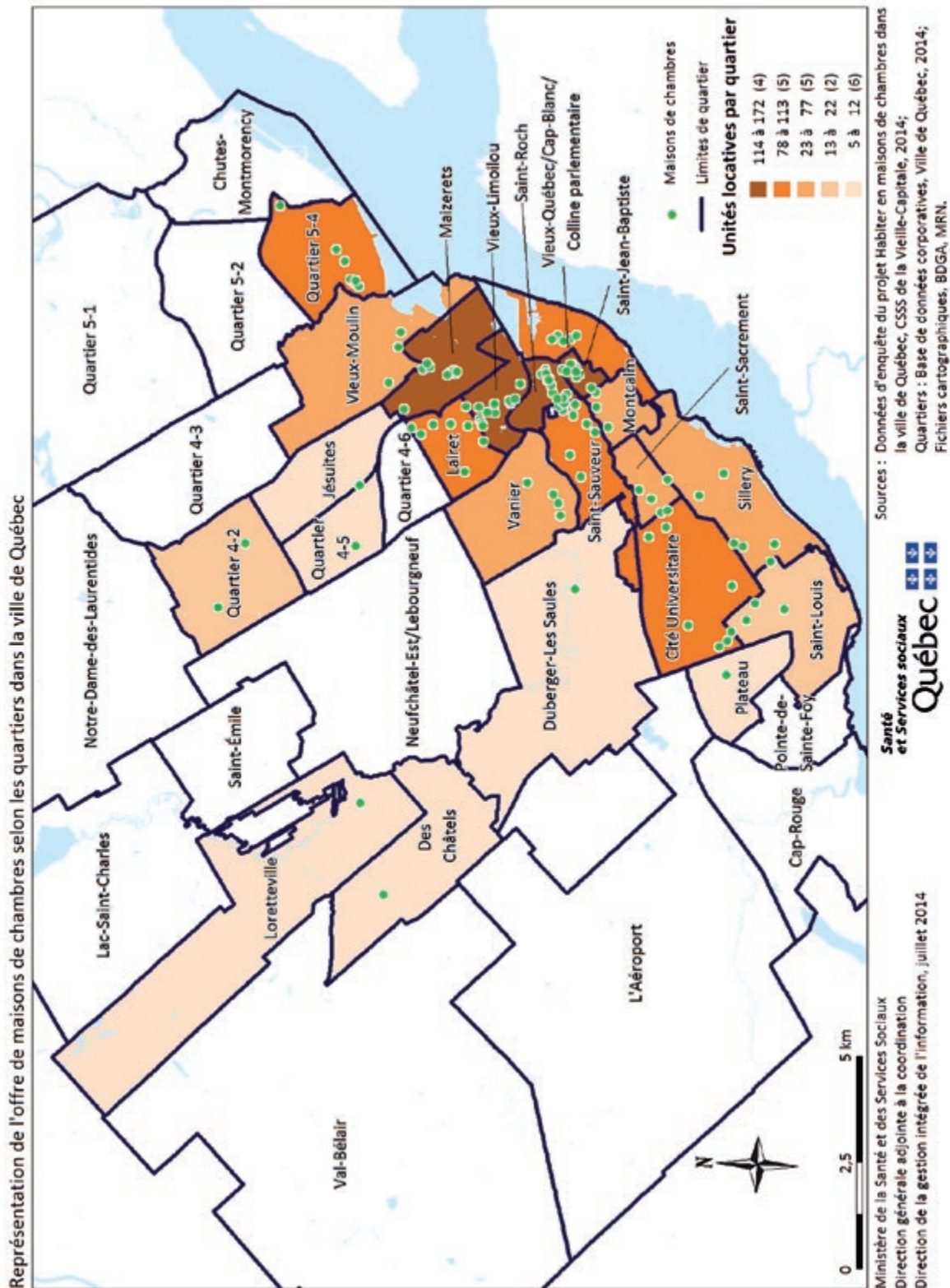


Tableau 3 Effectif des maisons de chambres et des unités locatives selon le quartier de la ville de Québec

QUARTIERS ¹⁷	MAISON DE CHAMBRES AVEC PENSION		MAISON DE CHAMBRES SANS PENSION		TOTAL	
	Nombre de maisons de chambres (%)	Nombre d'unités locatives (%)	Nombre de maisons de chambres (%)	Nombre d'unités locatives (%)	Nombre de maisons de chambres (%)	Nombre d'unités locatives (%)
Cité universitaire	1 (2,9)	12 (2,5)	8 (9,4)	66 (8,0)	9 (7,5)	78 (5,6)
Des Châtelers	1 (2,9)	7(1,4)	0	0	1 (0,8)	7 (0,5)
Duburger Les saules	1 (2,9)	8 (1,5)	0	0	1 (0,8)	8 (0,6)
Jésuites	0	0	1 (1,2)	9 (1,1)	1 (0,8)	9 (0,6)
Lairets	4 (11,4)	50 (10,3)	4 (4,7)	51 (6,2)	8 (6,7)	101 (7,7)
Loretteville	0	0	1 (1,2)	9 (1,1)	1 (0,8)	9 (0,6)
Maizeret	7 (20,0)	125 (25,8)	4 (4,7)	52 (6,3)	11 (9,2)	177 (13,5)
Montcalm	0	0	3 (3,5)	30 (3,6)	3 (2,5)	30 (2,3)
Plateau	1 (2,9)	5 (1,0)	0	0	1 (0,8)	5 (0,4)
St-Louis	0	0	3 (3,5)	14 (2,1)	3 (2,5)	14 (1,1)
St-Jean-Baptiste	1 (2,9)	22 (4,5)	10 (11,8)	97 (11,7)	11 (9,2)	119 (9,1)
St-Sacrement	0	0	6 (7,1)	90 (10,1)	6 (5,0)	90 (6,9)
St-Roch	0	0	16 (18,8)	144 (17,4)	16 (13,3)	144 (11,0)
St-Sauveur	1 (2,9)	26 (5,4)	6 (7,1)	59 (7,1)	7 (5,8)	85 (6,5)
Sillery	0	0	6 (7,1)	48 (5,8)	6 (5,0)	48 (3,7)
Vanier	0	0	4 (4,7)	25 (3,0)	4 (3,3)	25 (1,9)
Vieux-Québec Cap-Blanc - Colline Parlementaire	1 (2,9)	42 (8,7)	4 (4,7)	42 (5,1)	5 (5,0)	84 (6,4)
Vieux-Limoilou	6 (17,0)	86 (17,7)	5 (5,9)	55 (6,6)	11 (9,2)	141 (10,7)
Vieux-Moulin	2 (5,7)	13 (2,7)	1 (1,2)	10 (1,2)	3 (2,5)	23 (1,8)
Orsainville (4-2)	1 (2,9)	4 (0,8)	1 (1,2)	9 (1,1)	2 (1,7)	13 (1,0)
Trait-Carré (4-5)	0	0	1 (1,2)	9 (1,1)	1 (0,8)	9 (0,6)
Vieux-bourg (5-4)	8 (22,9)	85 (17,5)	1 (1,2)	9 (1,1)	9 (7,5)	94 (7,2)
TOTAL	35	485	85	828	120	1313

17 Seuls les quartiers où on retrouve au moins une maison de chambres (avec ou sans pension) ont été sélectionnés dans ce tableau.

La localisation des maisons de chambres selon l'indice de défavorisation matérielle et sociale

L'indice en question permet la mesure du niveau de la défavorisation matérielle et sociale d'une population âgée de 15 ans et plus face à la communauté locale à laquelle elle appartient (son secteur de dénombrement selon le recensement canadien). Comme son nom l'indique, l'indice de défavorisation se compose d'une dimension sociale et d'une dimension matérielle, chacune d'elle étant obtenue à partir de différents indicateurs. La forme matérielle est associée à la proportion de personnes sans diplôme secondaire, la proportion de personnes occupant un emploi et le revenu moyen par personne. La forme sociale renvoie pour sa part à la proportion de personnes vivant seules dans leur ménage, à la proportion de personnes séparées, divorcées ou veuves ainsi qu'à la proportion de familles monoparentales (Pampalon & Raymond, 2003). Cet indice est largement utilisé au Québec et permet, par la combinaison de ses six indicateurs de mesurer la défavorisation matérielle et sociale d'un territoire donné.

Dans ce projet de recherche, chaque adresse de maison de chambres a été reliée au territoire pour lequel il existe une mesure de défavorisation. Cette opération nous révèle que 91.5 % des chambreurs habitent un territoire fortement défavorisé socialement alors que 48 % d'entre eux habitent un territoire fortement défavorisé matériellement. La combinaison de ces deux niveaux révèle par ailleurs que 47 % des chambreurs habitent un territoire fortement défavorisé tant socialement que matériellement.

Le coût d'une chambre

En moyenne, il en coûte entre 331 \$ et 362 \$ pour louer une chambre dont le repas n'est pas fourni et entre 695 \$ et 777 \$ pour une chambre avec repas. Il est à noter qu'à l'intérieur d'une même maison de chambres, le coût mensuel peut varier considérablement d'une chambre à l'autre. Cela dépend, par exemple, de sa dimension, son insonorisation, son emplacement (au sous-sol ou à l'étage), l'équipement fourni, la présence d'un accès privé à un balcon ou à une salle de bain, etc.

Les services essentiels tels que le chauffage et l'électricité sont toujours inclus dans le prix et 63 % des chambres répertoriées sont meublées. Pour ce qui est des services de télécommunication tels que le téléphone ou le câble, ils sont inclus dans le prix de location que pour un peu moins du tiers des maisons de chambres (30 %). Il n'y a aucun accès à une buanderie dans 33 % des adresses répertoriées. En contrepartie, des laveuses et sècheuses sont accessibles et gratuites dans 64 % des maisons de chambres, et payantes dans 3 % des cas. Enfin, seulement onze maisons de chambres – dont neuf d'entre elles offrent la pension – sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

18 L'interprétation de cette donnée doit tenir compte des difficultés connues lors de l'enquête téléphonique qui n'a pas permis de valider le coût mensuel pour 16 adresses de maison de chambres.

Le taux d'inoccupation des maisons de chambres

Au moment de réaliser l'enquête téléphonique, un total de 89 chambres sans pension et 22 avec pension étaient vacantes. Cela nous permet d'estimer qu'il y a un taux d'inoccupation d'environ 13,6 % pour les maisons de chambres sans pension et de 4,5 % pour les maisons de chambres avec pension¹⁹. Les taux d'inoccupation par arrondissement sont présentés au Tableau 4. Ces chiffres montrent que la situation est plutôt préoccupante pour les maisons de chambres avec pension, car le taux d'inoccupation est relativement bas. Ce constat est d'autant plus inquiétant que des répondants ont rapporté qu'il est très difficile d'y trouver des services adéquats et de bonne qualité tels que les repas, le lavage, la présence continue d'une personne responsable, etc.

Pour ce qui est du taux estimé d'inoccupation des maisons de chambres sans pension, les chiffres obtenus peuvent induire l'idée que le nombre de chambres actuellement disponibles est supérieur à la demande. De fait, certains chambreurs ont effectivement soutenu que l'offre était suffisante pour ceux qui ne sont pas trop exigeants. D'autres rapportent en contrepartie qu'il est difficile de trouver une chambre qui soit à la fois abordable et de bonne qualité. Les chambres vacantes ne seraient ainsi pas toujours recommandables : « C'est comme un emploi. Trouver un emploi c'est facile. Trouver un bon employeur c'est dur. Trouver des chambres, il y en a en masse. Trouver une bonne place où tu vas être bien, c'est plus dur. » (Chambreur) L'interprétation du taux d'inoccupation doit ainsi tenir compte de cette nuance.

Tableau 4 Représentation du taux d'inoccupation selon l'arrondissement de la ville de Québec

ARRONDISSEMENTS	TAUX D'INOCCUPATION (%)		
	AVEC PENSION	SANS PENSION	TOTAL
La Cité-Limoilou	3,3	13,6	9,5
Beauport	5,1	20	6,5
Charlesbourg	0,0	29,6	25,8
Sainte-Foy - Sillery - Cap-rouge	24,0	13,0	15,2
Les Rivières	N/A	0,0	0,0
La Haute-St-Charles	14,3	22,2	18,8
TOTAL	4,5	13,6	9,8

¹⁹ L'interprétation de cette donnée doit tenir compte des difficultés connues lors de l'enquête téléphonique qui n'a pas permis de valider le nombre de chambres vacantes pour 16 adresses de maison de chambres.

Rechercher une chambre

« Les propriétaires, ils posent souvent des questions :
“Est-ce que t’es un étudiant? Est-ce que tu travailles?”
Il faut se protéger, si on leur dit notre histoire de vie, ils
peuvent ne pas aimer ça. » (Ex-chambreur)

En lien avec la section précédente, nous avons exploré comment les chambreurs s’y prennent pour trouver une chambre. À cette question, plusieurs chambreurs ont dit avoir recours aux journaux, aux sites internet, aux annonces affichées sur les babillards ou dans une fenêtre donnant sur la rue. D’autres ont obtenu une liste de maisons de chambres dans la ressource communautaire fréquentée ou encore ont procédé en mobilisant leur réseau; ils en parlent à un concierge, à un ami, à un ancien propriétaire. Les personnes suivies par un intervenant ou encore celles qui ont recours aux services d’un organisme communautaire sont habituellement soutenues dans leur démarche pour trouver une chambre. Cela semble particulièrement vrai lorsqu’il s’agit de trouver une maison de chambres avec pension.

Selon l’expérience antérieure des chambreurs, les critères de recherche seront plus ou moins diversifiés, plus ou moins pointus. Le plus souvent, c’est la localisation de la maison de chambres qui est priorisée. En effet, les chambreurs sont à la recherche de celles qui sont à proximité des ressources et des services d’aide, du lieu de travail ou du lieu d’étude. La crainte de se retrouver isolé et éloigné des ressources communautaires est un sentiment bien présent chez la plupart des chambreurs que nous avons interrogés. Si la proximité avec les ressources communautaires s’avère impossible, la proximité avec le réseau de transport en commun de la ville devient vitale. Mais encore là, ce ne sont pas tous les chambreurs qui ont les moyens financiers de prendre l’autobus.

Surtout dans les dernières années où je ne travaillais pas, les critères sont toujours, par exemple, les banques alimentaires proches, quelques ressources sociales, des clubs où on peut se tenir et où il y a des gens qui n’ont pas nécessairement beaucoup d’argent. [...] Actuellement, je suis sur le bien-être social, je ne peux pas dire que je vais sortir dans des clubs pour rencontrer du monde, je n’ai pas d’argent pour ça. Alors il me faut des ressources aux alentours [...] On n’a pas ça à Beauport [en parlant des ressources]. Pour un chambreur comme moi qui a besoin d’activités sociales, c’est préférable que je reste en milieu urbain. [...] C’est une façon d’éviter les déprimés et de ne pas rester isolé. (Ex-chambreur)

Un second critère en importance est le prix de la chambre auquel est souvent associée la qualité physique des lieux, notamment en termes de sécurité, luminosité, isolation et salubrité. Il apparaît d’ailleurs que la propreté de la salle de bain est un indicateur assez fiable de la qualité de l’entretien d’une maison de chambres : « Au départ, tu ne connais pas tes voisins, mais la propreté de la salle de bain donne une bonne idée de ce qui se passe. Alors moi [quand je visite une maison de chambres], je vais aller regarder une toilette de la maison de chambres. » (Chambreur) Toutefois comme la qualité d’un lieu a toujours pour corollaire un coût plus élevé, il n’est pas rare que ce critère n’intervienne tout simplement pas dans le choix qui sera fait par de nombreux chambreurs.

Un endroit paisible pour vivre est aussi un critère qu'ont fait valoir certains chambreurs. Ceux-ci chercheraient à éviter les secteurs ou les maisons de chambres reconnues pour être agitées ou encore où sont menées certaines activités illicites. C'est notamment le cas des personnes ex-consommatrices d'alcool, de drogue ou de jeu ou encore celles qui sont au sortir d'une thérapie ou d'une démarche de réhabilitation, qui cherchent habituellement un milieu de vie cohérent avec leurs objectifs de sobriété.

*On est avec d'autres malades et ça nous rend malades d'être avec des malades.
(Chambreur)*

[Je recommanderais la maison de chambres] à quelqu'un qui consomme, oui. Il pourrait réussir à s'en tirer s'il est tranquille et pas dérangeant. Mais quelqu'un qui veut se « restartar », non, il ne faut pas qu'il aille là. (Chambreur)

L'endroit recherché doit aussi être normalisant et non stigmatisant. C'est-à-dire qu'une maison de chambres réputée pour être réservée à certaines clientèles — par exemple, pour des personnes ayant des problèmes de santé mentale ou en situation d'itinérance — se révèle habituellement moins attrayante pour les chambreurs qui cherchent souvent à les éviter.

Enfin, si tous ces critères ont leur importance au moment d'arrêter son choix, on ne peut ignorer que la plupart du temps les chambreurs demeurent contraints de prendre et de s'adapter à ce qu'il y a de disponible sur le marché. Ce choix se fait d'ailleurs souvent rapidement et en situation d'urgence. Par exemple, même si les quartiers plus paisibles se présentent comme étant leur premier choix, il n'est pas rare que les chambreurs se voient contraints de vivre dans les quartiers centraux pour avoir accès aux ressources alimentaires du milieu. Par ailleurs, il semble qu'il n'y ait pas seulement les chambreurs qui aient des critères de recherche, mais également les propriétaires qui se dotent de critères de sélection. Certains excluent carrément les locataires qui ont des problèmes de santé mentale ou de consommation, ceux qui nécessitent un soutien plus intensif ou encore ceux qui ont des problèmes de comportement. D'autres, soucieux d'être payés, augmentent le prix de leurs chambres en location créant ainsi un biais à la faveur des locataires ayant une situation financière stable. Malheureusement, les propriétaires qui usent d'un tel stratagème sont généralement ceux qui offrent des maisons de chambres de meilleure qualité. Tous ces motifs font en sorte de restreindre passablement le choix de chambres correspondant aux critères de recherche désirés.

4.2 LES CHAMBREURS : QUI SONT-ILS?

Le tableau de l'annexe 6 décrit les caractéristiques sociodémographiques des chambreurs qui ont participé à la recherche. Si les données présentées dans ce tableau offrent un aperçu du profil des chambreurs, elles ne nous permettent pas d'en saisir toute la complexité. Pour y parvenir, rien de mieux que de céder la parole à ceux qui évoluent au cœur des maisons de chambres.

Une population plutôt masculine

Dans des proportions oscillant entre 70 % et 90 %, les maisons de chambres sont habitées par des hommes. Dans celles qui offrent aussi la pension, la situation est différente : le ratio hommes/femmes est plus équilibré. Certains expliquent cette plus faible proportion de femmes par l'existence, sur le territoire de la ville de Québec, de plusieurs ressources communautaires leur étant spécifiquement

dédiées. On sous-entend ainsi que lorsqu'elles en ont la possibilité, les femmes préféreraient s'orienter vers ce type de services non mixtes : « Demeurer en chambre dans un milieu où il y a des hommes, je ne me sens pas du tout à l'aise. À la limite, je ne me sens pas tellement en sécurité non plus. » (Chambreuse)

Selon d'autres répondants, cette affirmation doit être nuancée par les caractéristiques particulières du parcours résidentiel des femmes. Dans une proportion importante, les femmes vivraient en effet de l'itinérance cachée²⁰. Pour elles, la maison de chambres ne serait pas, comme pour les hommes, un rempart contre l'itinérance. Leur faible représentation serait due au fait qu'elles persistent souvent à demeurer dans des lieux (autres que la maison de chambres) où elles font l'objet d'actes violents et dégradants. D'autres seraient prêtes à rendre des services sexuels à leur hôte en échange d'un toit. On peut aussi supposer que certaines femmes ont un réseau social plus développé que celui des hommes et pourraient alors dormir chez un proche, évitant ainsi la chambre, sans pour autant avoir un toit stable et sécuritaire.

Une population d'âge varié

La tranche d'âge des personnes vivant en maison de chambres s'étend de 18 à 75 ans. On trouve cependant une forte concentration d'hommes et de femmes dans la cinquantaine. On observe aussi que les femmes plus âgées ont en commun des histoires de violence répétée, sont en situation de grande pauvreté et vivent de l'isolement.

La population de chambreurs serait par ailleurs une population vieillissante de telle sorte qu'elle se voit souvent contrainte de composer avec un milieu de vie inapproprié à leur condition physique.

Ce qu'on voit plus depuis 1997, c'est des personnes âgées qui vivent en chambre. Avant on voyait moins ça, mais ils vieillissent aussi, et y'a des problèmes physiques, l'adaptabilité de l'appartement. Des fois, c'est des chambres et pensions où il y a une douche partagée et c'est moins évident. C'est une réalité qu'on commence à voir. (Intervenant)

Parallèlement, depuis quelques années, on rapporte une augmentation significative du nombre de jeunes adultes – certains tout juste sortis des centres jeunesse – dépourvus sur plusieurs plans et présentant, de surcroît, des problèmes de santé mentale ou de consommation :

Les jeunes idéalisent ça [la maison de chambres] parce que ce n'est pas cher. C'est de plus en plus jeune et ça cause un effet négatif sur l'ambiance et le rythme de vie. C'est la nuit, le speed, les drogues pas chères. (Chambreur)

L'autre [maison] que je connais, c'est tous des jeunes qui ont à peu près tous un problème de consommation. Je te dirais que la moitié là-dessus a un problème de santé mentale avec ça. (Intervenant)

20 Il s'agit de ces femmes vivant une situation d'itinérance, mais qu'on ne voit ni dans la rue, ni dans les ressources d'hébergement d'urgence. (Regroupement de l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec et al., 2008)

Des personnes vivant une situation économique précaire

Ce qui semble commun à presque tous les chambreurs, c'est le fait de vivre une situation économique précaire. Dès lors, on comprend mieux que le choix de vivre en maison de chambres est presque toujours tributaire de la situation économique des chambreurs. La chambre peut ainsi devenir une option pour une personne dont les revenus proviennent de l'aide sociale, d'un emploi faiblement rémunéré ou encore pour un étudiant. On retrouve d'ailleurs beaucoup d'étudiants dans le quartier de la Cité-Universitaire ou dans les sous-sols de maison privée²¹ : « financièrement [la chambre], c'est plus abordable qu'un appartement. Ça me prenait un moyen d'être logé pour arriver financièrement, faire mes études convenablement et bien me nourrir. » (Ex-chambreur)

Ajoutons que la chambre peut aussi être une solution pour une personne immigrante nouvellement arrivée au Québec. Sur ce point, des intervenants nous ont mentionné avoir observé que des quartiers auparavant reconnus pour accueillir des résidents plus fortunés, comme Sainte-Foy, accueillent aujourd'hui une clientèle davantage appauvrie provenant de l'immigration.

Enfin, si la plupart des chambreurs disposent d'un très faible revenu, cela ne doit pas occulter le fait que certains d'entre eux sont des travailleurs²² disposant d'un revenu plus élevé que les autres chambreurs. Ces travailleurs, le plus souvent, occupent un emploi temporaire ou saisonnier et proviennent de l'extérieur de la ville. Vivre en maison de chambres leur permet d'être près de leur travail. Pour certains d'entre eux, la chambre est leur unique lieu de résidence tandis que pour d'autres, elle n'est qu'un pied-à-terre.

Des personnes ayant un problème de santé mentale ou de déficience intellectuelle

La présence de personnes ayant un problème de santé mentale léger ou sévère est souvent évoquée par les répondants pour décrire la clientèle habitant en maison de chambres. Un intervenant avoue même que : « Quand tu entres dans une chambre et pension des fois, tu tombes sur un département de l'institut en santé mentale aussi. Tu arrives, tu les connais tous ». (Intervenant)

Pour une large part, on doit cette situation au mouvement de désinstitutionnalisation en santé mentale. Des intervenants et propriétaires déplorent d'ailleurs le manque de suivi auprès d'une population de chambreurs pourtant vulnérable :

Ils [chambreurs] vont chercher leurs tablettes de comprimés tout seuls. Ils sont morts de rire pour vrai. Ils les égrainent et les vendent à tout le monde. Ils ne les prennent pas. (Intervenant)

Il y a toute une clientèle qui n'a pas de suivi et qu'on ne voit pas dans la rue ou dans la cohorte [de nos clients]. Je pense à une maison de chambres à Charlesbourg où c'est 40 ans et plus, et il y a un petit monsieur avec des problèmes d'alcool et il n'a pas nécessairement de suivi. (Intervenant)

21 Ces maisons louent souvent trois chambres ou moins et ne répondent pas, pour cette raison, à la définition de maisons de chambres retenue aux fins de cette étude. Ces dernières n'en constituent pas moins un phénomène important qui échappe actuellement au portrait de l'offre de maisons de chambres dans la ville de Québec.

22 26 % des chambreurs ayant participé à notre étude tiraient leur principale source de revenus d'un emploi.

On a aussi attiré notre attention sur le fait que des personnes vivant actuellement en maison de chambres et pension ont des besoins de soutien plus importants et sont en attente d'une place dans une RNI.

Enfin, des intervenants soutiennent que la chambre représente une belle opportunité pour les personnes ayant une déficience intellectuelle d'acquérir plus d'autonomie. Ils considèrent que les maisons possédant peu de chambres (4 ou moins) sont des milieux de vie beaucoup plus adéquats pour elles parce qu'il serait plus facile pour les intervenants de développer un lien de proximité avec les propriétaires et, par le fait même, d'y réaliser adéquatement leurs interventions.

Une population souvent aux prises avec des problèmes de consommation

On retrouverait aussi dans la population des chambreurs une proportion importante d'individus aux prises avec des problèmes de consommation d'alcool ou de drogue, lesquels coexistent fréquemment avec des problèmes de santé mentale ce qui a parfois pour effet de rendre les chambreurs agités et perturbateurs.

En outre, les problèmes de consommation apparaissent comme étant le plus important vecteur de conflits et de violence en maison de chambres. Ils contribuent également à entretenir le problème de consommation chez ceux qui cherchent à s'en sortir : « Quand j'étais rendu à me chercher une chambre... c'est que j'étais pas mal aussi dans le réseau [de consommation]. Quand je sors du milieu [de la drogue], c'est que je sors des maisons de chambres aussi. » (Chambreur)

Une population qui connaît des démêlés avec la justice

L'intervention des policiers dans les maisons de chambres est loin d'être un phénomène isolé. La chicane entre chambreurs, le bruit, la consommation, les crises suicidaires, les comportements désorganisés, l'exécution d'ordonnance de cour et les incendies sont les principaux motifs d'interventions policières.

Il est évident que le mode de vie associé à la vie en chambres, notamment pour les chambreurs qui ont des problèmes de consommation, conduit certains d'entre eux à connaître des démêlés avec la justice; ce serait le cas, notamment, pour 38 % des chambreurs qui ont participé à la recherche.

À ce propos, certains intervenants ont attiré notre attention sur le fait que des chambreurs s'engagent volontairement dans la délinquance afin d'être incarcéré et ainsi laisser, pour un temps, leur style de vie désorganisé : « Quand ils en ont marre, ils vont au 500 de la Faune [en prison] voir des chums. Au 500 de la faune, y'en a qui veulent y aller parce qu'ils ont besoin de structure. Ils ressortent dans 3-4 mois et hop! Ça fait partie de leurs choses. » (Intervenant)

Une population toujours près de l'itinérance

« La maison de chambres sort les gens de la rue. Mais en même temps, elle les garde près de la rue parce que les ressources financières demeurent minimales en plus que souvent les gens consomment encore ». (Ex-chambreur)

Près de la moitié des chambreurs (10 sur 24) ont admis avoir vécu une période d'itinérance par le passé²³. Il s'agit de périodes qui, selon leur mode de vie, auront été plus ou moins longues. Les situations d'itinérance rapportées étaient surtout associées à des problèmes de santé, de consommation et de prostitution. Parfois même, les conditions de vie en maison de chambres sont si inacceptables que la rue serait considérée comme une option équivalente : « Un toit comme ça, c'est comme un toit dans la rue. » (Chambreur)

Les personnes présentant des problèmes de consommation seraient plus susceptibles de vivre des épisodes de vagabondage ou d'itinérance. Étant plus instables et désorganisées, elles passeraient davantage de temps à la rue ou dans les prisons, notamment en période estivale. Pour ces raisons, il n'est pas rare qu'elles perdent leur chambre et s'enlisent dans le cercle vicieux de la pauvreté. Elles se trouvent alors une autre chambre et l'histoire se répète.

Souvent, la consommation faisait en sorte que je perdais le cap. [...] Je me battais, je faisais du temps, je sortais de prison, je perdais ma chambre, j'allais ailleurs, il n'y a rien que je ne faisais pas. C'était une dynamique de fou complètement malade. [...] J'ai été longtemps à penser que plus ce serait facile et rapide, plus ce serait simple. Mais la réalité est toute autre. Souvent, ce qui est facile à obtenir est facile à perdre. (Chambreur)

Enfin, huit chambreurs considèrent n'avoir jamais été en situation d'itinérance tandis que les autres, sans avoir vécu l'itinérance, affirment se sentir un peu comme des itinérants du fait de leur instabilité résidentielle. À tout le moins, ils considèrent que vivre en maison de chambres, c'est vivre « pas très loin de la rue ».

[...] j'ai passé bien près. [...] Je souhaitais trouver quelque chose parce que je voyais ce qui m'attendait et ce n'était pas très réjouissant. Si je n'avais pas trouvé une chambre là, parce que j'en ai cherché et ça ne marchait pas, c'est ce qui me serait arrivé [la rue]. D'ailleurs, dans ma recherche de chambre, j'ai dû aller dormir un ou deux soirs à l'Auberge de jeunesse et un autre soir à la St-Vincent de Paul. (Chambreur)

Quand tu es en chambre là, tu peux la perdre, comme tu peux perdre un appartement. Alors le pas vers la rue, il n'est pas très grand quand tu habites en chambre. Parce que mettons que tu perds ta chambre, tu vas dans un refuge. Mais c'est seulement un mois. Après ça, tu vas où? (Ex-chambreur)

23 Mentionnons que lorsque nous demandions à nos répondants s'ils considéraient avoir déjà vécu une situation d'itinérance, nous ne leur fournissions pas de définition précise de ce que nous entendions par itinérance. Pour certains, le fait d'avoir un lit pour dormir, que ce soit un refuge ou un lit chez un ami, et ne pas être contraint à dormir dans la rue ne constitue pas une situation d'itinérance. Alors que pour d'autres, le fait de ne pas avoir d'emploi, de recevoir de l'aide sociale et demeurer dans un refuge représente une situation d'itinérance.

4.3 LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DES CHAMBREURS

« Y'a pas grand monde qui aime ça vivre en chambre, je peux te le dire. » (Chambreur)

Les chambreurs qui ont participé à l'étude ont été invités à raconter leur parcours résidentiel depuis leur première expérience en maison de chambres jusqu'à aujourd'hui. Ils ont été questionnés sur les raisons les ayant amenés à aller vers ce type de modalité résidentielle, puis éventuellement vers d'autres modalités. Nous poursuivions alors de retracer l'usage de la maison de chambres dans chacun des parcours et de documenter son utilité. On retrouvera à la fin de cette section un schéma qui résume les différents parcours qu'il nous été possible d'identifier. Pour illustrer la lecture, quelques capsules²⁴ racontant des parcours types sont aussi présentées tout au long de cette section.

Pourquoi habiter en maison de chambres?

Même si habiter en chambre n'est pas toujours un choix, ce type d'habitation revêt une utilité certaine dans le parcours résidentiel des personnes rencontrées. Peu importe la situation qui nous y mène, il est en effet possible de choisir de vivre et de rester en maison de chambres parce que l'on y retrouve des avantages en lien avec le mode de vie qu'elles offrent. Voici quelques cas de figure pour lesquels la chambre devient une option résidentielle.

La maison de chambres est une option pour quiconque vit un événement ou une succession d'événements de vie qui le place en situation d'instabilité résidentielle et financière. Pensons ici, par exemple, à un incendie, une perte d'emploi, un accident de voiture, un divorce, un deuil, un problème de toxicomanie persistant ou une maladie. C'est aussi une option pour ceux qui ont cumulé d'importantes dettes, fait une faillite ou qui, pour une raison ou une autre, ne sont plus en mesure de réussir une enquête de crédit.

La plupart des chambreurs affirment en effet que suite à une série malencontreuse d'événements, ils ont « atterri » en maison de chambres. Cette dernière présente un côté facilitant et pratique étant donné que les meubles et les services de télécommunication sont fournis et qu'il ne soit pas nécessaire d'y demeurer longtemps. Tous avouent, toutefois, qu'ils auraient préféré vivre en appartement. Mais cela, pour plusieurs, n'est pas une option envisageable étant donné le coût trop élevé de ce type de tenure, surtout pour les personnes seules.

On ne choisit pas de se ramasser là-dedans. C'est comme un enchaînement de circonstances qui ne jouent pas en faveur de la personne qui s'en va vivre en chambre et pension. (Ex-chambreuse)

Je n'avais pas envie d'aller rester en chambre. Je voulais me trouver, au pire, un petit studio minuscule, mais même ça je n'arrivais pas à en trouver. Au début, j'ai refusé [des chambres], mais quand j'ai vu l'urgence de la situation, je n'ai pas eu le choix. (Chambreur)

24 Pour maintenir la confidentialité des répondants, les informations nominatives ou factuelles (ex. nom, âge, lieu de résidence) ont été modifiées à l'intérieur des récits.

Je regardais au départ pour trouver un appartement seul ou avec des colocataires et finalement je suis tombé sur cette annonce-là qui faisait mon affaire. Un endroit pas cher. Pratique lorsqu'on n'a pas beaucoup de meubles. Facile d'arriver et de repartir quand on le désire. (Ex-chambreuse)

Toutefois, il convient de préciser que la maison de chambres n'est pas uniquement une option pour les gens qui « dégringolent » ou qui vivent une détérioration de leur situation personnelle et sociale. En effet, la chambre, principalement celle qui offre la pension, devient aussi un choix d'habitation pour des personnes qui ont des problèmes de santé et qui désirent acquérir une certaine autonomie sans toutefois être en mesure d'assumer l'ensemble des responsabilités induites par la location d'un appartement. La maison de chambres est aussi utile dans des moments de transition. Par exemple, au sortir d'une maison de thérapie, d'un centre d'accueil, lorsqu'on quitte le nid familial ou encore tout simplement pour se sortir de l'itinérance. Les intervenants œuvrant auprès de personnes en situation d'itinérance considèrent, à raison, que la maison de chambres est un maillon essentiel pour sortir de la rue et donner un peu de stabilité aux individus. En d'autres mots, les maisons de chambres sont à la fois un tremplin vers de meilleures conditions de vie et un rempart contre l'itinérance : « [À propos de la chambre] c'est pour faire une transition vers un appartement autonome et sortir du milieu. J'ai besoin de quelque chose qui va me permettre de retrouver un semblant de vie autonome. » (Chambreux)

Enfin, il convient de rappeler que la chambre est une option pour des travailleurs qui ont des emplois les amenant à déménager d'une ville à l'autre : « J'ai appliqué sur Internet pour une job à Kuujuaq comme cuisinier pour un contrat de quatre mois. Il est payant le maudit contrat. J'aimerais ça l'avoir. Si je pogne ça, je peux lâcher ma chambre, je n'ai rien. » (Chambreux)

Habiter en maison de chambres : une situation temporaire ?

Au départ, la maison de chambres est souvent pensée par les chambreux comme une solution temporaire ou encore comme un tremplin vers une autre modalité d'habitation. C'est là du moins l'espoir que portaient en eux la plupart des chambreux ayant participé à l'étude. Toutefois, une fois qu'ils s'y trouvent, peu importe les raisons, il s'avère très difficile d'améliorer leur situation. La vie en maison de chambres peut ainsi devenir une solution permanente.

J'espère que c'est temporaire. D'ailleurs, c'est ce que je me suis dit quand je suis arrivé là-bas. Je me suis dit que dans six mois je serai sorti d'ici. Mais ça fait trois ans que je me dis ça. (Chambreux)

La pauvreté, c'est plus facile d'y arriver que de s'en sortir. Ça résume bien les choses. La pauvreté ce n'est pas un problème individuel, mais un problème de société. T'as beau te battre, c'est comme mission impossible de sortir de ça. Moi, si je voulais me retrouver un emploi au niveau de mes qualifications, racheter une maison... impossible! Tu n'as pas le droit à l'erreur. T'es faite, c'est terminé pour toi. (Chambreux)

Après avoir envisagé divers scénarios d'habitation et considéré les coûts élevés des loyers, la plupart des chambreux finissent en effet par se résigner et apprivoisent l'idée que ce qu'ils souhaitent

n'être qu'un court séjour en maison de chambres pourrait se prolonger pour une période beaucoup plus longue.

Tu veux essayer de régler ta problématique, mais tu ne veux pas payer 75 % de ton revenu pour ta chambre. Au niveau de l'aide sociale, c'est 600 quelques par mois... qu'est-ce qu'il te reste pour vivre? Tu ne peux pas gagner plus que 200 \$ par mois sinon t'es coupé. Il y a des bâtons dans les roues tout partout. Un moment donné, tu te mets à tourner en rond. Retour à la case départ. « Ah! Ce scénario-là il ne marche pas... je vais en essayer un autre ». (Chambreur)

Il y a quelque temps, je t'aurais dit que c'est temporaire parce que j'espère pouvoir avoir autre chose un moment donné. Mais de fil en aiguille, comme je vous ai dit, je ne suis pas chanceux. Donc, je ne le sais pas... (Chambreur)

Quoiqu'il en soit, une proportion importante de maisons de chambres n'apparaît pas comme des milieux sains dans lesquels on peut vivre à long terme. Que ce soit en raison de la salubrité, du bruit, de l'exiguïté des lieux, il serait en effet difficile de retrouver ou de maintenir un équilibre de vie dans un tel milieu.

« Une maison de chambres, ce n'est pas un endroit où tu peux passer du long terme. Ce n'est pas vrai que quelqu'un peut rester là. À moins que la personne ne soit vraiment pas prête à rien changer. » (Chambreur)

La recherche d'une stabilité résidentielle

« Un moment donné, j'étais quand même bien, ça me suffisait. Je me contentais de ça. Je n'avais pas vraiment les moyens de payer plus. Je suis resté jusqu'à ce que je me dise : non, ça n'a plus d'allure... il faut que je parte d'ici. » (Ex-chambreur)

Les parcours résidentiels des chambreurs sont généralement ponctués de plusieurs allers-retours entre différentes maisons de chambres, entrecoupés de périodes d'itinérance, de détention, de changement d'emploi, de thérapie, d'hébergement chez des amis ou des membres de leur famille. Pour ceux qui vivent avec un problème de santé mentale s'ajoutent aussi, entre deux maisons de chambres, les séjours en milieu hospitalier. Les parcours résidentiels documentés laissent tantôt présager une amélioration de la situation du chambreur, tantôt une dégradation de ses conditions de vie. Pour la plupart, toutefois, l'instabilité résidentielle les maintient dans le cercle vicieux de la pauvreté et duquel il peut être très difficile de s'extraire.

Cette instabilité peut durer plus ou moins longtemps. Parfois même, elle dure pendant plus de 10 ans. Mais un jour où l'autre, la recherche d'un milieu de vie plus sain et en cohérence avec de nouveaux objectifs de vie s'impose.

Aujourd'hui, je ne suis plus prêt à retourner vers ça [la chambre] parce que je connais la chanson. Je sais comment ça danse et je sais qu'est-ce qui se passe. Je ne suis plus intéressé. [...] Je vais payer 100 \$ de plus s'il faut, mais je vais avoir un 1 ½ minimum. Qu'on ne m'arrive pas avec une chambre parce que ça va être non. Je pense que je suis épuisé de ça. (Chambreur)

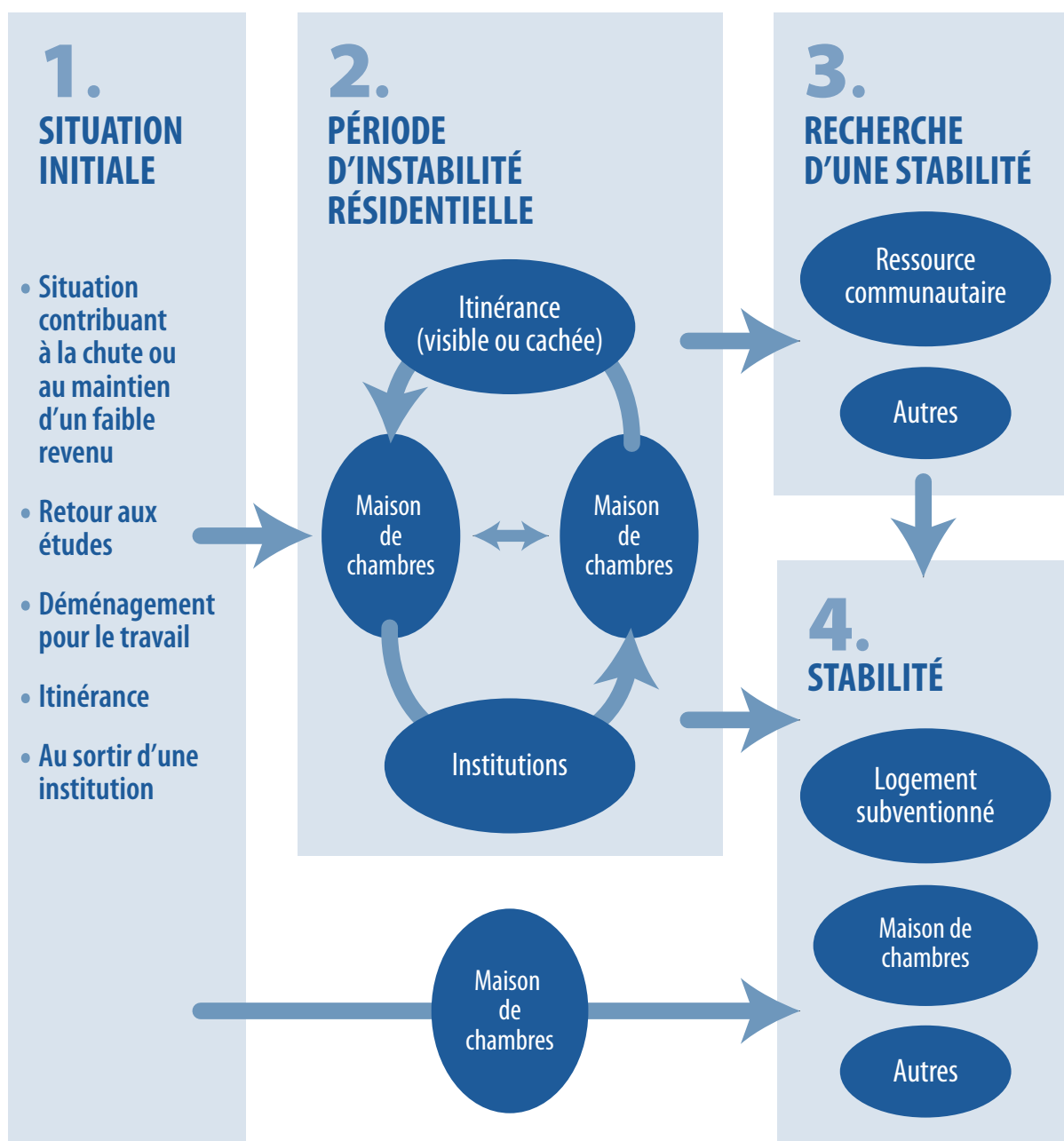
Il peut s'agir d'une « bonne » maison de chambres, d'un appartement ou d'une ressource communautaire encadrée. Enfin, pour certains chambreurs, le seul moyen d'arriver à une stabilité résidentielle a été d'avoir accès au programme de supplément au loyer²⁵ pour vivre en appartement de façon autonome. Ils se réjouissent d'ailleurs beaucoup de cette opportunité qui les a aidés à cheminer vers l'atteinte de leurs objectifs : « C'est à cause de Clés en main. Si je n'avais pas Clés en main, je retomberais probablement dans la même situation. [...] Si je perds ça demain matin, ça se peut que je retombe aussi bas que je l'étais. » (Ex-chambreur)

Synthèse des parcours

Le parcours résidentiel des chambreurs se partage entre quatre grands moments, lesquels sont présentés à la figure 2. La **situation initiale** cible les événements qui se produisent dans la vie des personnes et qui les propulsent dans une période d'instabilité. Dans la presque totalité des cas, il s'agit d'un événement ou d'une situation qui occasionne une diminution considérable du revenu. Malgré ces événements bouleversants, certains pourront stabiliser leur situation. D'autres, en contrepartie, entreront dans ce que nous avons appelé la **période d'instabilité résidentielle** et circuleront de maisons de chambres en maisons de chambres. Cette période qui intègre ou non des cycles d'itinérance et des séjours en institution (ex. : prison ou hôpital) est surtout associée au profil du consommateur présentant ou non un problème de santé mentale. Ce processus cyclique peut durer quelques mois ou plusieurs années, mais, dans tous les cas, il s'agit d'une période si difficile à vivre qu'elle impose à un moment donné la **recherche d'une stabilité résidentielle**. Il s'agit là du troisième grand moment où la personne va chercher à vivre dans un lieu plus calme et plus encadré pour se sortir de son précédent cycle. Certains iront temporairement en thérapie ou dans une ressource spécialisée, là, à tout le moins, où l'on retrouve des personnes-ressources. Il y a ici une volonté claire de reprendre le contrôle de sa vie et de faire des projets pour l'avenir. Enfin, pour d'autres, cette recherche de stabilité n'aura pas lieu et la découverte d'une *bonne* maison de chambres sera suffisante pour retrouver une **stabilité**. Il faut donc comprendre ici que retrouver une stabilité n'est pas nécessairement d'éviter à tout prix la maison de chambres, mais plutôt de vivre dans un milieu sécurisant qui correspond à ses besoins.

25 Pour plus d'information sur le programme de Supplément au loyer de la Société d'habitation du Québec, voir : <http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/vivre-en-logement/Pages/supplement-loyer.aspx>

Figure 2 Synthèse des parcours résidentiels des chambreurs



Encadré 1 La maison de chambres au cœur du parcours de vie

René, 54 ans, est originaire de Montréal. Au début des années 2000, il était propriétaire d'un condo et avait un bon emploi dans le domaine de l'informatique. Il avait néanmoins connu quelques difficultés dans ses relations amoureuses, auxquelles s'ajoute un problème d'alcool qui allait et revenait selon les épreuves de la vie et qui prenait de plus en plus de place dans son quotidien. Au fil des années, sa situation s'est dégradée tranquillement, presque sournoisement. En 2013, après quelques thérapies de courte durée et après avoir perdu son emploi et son condo, René s'est montré résolu à régler son problème de consommation d'alcool une fois pour toutes. Il s'est alors engagé dans une thérapie en cure fermée dans la région de Québec. Sept mois plus tard, à la sortie de cette thérapie, René allait beaucoup mieux, mais il n'avait plus d'endroit où habiter et son réseau social était quasi inexistant dans sa nouvelle région. À sa sortie, il s'est donc dirigé vers une maison de chambres. Toutefois, il n'y est pas demeuré longtemps, car il craignait que la clientèle et le climat qu'on y retrouvait l'amènent à consommer à nouveau et le « *tire vers le bas* ». Aujourd'hui, il se considère plutôt en pleine remontée. Ces derniers mois, il a entamé une démarche d'orientation professionnelle et il désire retourner sur le marché du travail. Il aimerait user de l'expérience acquise dans les dernières années et devenir un pair-aidant pour ceux et celles qui vivent des difficultés semblables à celles qu'il a vécues. C'est ainsi que depuis trois mois, René se promène d'une ressource communautaire à l'autre en attendant de trouver un endroit sécurisant où il pourrait habiter, mettre à exécution son plan de vie, et enfin réapprendre à se valoriser. Quand nous l'avons rencontré, René cherchait une *bonne* maison de chambre, un endroit sain où il pourrait recoller les morceaux. Il nous a avoué que ces *bonnes* maisons de chambres se font rares.

.....

Thomas, 35 ans, a commencé à consommer des drogues fortes à la mi-vingtaine à la fin de son baccalauréat. Il a décidé de déménager en chambre, car c'était une solution économique pour lui permettre de consommer davantage. Sur une période de près de 10 ans, il a habité dans au moins 15 maisons de chambres de la ville de Québec, entrecoupée de quelques périodes d'itinérance, particulièrement pendant les mois d'été. Chaque fois, il ne demeurait pas plus de six mois dans la même chambre. Il nous raconte que cette grande mobilité était surtout liée à sa consommation : il partait souvent en *débauche* et n'avait pas d'argent pour payer son loyer, ce qui entraînait son expulsion. C'est dans la dernière maison de chambres où il a habité qu'il a atteint le fond du baril. Voulant se sortir du milieu de la drogue, mais ne sachant pas comment, il a alors délibérément commis un acte criminel devant les policiers afin de se faire arrêter. Il se disait qu'en prison, il pourrait prendre une pause de cette vie. Il a donc été six mois en détention. À sa sortie, l'Armée du Salut fut l'option préconisée. Quand nous l'avons rencontré, Thomas prévoyait y demeurer encore pour six mois, le temps de refaire un coussin financier et de planifier son retour aux études à l'université.

Léa, 43 ans, est originaire de la région de Québec. Elle a habité pour la première fois dans une maison de chambres pendant presque trois mois alors qu'elle avait 18 ans. Bien qu'elle n'aimait pas ça, car trop petit et bruyant, elle y habitait pour avoir son autonomie et s'éloigner de son petit ami qui maintenait une emprise sur elle. De ce dernier, elle eut son premier enfant. Toutefois, c'est sa mère qui en a pris soin, car Léa avait d'importants problèmes de drogue et désirait suivre une thérapie pour régler ce problème. Cette thérapie n'a malheureusement pas porté fruit et peu de temps après, elle s'est retrouvée à la rue et mère d'un deuxième enfant. Ce dernier a également été pris en charge par sa mère alors que Léa évoluait depuis quelque temps déjà dans le monde de la prostitution. Cet épisode de sa vie dura près de 10 ans. Elle n'avait alors pas de domicile fixe et dormait ici et là chez des clients ou encore logeait dans des maisons de chambres. Un bon jour, elle a rencontré un homme de qui elle est tombée amoureuse et qui l'a sortie de la prostitution. Après cette relation qui dura environ sept ans, Léa se retrouva de nouveau à la rue. Toujours aux prises avec des problèmes de consommation et avec l'apparition graduelle de problèmes importants de santé physique, elle décida d'aller chercher de l'aide. À la fin de sa thérapie, Léa savait bien que si elle voulait s'en sortir pour de bon, elle ne pouvait pas retourner vivre dans une maison de chambres de la Basse-ville puisque ce milieu de vie risquait de la faire retomber dans ses anciennes habitudes. Elle voulait plutôt habiter dans une ressource d'hébergement qui offrait un certain cadre d'intervention sans être trop restrictive. Quand nous l'avons rencontrée, Léa avait repris contact avec ses deux enfants et projetait de passer quelques mois encore dans la ressource communautaire pour femmes avant de se trouver un appartement.

.....

Bernard, 49 ans, est originaire de l'Outaouais. La première fois qu'il a loué une chambre, c'était pour un nouvel emploi qu'il avait obtenu en Abitibi dans les années 1980. Durant ce séjour, il a résidé dans deux maisons de chambres différentes qui avaient, selon lui, « *quelque chose de familial* ». Par la suite, un nouvel emploi l'amena à déménager à Montréal et sa vie, tranquillement, prit forme : « *J'avais mon travail, mes amis, ma maison, mes chums, ma musique, ma famille, j'avais tout!* ». On peut affirmer que jusque-là tout allait bien et que rien ne laissait présager ce qui l'attendait. Vers le début des années 1990, le frère de Bernard décède tragiquement. Cet événement a chamboulé sa vie : séparation, perte d'emploi, consommation de drogues et itinérance se sont succédés. Par la suite, durant plus de 10 ans, Bernard a été toxicomane et en situation d'itinérance. Au terme de ces années difficiles, il a voulu s'en sortir et est déménagé à Québec. À l'époque, il n'avait aucun meuble, aucun moyen financier et la maison de chambres s'est présentée comme la seule option d'habitation possible. Durant trois ans et demi, il est demeuré au même endroit. Il avait maintenant un toit sur la tête, mais se considérait comme encore très proche du milieu de la rue autant par sa situation financière que par son mode de vie de consommateur. Quand Bernard raconte ce qu'il a vécu pour en arriver là, il donne l'exemple d'une bonne tarte servie dans une belle assiette. Pareille à sa vie, il a échappé cette tarte par terre avec l'assiette et tout ce qu'il y avait dedans. Une fois au sol, il a marché dessus pendant quelque temps. Aujourd'hui, il a repris l'assiette, a recollé quelques morceaux et l'a tranquillement reconstruite pour éventuellement la remplir à nouveau. Ce processus est

long, mais le fait qu'il ait déjà eu une bonne tarte entre les mains lui permet de s'accrocher et d'entrevoir un objectif de vie. Il sait vers quoi il veut se diriger, il sait ce qu'il vaut. Quand nous l'avons rencontré, Bernard ne consommait plus de drogues depuis maintenant cinq ans et il habitait dans un logement subventionné depuis plus d'un an. Il ne veut plus jamais retourner habiter en chambre.

.....

Christiane, 55 ans, est originaire de la Mauricie. Elle a été propriétaire d'une maison avec son conjoint de 1996 à juin 2012, moment de leur séparation. Peu temps après, Christiane a entrepris un changement de carrière et des démarches pour obtenir son permis de conduire pour véhicule lourd. L'été où elle a obtenu ce permis, Christiane n'a pas désiré louer un appartement, car elle savait que dès qu'elle aurait un emploi, elle serait appelée à voyager dans le pays et serait ainsi absente de Québec durant de longues périodes de temps. Elle a donc choisi, cet été-là, de dormir quelques semaines dans sa camionnette, car dans ce contexte, payer un appartement et avoir un domicile fixe était, à ses yeux, une dépense inutile. Elle préférait plutôt attendre que sa situation se stabilise et, au besoin, louer une chambre pour les saisons plus froides. Il se trouve que le jour même de sa première entrevue, Christiane a obtenu l'emploi tant convoité. L'hiver arrivant sous peu, elle décida de troquer sa camionnette pour une chambre.

.....

Louise, 42 ans, a habité en maison de chambres et pension pour la première fois dans le milieu des années 1990. Elle a opté pour ce type d'habitation, car à l'époque, elle désirait partir de chez ses parents, n'avait pas de meubles, était étudiante et avait une des difficultés à s'organiser au niveau des repas et de l'entretien ménager. La pension lui permettait de se libérer de certaines responsabilités. À sa première chambre et pension, elle vivait avec 18 personnes ayant un problème de santé mentale. La colocation était très difficile avec eux et Louise se retrouvait constamment au centre de nombreux conflits. Elle a même été expulsée de cet endroit suite à une mésentente avec le propriétaire et les locataires. Cette expulsion et l'urgence de trouver un endroit où habiter l'on menée dans une ressource d'hébergement pour femmes. Après un court séjour à cet endroit, elle s'est dirigée vers une autre pension où elle est demeurée pendant deux ans. Là encore, elle a été expulsée suite à une mésentente avec le propriétaire. Suite à cette dernière expulsion, Louise a été hospitalisée en psychiatrie et a transité par plusieurs ressources d'hébergement d'urgence pour ultimement atterrir en famille d'accueil. De nouveau, plusieurs conflits sont survenus, ce qui a mené, sans surprise, à son expulsion. Ce qui rend le parcours résidentiel de Louise instable est le fait qu'elle soit constamment en conflit relationnel avec les gens qui gravitent autour d'elle et qu'elle ait besoin d'un soutien pour l'aider dans la gestion de ses activités quotidiennes. Heureusement, l'aide d'une intervenante d'un programme de soutien au loyer est venue mettre fin à ce cycle de conflits. Depuis maintenant quatre ans, Louise habite seule dans un studio du quartier Limoilou. Elle utilise les services d'un organisme communautaire qui lui donne droit à un repas par jour et à la visite d'une intervenante au quotidien. Elle est très heureuse de sa nouvelle situation et apprend maintenant à entrer en relation avec les autres d'une manière plus saine.

4.4 LES CONDITIONS DE VIE EN MAISON DE CHAMBRES

Dans cette section-ci sont présentées les données recueillies en lien avec les conditions de vie en maison de chambres. Il s'agit plus spécifiquement de données en lien avec les espaces habités, la gestion de la maison de chambres, la sécurité, l'alimentation, les droits, la cohabitation et les liens entre les chambreurs et les propriétaires.

Les espaces habités

La chambre

La chambre est généralement meublée avec un lit (matelas et base de lit), une commode et un meuble de rangement. Parfois, on y retrouve aussi un bureau de travail. Dans quelques rares exceptions, la personne a aussi la possibilité d'apporter son propre mobilier. La plupart des chambres sont également munies d'un lavabo, d'une télévision, et d'un petit fauteuil. À certains endroits, l'installation d'équipements tels qu'un petit réfrigérateur, un four ou un élément de cuisson (micro-ondes) et un grille-pain est autorisée. Les chambreurs estiment toutefois que la plupart des chambres sont trop petites et ne permettent pas un aménagement très élaboré, ce qu'ils déplorent, car la plupart d'entre eux préfèrent éviter les aires communes.

L'état des équipements est la plupart du temps jugé « correct ». Les meubles fournis, bien que vieux, sont fonctionnels. Le matelas, couramment, serait en mauvais état : « défoncé », « puant », « plein de punaises », « déchiré ».

Le vieillissement et le mauvais entretien du bâtiment peuvent aussi avoir des conséquences sur l'état général de la chambre. Un manque d'isolation ou de climatisation ainsi qu'une mauvaise insonorisation sont des problèmes qu'on a souvent rapportés.

Ce qui est plate, c'est que je n'ai pas de chauffage. Dans les journées où il y a fait froid, le long du mur il y avait de l'eau. Y'a un calorifère, mais ça chauffe pas. Je suis obligé de mettre un tapis sous la porte et les planchers qui sont énormément froids [...].
(Chambreuse)

Le dernier propriétaire, il faisait des affaires un petit peu de travers, par en dessous. Un moment donné, il avait commencé à faire creuser la fausse cave. [...] C'était le bordel. Toujours en est-il qu'en dessous de ma chambre, c'était la fausse cave. Quand ils ont commencé à creuser ça, l'eau s'est accumulée là-dedans. Dans ma chambre, j'avais une grande fenêtre étroite qui donnait sur l'arrière-cour. L'hiver, je mettais un plastique à l'intérieur de la petite fenêtre qui ouvrait, un plastique par-dessus la grande fenêtre et un plastique à l'extérieur et les murs étaient froids. Je voyais la glace qui passait. C'était l'enfer. (Ex-chambreur)

Faut être wise en maison de chambres à Québec. Si on ne veut pas mourir de chaud, pas d'air climatisé, ça prend des plantes vertes dans la fenêtre et un arbre. C'est un problème l'été en maison de chambre, il fait trop chaud, les gens s'endurent plus.
(Chambreur)

En fait, l'état dans lequel se retrouve une chambre serait étroitement lié à la manière dont le chambreur précédent l'a entretenue. Voici ce qu'un répondant raconte à ce sujet :

Le chambreur d'avant avait tout cassé. J'ai mis les meubles brisés dans la chambre d'à côté et je suis allé dans la poubelle dehors pour ramasser un store. Il [le propriétaire] a sûrement mis quelqu'un dehors avant que j'arrive, parce que tout était dans la poubelle.
(Ex-chambreur)

Les espaces communs

La cuisine et la salle de bain sont les espaces communs généralement partagés par les chambreurs. Dans la plupart des maisons, il n'y a qu'une seule cuisine minimalement équipée d'un four et d'un réfrigérateur dont l'état laisse souvent à désirer. On trouve aussi dans ces cuisines des espaces de rangement permettant aux chambreurs de conserver leur nourriture non périssable et divers articles de cuisine. Ces rangements sont parfois exclusifs et verrouillés. Enfin, les articles de cuisines les plus usuels sont habituellement mis à la disposition des chambreurs. Plus loin, nous verrons que le partage de la cuisine et des commodités qui s'y trouvent ont un impact important sur l'alimentation des chambreurs.

Pour ce qui est de la salle de bain, on en trouve habituellement une par étage soit pour environ sept ou huit chambreurs. Dans un seul cas, il nous a été rapporté que la maison de chambres ne disposait que d'une seule salle de bain pour 20 chambreurs : « Il fallait faire la file. » (Ex-chambreur)

Parfois, un salon est également aménagé tandis que certaines maisons de chambres possèdent des balcons aux étages, ce qu'apprécient beaucoup les chambreurs : « Ce que j'ai aimé, ce n'était pas la chambre, c'était les deux arbres en avant de la maison. Y'a un balcon, deux arbres qui faisaient de l'ombre. Je pouvais mettre mes plantes et mes plants de tomates. » (Chambreur)

L'entretien et la salubrité des lieux

De manière générale, il convient de dire que plusieurs chambreurs et intervenants sont inquiets de la salubrité des lieux dans les maisons de chambres.²⁶

Le mur dans ma chambre derrière la commode, il était noir de moisissure.
(Ex-chambreur)

C'est un taudis [...] La propreté, c'était en dessous de la limite. Si quelqu'un s'occupait de ça, ça devrait normalement être fermé. Un établissement comme ça, c'est inacceptable.
(Ex-chambreur)

Moi tout ce que je vois, c'est insalubre. Ils vivent avec des rats et des punaises.
(Intervenant)

26 Les membres de l'équipe de recherche s'étant déplacés dans les maisons de chambres lors de la collecte de données ont remarqué que certaines maisons de chambres étaient particulièrement mal entretenues. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un constat général, les mauvaises odeurs présentes dans celles-ci, de même que la saleté observable témoignaient d'un niveau de salubrité très discutable.

En ce qui concerne l'entretien des espaces communs, celui-ci relève parfois de la responsabilité d'un concierge – qui peut être l'un des chambreurs –, parfois du propriétaire lui-même ou encore il relève des règlements mis en place ce qui signifie qu'il incombe à tous de faire en sorte que les lieux communs demeurent propres. Dans ce dernier cas, aux dires des chambreurs, la salle de bain deviendrait toutefois rapidement infecte, parfois même entièrement insalubre. Il nous a été rapporté que si les chambreurs ont parfois beaucoup d'initiative au départ, ils laissent rapidement tomber leurs bonnes habitudes d'entretien devant la nonchalance et la négligence des autres chambreurs : « Je le faisais [le ménage] au début quand je suis arrivé parce que c'était sale. Ça n'avait pas de bon sens. Je passais derrière le gars qui disait qui le faisait avant de prendre le contrat. Un moment donné, j'ai arrêté parce que ça n'avait pas de sens. Il y en avait un qui pissait carrément par terre. » (Chambreur)

Une femme a aussi rapporté ne pas se sentir à l'aise de faire du ménage parce que cela entretenait la discrimination envers les femmes comme si c'était *de facto* leur responsabilité de nettoyer : « Des fois, je passe le balai, mais pas devant eux autres [les autres chambreurs] parce que ça serait me rendre inférieur ou me mettre vulnérable à des discussions interminables. » (Chambreuse) Sur ce point, il est intéressant de souligner que les propriétaires affirment que lorsqu'une ou plusieurs femmes habitent la maison de chambres, celle-ci serait beaucoup mieux entretenue : « [...] je dirais que d'avoir des femmes dans la maison, ça aide beaucoup. Ils vont botter le derrière aux gars pour qu'ils se ramassent. Et elles sont efficaces là-dessus. » (Propriétaire)

Par ailleurs, il a été à maintes reprises souligné qu'il était parfois très long avant que les réparations requises dans ces espaces communs ou dans une chambre soient faites. Cela dépend des propriétaires; si certains sont à cet égard très consciencieux, d'autres laissent les équipements déperir ou attendent que les locataires les plus *briseurs* quittent avant de réparer ce qui est défectueux.

Enfin, ces propos doivent être nuancés par le fait que l'insalubrité des maisons de chambres ne tient pas qu'au mauvais entretien des propriétaires; elle résulte aussi des comportements inadéquats des chambreurs. La présence de punaises en est un excellent exemple. Devant de telles invasions, la responsabilité se trouve en effet partagée entre le chambreur qui ramène des objets souillés dans sa chambre et le propriétaire nonchalant qui laisse dégénérer la situation.

La réception des appels téléphoniques et du courrier

Quelques chambreurs possèdent leur propre cellulaire. Toutefois, lorsque l'utilisation d'une ligne téléphonique est incluse dans le prix de la chambre, un téléphone situé dans une aire commune est alors à la disposition de tous les chambreurs. Le cas échéant, on déplore le fait qu'il soit extrêmement difficile, voire même impossible, d'avoir une conversation privée. En outre, comme les heures d'utilisation des espaces communs sont presque toujours restreintes, l'accessibilité au service téléphonique se voit par le fait même limitée : « Il y a un téléphone résidentiel à la cafétéria situé au rez-de-chaussée. Les chambreurs qui doivent téléphoner peuvent descendre de 7 h à 17 h pour y faire un appel. » (Chambreur)

Les appels téléphoniques importants – en lien, par exemple, avec un emploi ou la santé –, sont aussi source de problèmes lorsqu'ils sont gérés par les autres locataires.

Quand y'en a qui répondent tout croche comme des gars saouls, j'aimais moins ça parce que j'aime travailler et souvent, je donnais mon nom à l'employeur. J'ai déjà perdu un emploi à cause qu'un locataire a mal répondu à l'employeur et ne m'a pas fait le message. (Chambreur)

J'ai eu un message sur lequel il n'y avait pas la bonne date pour le rendez-vous avec mon agente de probation. Ça peut avoir des impacts. Je ne me suis carrément pas présentée au rendez-vous. (Chambreuse)

Enfin, dans la plupart des maisons de chambres, la boîte aux lettres est commune et peut entraîner des problèmes de confidentialité. On nous a rapporté des cas, notamment, où le courrier des locataires était ouvert par le propriétaire ou par d'autres chambreurs avant qu'il ne leur soit remis à son destinataire. Comme il y a aussi beaucoup de roulement dans les maisons de chambres, il n'est pas rare, également, que le courrier soit tout simplement perdu.

La gestion de la maison de chambres

Les entrevues de recherche nous indiquent que la qualité de vie en chambre dépend pour une large part de la manière dont les propriétaires gèrent les maisons de chambres. On fait ici référence à la gestion immobilière, à la gestion du milieu de vie, au bail, au paiement du loyer et aux services offerts.

La gestion immobilière

Les entreprises de gestion immobilière qui possèdent plusieurs logements et chambres se dotent généralement d'un responsable pour s'occuper de la perception des loyers et de l'entretien général du bâtiment. Selon le cas, le responsable habite ou non sur place et les propriétaires ne visitent que très peu leurs locataires. Les chambreurs considèrent que le propriétaire qui n'habite pas la maison de chambres, ou n'y est que rarement présent, se préoccupe plus des profits générés par son immeuble que de la qualité de vie des gens qui y logent.

[Nom du propriétaire], sur [nom de la rue], qui a des maisons de chambres, il a un pusher par étage. Ça ne le dérange pas lui. Les gars s'endettent avec les pushers, mais ça ne le dérange pas. Il n'offre aucune qualité de vie à son résident. Pas capable de dire au pusher : « Hey, toi là... t'as assez vendu de drogue chez nous. Ciao! » (Chambreur)

Ce n'est pas tous les propriétaires qui sont compétents à régler des conflits. Leur premier objectif c'est sûr que c'est de louer la chambre. Après ça, bien... ils ne sont pas là, arrangez-vous. (Ex-chambreur)

La gestion du milieu de vie

Pour faciliter la gestion de la maison de chambres en tant que milieu de vie, la plupart des propriétaires se dotent de règlements. Ceux-ci sont parfois affichés, parfois inscrits sur le bail ou parfois simplement mentionnés verbalement à la personne qui emménage. Principalement, il s'agit de règlements qui relèvent du savoir-vivre et qui ont pour objectif d'assurer une certaine qualité de

vie aux locataires. Ils concernent, par exemple, les droits de visite, le bruit, la consommation d'alcool ou de drogues, le couvre-feu ou encore les périodes où il est interdit d'utiliser la cuisine et la salle de lavage. Certains règlements visent aussi l'entretien ménager des aires communes (cuisine, salle de bain) et des chambres.

Le problème dans la gestion du milieu de vie réside dans l'application des règlements par le propriétaire ou le responsable. La présence ou la disponibilité du propriétaire dans la maison de chambres, nous aurons l'occasion d'y revenir, a habituellement un effet favorable sur l'application des règlements, sur la qualité des relations entre locataires ainsi que sur la salubrité des lieux. Du fait de leur proximité, lorsqu'il y a un besoin de réparation, les propriétaires réagiraient aussi beaucoup plus rapidement. À l'inverse, les propriétaires qui se tiennent à distance de leur immeuble ou qui ont un type de gestion peu orientée sur la qualité du milieu de vie auraient pour effet d'encourager certains locataires à imposer leurs propres règles et à dominer les plus vulnérables d'entre eux.

Le bail

La plupart des chambreurs nous ont mentionné ne pas avoir de bail écrit. L'entente entre les deux parties se fait la plupart du temps verbalement. Dans de rares cas, surtout les OSBL d'habitation, les responsables des maisons de chambres élaborent un document définissant l'entente de location, faisant office de bail. Y figurent alors le montant mensuel de la chambre et les services offerts, et s'il y a lieu, les règlements en vigueur ainsi que l'avertissement d'expulsion en cas de mauvais comportement ou de non-paiement du loyer. Dès le départ, il est donc entendu qu'après l'émission d'un certain nombre d'avis pour non-respect des règlements, la personne peut se faire expulser sans que le propriétaire ne soit exposé à un recours à la Régie du logement²⁷. Cette méthode semble particulièrement appréciée, tel qu'en témoigne l'extrait suivant :

Nous autres, on avait quelqu'un pour intervenir. Trois avertissements et si tu ne te corriges pas... out! Ça ne prenait pas trois mois et deux lettres. C'était le lendemain matin. T'es rendu au deuxième avertissement, s'il y en a un autre ça va être pour te dire que t'es dehors. (Chambreur)

Selon la Régie du logement, le renouvellement de la chambre se fait automatiquement chaque mois à moins qu'un avis de départ soit émis 10 jours avant la fin du mois. Cette reconduction mensuelle du bail offre la possibilité aux chambreurs insatisfaits de changer de milieu de vie.

Le 15 ou le 20 du mois, le propriétaire ou le responsable fait le tour des chambres pour voir si certains chambreurs vont partir et pour voir s'il aura besoin de trouver quelqu'un. (Chambreur)

Quand t'arrives dans une maison de chambres, tu sais jamais c'est quoi qui a là-dedans. Ça fait que tu peux te tanner assez vite. En dedans d'une semaine, il n'y a pas de bail... pis on s'en va. (Chambreur)

²⁷ Au Québec, la Régie du logement est le tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif.

Par contre, nous y reviendrons, tous ne respectent pas ce délai et les départs précipités des chambreurs sont assez fréquents.

Lorsque le propriétaire procède à une augmentation du coût de la chambre, soit qu'il rencontre en personne le chambreur, soit qu'il lui envoie une lettre. Ces augmentations peuvent se faire n'importe quand dans l'année et entrer en vigueur dès le mois suivant, cela au grand désespoir des chambreurs qui n'ont pas toujours une grande marge de manœuvre financière.

Païement du loyer

Pour le paiement du loyer, de façon générale, les propriétaires acceptent aussi bien les chèques que l'argent comptant. Certains chambreurs préfèrent payer leur chambre en argent comptant, car cela leur permet d'avoir une meilleure gestion de leur budget. Pour d'autres qui éprouvent des difficultés dans la gestion de leur argent, la fiducie de Lauberivière leur vient en aide. Le cas échéant, chaque mois, on envoie directement au propriétaire le chèque servant à payer la chambre ce qui est grandement apprécié par ces derniers. D'autres chambreurs préfèrent payer avec leur chèque d'aide sociale qu'ils donnent directement au propriétaire. Cela aurait pour avantage de recevoir en retour de l'argent comptant ou encore de payer du même coup les emprunts d'argent fait au propriétaire durant le mois. Cela est grandement apprécié des chambreurs, car certains n'ont pas de compte à la banque, mais nous y reviendrons, cela peut aussi donner lieu à des abus de la part de propriétaires malveillants. Enfin, les reçus de paiement sont quant à eux plutôt faciles à obtenir pourvu qu'on en fasse la demande aux propriétaires.

Les services offerts

Les services spécifiques offerts en chambres et pension ou par des OSBL d'habitation sont la gestion de la médication; la référence vers des ressources d'aide; l'intervention psychosociale; les repas; la cuisine collective; l'accès à un ordinateur; les activités sociales et la lessive. En raison de leur importante variation d'un endroit à l'autre, notre étude n'a pas permis de documenter de manière exhaustive leur disponibilité et leur qualité. On retient cependant qu'il est extrêmement rare de retrouver tous ces services à la fois et à plus forte raison lorsqu'ils font l'objet d'une dispensation de bonne qualité. On identifie beaucoup plus facilement, en contrepartie, plusieurs endroits où les services rendus sont de qualité douteuse.

Parmi les services offerts, la gestion de la médication par les propriétaires est préoccupante. Un chambreur a témoigné, par exemple, de son inquiétude devant le fait que les médicaments sont parfois laissés sans surveillance ou, encore, ne sont pas distribués aux bonnes personnes : « J'ai déjà vu quelqu'un [chambreur] prendre les pilules et les mélanger parce qu'un moment donné, il y en a un qui les a échappées. Ça, je l'ai vu de mes propres yeux. [...] Il les a remis n'importe comment sans savoir si c'était son nom ou pas. » (Chambreur)

On retient également que parmi les services offerts, les lieux d'habitation offrant une présence ponctuelle et un soutien psychosocial de qualité aux locataires améliorent de beaucoup, comme en témoigne l'extrait suivant, leur qualité de vie :

[En parlant de la maison de chambres gérée par un OSBL où il habite] Ce n'est pas la place où il va être plus heureux, mais le moins malheureux en attendant qu'il trouve une solution à sa problématique. Et pour ça, il aura les services d'un intervenant

communautaire. [...] Quand t'es dans une maison de chambres tout seul, sans service, zéro, tu n'as pas ça. (Chambreux)

Le sentiment de sécurité

Plusieurs éléments influencent négativement le sentiment de sécurité des chambreurs en regard de leur lieu d'habitation. Certains concernent le bâtiment en tant que tel et d'autres sont plutôt liés à la cohabitation.

L'absence d'une porte d'entrée verrouillée, d'une personne ressource sur place, d'un système d'alarme central, de détecteurs de fumée, de sorties de secours ainsi que le mauvais état du bâtiment²⁸ influencent de manière négative le sentiment de sécurité. En ce qui concerne plus spécifiquement la prévention des incendies, il semble que la plupart des chambres possèdent un détecteur de fumée et même, à l'occasion, des gicleurs. Par contre, les détecteurs de fumée ne sont pas toujours fonctionnels, car plusieurs fumeurs les débranchent volontairement pour éviter que l'alarme ne se mette en marche lorsqu'ils allument leurs cigarettes.

Y'ont tous [les chambres] des détecteurs de fumée parce qu'il y a la loi et les pompiers sont venus. Mais bien souvent, y'en a qui les débranchent. (Chambreux)

Les murs branlaient, il y avait des fissures partout. (Chambreuse)

La fois où j'ai eu vraiment peur, c'est quand le propriétaire a fait des rénovations et qu'il a décidé d'enlever l'escalier de ma sortie à moi, qui était la sortie de secours pour que je puisse sortir. (Chambreuse)

Il y avait du monde bizarre qui pouvait entrer n'importe quand dans le bloc. Il n'y avait pas de porte fermée qui communiquait avec les logements. (Ex-chambreux)

L'absence d'une personne ressource dans l'immeuble contribue aussi à augmenter le sentiment d'insécurité, particulièrement chez les personnes en besoin de soins. Un chambreux épileptique nous a confié sa peur de n'avoir personne pour veiller sur lui en cas de crise, tandis qu'un autre rapporte avoir observé un manque évident de soutien à l'endroit d'une personne nécessitant de l'assistance pour se nourrir et se laver.

À cet égard, une situation particulièrement inquiétante a été portée à notre attention. Pendant une certaine période de temps, les chambreurs ne pouvaient plus rejoindre le 911 parce que le service avait été bloqué étant donné le volume trop important d'appels reçus par le passé!

Sur [nom de la rue], ils appelaient tellement la police un moment donné qu'ils ont fait barrer le 911. [...] Les personnes ne pouvaient plus appeler le 911. Ok, c'est rock n' roll sur [nom de la rue], c'est très rock n' roll. Alors les gens appelaient toujours 911, 911,

²⁸ Ajoutons que lors de l'enquête permettant de faire le portrait de l'offre de maisons de chambres (objectif 1), l'équipe de recherche s'est déplacée sur les lieux et a pu accéder facilement à l'intérieur de la plupart des maisons de chambres, car la porte extérieure n'était généralement pas verrouillée. L'ensemble des observations de la part des membres de l'équipe atteste du mauvais entretien de plusieurs maisons de chambres.

*911... bien ils ont décidé de barrer le 911. Sauf que, s'il arrive quelque chose, c'est fini.
(Intervenant)*

Enfin, même lorsque le bâtiment est conforme aux normes usuelles, un sentiment d'insécurité peut subsister chez les chambreurs. Le fait de vivre à plusieurs dans un même immeuble sans pouvoir prévoir la conduite ou le comportement des autres locataires apporte son lot d'incertitudes jusqu'à créer parfois un sentiment de danger. Les comportements étranges de ceux qui ont des problèmes de santé mentale ou de consommation contribuent à ce sentiment. Parfois encore, il règne une inquiétude telle que l'on craint d'apprendre le décès d'un voisin, en raison d'un conflit ou d'un suicide.

Oui, y'a un système central et un détecteur dans chaque chambre, mais on ne sait pas ce qui se passe sur les autres étages ou chez le voisin. On ne sait jamais quand est-ce qu'on va passer au feu pareil. (Chambreur)

Je préférerais attendre [plus tard avant d'aller prendre une douche] que d'aller faire la file, ou j'allais ailleurs me laver à la serviette dans ma chambre. Je préférerais ça parce que même dans la douche, t'étais pas en sécurité [...]. Je n'avais pas le choix de partir de là. C'était ma sécurité. (Ex-chambreur)

Le gars était assez spécial. Je n'avais pas envie de le provoquer parce qu'avec ce genre de gars-là, je ne savais pas jusqu'où ça pouvait aller. (Chambreur)

Il s'était passé trop d'affaire. C'était rock n' roll. [...] Il y avait de la drogue. On a eu un suicide, une altercation qui a tourné en meurtre. [...] La maison était connue du milieu policier. [...] Ça veillait la nuit. Quelqu'un qui ramassait une prostituée pouvait l'héberger un bout de temps. Quand quelqu'un était dans la rue, un des responsables le ramassait pour lui donner une chambre [...]. (Chambreur)

J'ai vu des places où j'avais peur qu'il y en ait qui s'endorment avec leur cigarette, qu'ils mettent le feu, qu'ils prennent un coup... (Chambreur)

Enfin, les chambreurs ne sont pas les seuls à vivre de tels sentiments d'insécurité. Quelques intervenants ont aussi confié éprouver d'importantes craintes à visiter de leurs clients vivant dans certaines maisons de chambres.

L'alimentation

Sur la question de l'alimentation, nous allons distinguer la situation selon que la maison de chambres offre ou non un service de pension, car les enjeux sont bien différents. Du fait que les repas sont toujours inclus dans le coût mensuel de la chambre, la situation est évidemment particulière dans les maisons de chambres avec pension. Ce qui est toutefois commun aux deux situations (chambres avec ou sans pension) c'est qu'il n'est pas facile de maintenir une saine alimentation lorsqu'on vit en chambre.

Dans les maisons de chambres sans pension

La maison de chambres sans pension n'offre pas de service de repas, mais permet néanmoins aux locataires d'utiliser une cuisine commune. Dans celle-ci, la gestion de l'alimentation se voit régulièrement compliquée du fait des espaces de rangement inadéquats (peu d'espace dans le frigo et les armoires), des équipements non fonctionnels et du vol de nourriture par les autres chambreurs ou par des visiteurs. Le partage de cet espace entre tous les chambreurs n'est pas simple non plus. Pour cette raison, plusieurs d'entre eux équiperont leur chambre d'un petit réfrigérateur et d'un élément de cuisson pour éviter la cuisine commune. D'autres se nourrissent de mets préparés et de repas rapides réchauffés au micro-ondes. Évidemment, il s'agit là d'une stratégie qui augmente les coûts liés à l'alimentation tout en diminuant sa qualité.

Je suis devenu craintif d'acheter ma nourriture au début du mois. Je divisais cela en plusieurs épiceries pour éviter de me faire voler. (Ex-chambreur)

Ça me coûtait cher. Une des raisons c'était pour ça... il n'y avait pas d'espace. J'étais obligé d'acheter des repas déjà préparés. Premièrement, c'est plein de sel et plein de sucre. Ce n'est pas bon pour la santé. (Ex-chambreur)

Il y avait un dépanneur au coin, mais il est fermé, alors ça a changé la dynamique du coin. Le dépanneur coûtait plus cher, c'était trop facile d'aller chercher de la nourriture trop chère. (Chambreur)

Pour éviter les difficultés liées à l'utilisation de la cuisine, certains choisissent par ailleurs de conserver leur nourriture même si elle est périssable à même leur chambre. Durant l'hiver, par exemple, on va recourir à l'entre-deux d'une fenêtre ou utiliser les tiroirs. Ce sont là des méthodes douteuses de « conservation » selon plusieurs intervenants.

Enfin, plusieurs chambreurs considèrent que la meilleure option pour s'alimenter – la plus accessible aussi — est d'utiliser les ressources d'aide alimentaire situées dans les quartiers centraux de la ville de Québec : « Pendant trois ans et demi, je dinais et soupais pour 1 \$ par jour. Déjeuner à la maison, dîner au Café-Rencontre ou aux Sœurs de la Charité la fin de semaine et souper à Lauberivière. » (Ex-chambreur). Par contre, pour ceux qui cuisinent leur nourriture, ils estiment dépenser entre 35 \$ et 70 \$ par semaine pour s'alimenter. Étant donné leur faible revenu, le défi est d'avoir une alimentation équilibrée au moindre coût possible. Plusieurs stratégies peuvent alors être mises en œuvre : faire ses provisions au début du mois, surveiller les spéciaux, acheter en gros et cuisiner de plusieurs portions à la fois, etc.

Dans les maisons de chambres avec pension

Selon les commentaires reçus des chambreurs, les maisons de chambres et pension où sont servis des repas de qualité sont rares. Les chambreurs ont effectivement formulé plusieurs commentaires négatifs en lien avec la qualité, la quantité et le service des repas.

En ce qui concerne plus spécifiquement la qualité, on rapporte, entre autres choses, les conditions d'insalubrité dans lesquelles sont préparés les repas, la fraîcheur parfois douteuse des aliments et leur manque de variété. Le déjeuner est aussi beaucoup critiqué. Celui-ci se limitant presque

exclusivement à des rôties et du café : « Pour voir c'est quoi, faut vivre là. Y'en a que ça fait un an qui sont là, ils mangent bien. Mais moi après neuf ans, je vois que c'est mal géré. » (Chambreur)

La quantité de nourriture est également source d'insatisfaction et il arrive qu'il soit nécessaire de déboursier un montant supplémentaire pour pouvoir manger à sa faim. Un cas nous a été rapporté où certains soirs, aucun repas n'était servi à la maison de chambres et pension. Ainsi, pour se nourrir convenablement, il n'est pas rare que certains chambreurs doivent se tourner vers d'autres moyens. Ils vont à l'épicerie, font des achats et du partage entre locataires, magasinent les spéciaux et achètent des denrées non périssables. Les banques alimentaires et la contribution des proches font aussi partie des ressources utilisées pour compléter l'insuffisance des repas.

Il fallait demander souvent au propriétaire pour la nourriture. C'est arrivé des soirs où les gens n'avaient rien à manger. (Chambreur)

Je suis un gros « mangeur ». Des fois, je n'en ai pas beaucoup. Si je lui en demandais une deuxième portion, je devais payer un surplus. (Chambreur)

Concernant le service des repas, les plages horaires beaucoup trop courtes sont aussi source de mécontentement. Par exemple, de 7 h 30 et 8 h 30 pour le déjeuner, de 11 h 30 à 12 h 30 pour le dîner et de 16 h à 17 h pour le souper. En dehors de ces périodes fixes, il revient au chambreur d'assurer son alimentation.

Les droits

« Il y a beaucoup de gens qui considèrent que lorsque tu es en chambre, tu n'as pas de droits. C'est malheureux, mais tu n'as pas de droits. Tu es vraiment un moins que rien. Il faut vraiment que tu rehausses ton estime toi-même. » (Chambreur)

Le respect des droits est un enjeu prioritaire des conditions de vie en maison de chambres. Il l'est d'autant plus que plusieurs locataires ne connaissent pas leurs droits, ne savent pas comment les défendre ni comment obtenir du soutien lorsqu'ils sont lésés. Le fait qu'aucun bail ne soit émis pour résider en maison de chambres contribuerait largement à laisser croire aux chambreurs qu'ils sont sans droits : « Mettons qu'on n'était pas tellement au courant qu'on en avait des droits. Dans ce temps-là, je croyais que vu qu'on n'avait pas de bail, on n'avait pas de droits. » (Ex-chambreur)

Sur la question des droits, il est important de noter, par contre, que les OSBL œuvrant à titre de gestionnaire de maisons de chambres se dotent habituellement de comités administratifs auxquels siègent des résidents. Cette formule offre une meilleure garantie quant au respect des droits des locataires et assure une meilleure communication avec le gestionnaire des lieux. L'Encadré 2 : Exemples de situation de non-respect des droits présente des situations qui nous ont été rapportées où les droits des chambreurs ont été brimés soit par le propriétaire de la maison de chambres, soit par d'autres chambreurs.

Les plus vulnérables devant la question des droits

On rapporte que les chambreurs en situation de grande vulnérabilité – ceux qui ont des problèmes de santé mentale, de consommation, de déficience intellectuelle ou encore qui n'ont pas de suivi avec un intervenant – ont tendance à « baisser leur défense » et à ne pas être assez méfiants devant les propriétaires ou chambreurs mal intentionnés.

Avec les gens en santé mentale qui se promènent tout partout, les propriétaires ont créé une façon de faire avec eux qui fait qu'ils sont capables de les manipuler comme ils veulent. (Chambreur)

J'ai vu un gars se faire fourrer devant moi, « dret » là. Tu sais le jeune, tu vois qu'il a le goût de consommer. [Un autre chambreur] met 10 \$ sur la table et dit au jeune : « Donnes-moi tes trois paquets de cigarettes, je vais te le donner le 10 \$ ». Hey! Trois paquets de cigarettes c'est 25 \$. Penses-tu que le jeune n'était pas content d'avoir son 10 \$ pour passer sa nuit debout? [...] Moi, des fois, j'hésite d'acheter quelque chose de quelqu'un d'autre, de peur de le mettre dans la merde, de l'enfoncer encore plus. (Chambreur)

Une des formes d'escroquerie la plus dénoncée est le prêt d'argent par le propriétaire à des taux d'intérêt exagérément élevés. Cette pratique est connue sous le vocable de *shylocking*. Il n'est pas rare, non plus, que des propriétaires acceptant d'encaisser le chèque d'aide sociale du chambreur – pour être certains que ces derniers payent leur chambre – en profitent par la même occasion pour garder plus que leur dû. Ces manières de faire ont pour effet d'entretenir à long terme une dépendance financière envers le propriétaire dans la mesure où, pour finir son mois, le chambreur n'a habituellement aucune autre solution que de redemander un prêt à son locateur.

Pire propriétaire, il prête de l'argent à 50 % d'intérêt, vend du tabac et de la drogue. Il change les chèques et se prend l'argent qui lui est dû avant de redonner le reste. C'est des manières pour faire de l'argent facile. (Chambreur)

C'est des exploiters, mais c'est eux qu'ils [les chambreurs] vont pouvoir aller voir pour s'arranger. « Je te mets 50 \$ de moins [sur le loyer], mais après tu me dois 150 \$ ». Il [le propriétaire] a réussi, c'est la seule personne sur laquelle il [chambreur] peut compter. En fin de compte leur chèque, il est déjà dépensé [quand ils le reçoivent]. (Intervenant)

[En parlant des chèques de vieillesse, de TPS et TVQ]. Les propriétaires les gardent pour eux autres [...] Ils le reçoivent, ils gardent une partie à eux autres pis après ça ils le redonnent aux chambreurs. (Chambreur)

La défense des droits en maison de chambres

Certains chambreurs ont fait appel à un organisme de défense des droits pour s'informer sur les procédures à suivre pour déposer une plainte. D'autres sont passés à l'action : ils ont demandé à être accompagnés pour porter plainte à la Régie du logement. Pour certains, ces plaintes réussissent à faire pression sur le propriétaire et ainsi régler les demandes en lien avec le bail, une réparation ou un remboursement de dépôt. Il semble toutefois que ce ne soit pas la norme, car pour la plupart des situations rapportées, les chambreurs ont affirmé ne pas avoir posé d'actions concrètes en vue de faire respecter leurs droits ou pour dénoncer la situation injuste dans laquelle ils se trouvent. Pour la plupart, il semble que ce soit la peur des représailles ou encore d'être expulsé de leur milieu de vie qui les retiennent de passer à l'action : « Il faut se reposer sur la capacité de la personne à aller chercher de l'aide. Mais, elle est prise dans la vulnérabilité, dans le “ je ne veux pas aller plus loin parce que je ne veux pas perdre ma place ”. » (Intervenant)

Même lorsqu'une démarche de plainte envers le propriétaire est entreprise, il suffit que celui-ci menace son locataire d'expulsion pour que le plus souvent le chambreur mette fin à son initiative. D'autre part, si le locataire choisit d'entreprendre quand même des démarches, le problème sera alors de devoir continuer à composer avec le propriétaire, et ce pour toute la durée des procédures, ce qui, on le devine bien, contribue très souvent à envenimer la situation. Des expulsions nous ont été rapportées suite au déclenchement d'une procédure de plainte. Un autre chambreur a confié s'être fait justice lui-même en réduisant volontairement ses paiements de loyer pour récupérer son dû.

Il est important d'insister sur le fait que de manière générale les chambreurs ont peu confiance en l'efficacité du système de plaintes pour faire valoir leurs droits, sans compter que le temps d'attente pour le suivi d'une plainte est contraignant. En d'autres mots, porter plainte ne vaut pas les bénéfices que l'on récolte. Cela contribuerait à expliquer l'inaction de plusieurs d'entre eux. En ce sens, quelques chambreurs affirment que la solution aux droits non respectés est de quitter la maison de chambres. C'est une issue fâcheuse, mais qui a toutefois l'avantage d'éviter les complications reliées aux plaintes.

La difficile cohabitation en maison de chambres

« *Faites vos affaires, je vais faire les miennes. Il y a trop de monde différent là-dedans.* » (Chambreur)

Vivre en maison de chambres implique une promiscuité entre des personnes qui ne se sont pas choisies et qui n'ont pas forcément des modes de vie compatibles. Par exemple, certains chambreurs recherchent la tranquillité, tandis que d'autres ont un mode de vie plus désorganisé. Cela rend la vie quotidienne et la cohabitation difficile : « *Quand il y a un travailleur de jour de 8 à 4, il se couche à 10 h et se lève à 6 h pour s'en aller, et que ton client est schizophrène, vit de nuit et écoute sa musique, ça amène des conflits entre locataires.* » (Intervenant)

Parmi les situations susceptibles d'engendrer des conflits, la consommation excessive d'alcool ou de drogues arrive au premier plan. Les chambreurs sous influence de substances sont davantage bruyants et vivent surtout la nuit. Il n'est pas rare qu'ils aient des comportements violents, ou se retrouvent en situation de crise nécessitant l'intervention des policiers. De plus, la vente de drogue à

Encadré 2 : EXEMPLES DE SITUATION DE NON-RESPECT DES DROITS

- Un propriétaire faisait travailler ses locataires à la rénovation de la maison et leur demandait d'exécuter certaines tâches sur le terrain prétendant que la maison leur serait léguée dans l'avenir : « Il voulait avoir de l'aide pour travailler dans sa maison, mais moi je ne fais pas de l'esclavage. » (Chambreur)
- Des hausses considérables du prix des chambres sans préavis
- Des expulsions illégales : « *On a vu ça des clients se faire mettre dehors à cause qu'il y a un autre qui est prêt à payer 100 \$ de plus.* » (Intervenant) De plus, dans certains cas, les chambreurs ne sont pas remboursés pour les jours restants au mois qu'ils ont pourtant payé lorsqu'ils sont expulsés.
- Certaines maisons de chambres avec pension offrent des repas insuffisants ou de mauvaise qualité alors que les chambreurs paient pour obtenir ce service.
- Des chambreurs affirment que le responsable ou le propriétaire entrent dans leur chambre sans permission sous prétexte qu'il y a des réparations à effectuer ou que le statut du propriétaire lui confère de *facto* un droit d'entrée dans la chambre. Des vols de leurs effets personnels auraient été observés suivant ces irrupsions.
- Des propriétaires désirant contrôler ou surveiller les allées et venues de leurs chambreurs installent des caméras dans les aires communes.
- Certains chambreurs se sont plaints d'être persécutés, menacés, intimidés et même violentés physiquement ou verbalement par d'autres chambreurs.
- Des intervenants rapportent une situation où un couple devait payer un prix plutôt élevé pour cohabiter dans la même chambre : « Il y a un couple qui se forme [parmi les chambreurs de la maison], le propriétaire charge [à chacun pour une seule chambre] 650 \$ et les autorise à vivre dans la même chambre. » (Intervenant)
- Devant l'éventualité de perdre un chambreur, certains propriétaires exercent aussi un chantage indu : « Je l'ai dit [au propriétaire] : " Un jour, moi je m'en vais là... le prochain mois, je donne mon mois de notice ". Je lui avais donné. Là, ils m'ont fait des menaces. [...] [La responsable] a dit : " Là-bas, t'auras pas ci, t'auras pas ça. Tu vas payer plus cher. Si tu décides de déménager, on ne te prendra plus. On va te mettre des bâtons dans les roues. Je vais appeler ton intervenant ". Ils ont mis bien de la pression. [...] » (Chambreur)
- Location de chambres dans des lieux indécents et non sécuritaires à prix abusif : « Dans le fond, la cuisine est là pis il y a comme un genre de cabanon. Tu descends en bas, c'est le sous-sol pis elle leur charge je pense 685 \$ à ces trois-là pour avoir une chambre séparée par un paravent. [...] C'est effrayant. Tu entres, il y a quelqu'un. Il y a un paravent qui sépare deux lits... pis dans le fond c'est comme une garde-robe pas de fenêtre. » (Intervenant)
- « Ce que je vois souvent, c'est de changer de chambres sans demander l'avis à la personne. Par exemple : " à partir de demain tu es dans cette chambre-là ". Et la personne n'a pas à donner son avis. Ils sont vulnérables, ils acceptent. J'ai vu ça souvent. » (Intervenant)

l'intérieur même des maisons de chambres augmente le va-et-vient et dérange les autres locataires : « C'était 24 heures par jour. Aucune tranquillité partout, oublie ça. Ça se battait partout. Pis quand le chèque arrivait le premier du mois, oublie ça, c'était le *free for all* total. » (Ex-chambreur)

Le partage des espaces communs, notamment la salle de bain, est aussi source de tensions entre les locataires. Le temps d'utilisation de la salle de bain par les chambreurs ou leurs invités, la propreté après l'usage des lieux ainsi que le partage des tâches ménagères, surtout lorsqu'il n'y a pas de concierge, sont des sources de mésententes. Les personnes interrogées ont soulevé que le manque de civisme et de respect dans le comportement des chambreurs — tels que parler fort dans les corridors, allumer la lumière en pleine nuit, claquer les portes, le commérage — sont des irritants quotidiens pouvant contribuer à envenimer les relations et l'ambiance dans l'immeuble. Dans un tel contexte de proximité, la négligence de l'hygiène personnelle de certains chambreurs peut aussi devenir un irritant.

Il arrive aussi que des locataires vivant depuis longtemps dans la même maison de chambres finissent par en prendre le contrôle et dominant les autres, ce qui a pour effet de miner l'ambiance de la maison de chambres. Il semble par ailleurs que les propriétaires n'interviennent pas forcément sur ce genre de situation et vont même, parfois, jusqu'à faire des « passe-droits » aux locataires en situation de pouvoir pour ne pas envenimer la situation : « Tu te demandes qui est-ce qui mène. [...] Ça l'air qu'ils ont réussi à le mettre dehors. Quand ils l'ont mis dehors, il a fallu qu'ils refassent tous les murs, c'était tout troué. Ça été long avant qu'ils le mettent dehors. Et lui, il intimidait du monde, ça c'est sûr. » (Ex-chambreur)

En somme, l'absence de personne ressource sur place a presque toujours pour effet de laisser les conflits dégénérer. À l'inverse, la présence d'un responsable ou d'un superviseur qui n'est pas uniquement là pour le ménage, mais aussi pour instaurer un bon climat entre les locataires contribue à une meilleure cohabitation : « Lorsque c'est supervisé, le plus fort ne peut pas faire ce qu'il veut, sinon il se fait mettre à la porte bien assez vite. » (Ex-chambreur). Pour pallier aux difficultés de la vie en communauté, certains propriétaires cherchent aussi à s'assurer d'une certaine homogénéité entre les chambreurs. Il en résulte habituellement une cohabitation beaucoup plus agréable :

Parce qu'on a passé un processus de sélection, on dirait qu'ils ont sélectionné des gens tranquilles. Et ça fait une bonne différence [sur la cohabitation]. Il faut sélectionner parce qu'en chambres ce sont souvent des gens avec des problèmes de santé mentale ou plus démunis. Et tu ne peux pas mettre un dominateur avec une personne ayant un problème de santé mentale parce qu'elle va se faire abuser et ce n'est pas long. (Ex-chambreur)

La qualité du lien entre chambreur et propriétaire

La qualité de vie des chambreurs est également tributaire de la qualité du lien qui les lie au propriétaire. En ayant une bonne relation avec lui, celui-ci sera plus engagé auprès de ses locataires : il sera plus patient lorsque survient un retard à payer le loyer, plus prompt à réparer ce qui est brisé et à intervenir dans les conflits entre locataires. Certains chambreurs affirment par ailleurs que d'entretenir de bons liens avec le propriétaire les protège sur le plan des droits. La tolérance et la disponibilité des propriétaires sont les qualités que les chambreurs semblent le plus apprécier.

Avec tous les propriétaires, je me suis toujours organisé pour que ça aille bien. Je trouve ça important parce que je ne voulais pas déménager. Je me mêlais de mes affaires, je me disais que c'était important d'avoir un bon lien entre propriétaire et locataire. (Ex-chambreur)

L'avantage avec lui [prénom du propriétaire], c'est qu'il me connaît. Même si le 1er je ne lui ai pas tout payé, que je lui ai seulement payé la moitié, il sait que je vais me revirer de bord et que je vais recommencer à travailler. Il va être patient. C'est un bon monsieur. Il est rough, il est raide, mais il est juste. (Chambreur)

Le propriétaire était assez dévoué pareil. Il était disponible. Il ne se faisait pas marcher sur les pieds le proprio non plus. Il connaissait sa clientèle et c'est bien qu'il y ait des places comme ça. Il était tolérant et c'est super, mais jusqu'à une certaine limite. (Chambreur)

Pour autant, il est parfois difficile d'établir de bons liens avec le propriétaire : « Je ne me souviens pas d'une seule fois où je suis sorti d'une maison de chambres en bon terme avec un propriétaire » (Chambreur). Les problèmes d'argent et de consommation sont à la base des conflits. Il arrive même que la relation soit à ce point tendue que les locataires évitent de croiser les propriétaires ou de porter à leur attention un besoin ou un problème vécu en lien avec les autres chambreurs. Pour d'autres, les mésententes conduisent à des batailles et, éventuellement, à des expulsions.

Certains propriétaires sont très autoritaires et se présentent comme étant maîtres des lieux en instaurent des règles beaucoup trop strictes de sorte que les chambreurs se sentent victimes de leur pouvoir.

Les propriétaires disent tous : « C'est chez nous j'ai le droit de faire ce que je veux. » (Chambreur)

C'est préférable de vivre là où il y a un organisme qui supervise que là où le propriétaire habite. Parce que le propriétaire a toujours l'impression d'être chez lui, même dans ta chambre. [...] [Mais] ceux que j'ai connus, ils veulent plus jouer au père. (Ex-chambreur)

La relation entre chambreurs et propriétaire peut aussi en être une d'employeur-employé. Moyennant une réduction du coût du loyer, certains chambreurs acceptent de travailler pour le propriétaire de la maison de chambres. Ils se voient alors confier des tâches à la buanderie, à la conciergerie ou au déneigement. Ils peuvent aussi distribuer le courrier, agir à titre d'aide-cuisiniers et parfois même, il se voit confier la responsabilité de maintenir le bon ordre dans la maison de chambres. Les intervenants considèrent que cela peut être une bonne chose si le propriétaire est honnête et ne profite pas de la vulnérabilité des personnes. Le travail effectué par les chambreurs leur permet ainsi d'avoir un peu plus d'argent pour répondre à leurs besoins. Certains chambreurs ont toutefois attiré notre attention sur le fait que ceux qui sont ainsi recrutés n'auraient pas toujours les compétences nécessaires en lien avec les tâches qui leur sont confiées, ce qui viendrait diminuer la qualité des services reçus, surtout en ce qui a trait aux repas.

4.5 LA VIE SOCIALE DES CHAMBREURS

Vivre en maison de chambres aurait une influence sur les relations interpersonnelles qui se développeront ou non au fil du temps ainsi que sur la stigmatisation sociale vécue du fait de vivre dans ce type d'habitation.

Une population défavorisée sur le plan social

Dans l'ensemble, il est juste de dire que la population vivant en maison de chambres est démunie non seulement sur le plan financier, mais également sur le plan social. Aux dires des chambreurs, leur réseau social ne se compose que de peu d'amis, voire de connaissances ainsi que de quelques membres de la famille. Ceux qui sont nouvellement arrivés à Québec ont un réseau social encore plus restreint, car ils ne connaissent personne et, du reste, ne sont pas toujours disposés à faire de nouvelles connaissances.

En ce qui concerne plus spécifiquement les relations avec les proches, dans quelques cas, celles-ci sont qualifiées de « saines ». Ce serait le cas, plus particulièrement, de ceux qui ont des enfants quoique ces derniers avouent que la situation n'a pas toujours été ainsi. Certains chambreurs reçoivent de l'aide et du soutien de la part de la famille, sous forme de visites ou de repas. Pour d'autres, les liens avec la famille sont entièrement rompus. La distance s'est créée lors de moments difficiles; les proches n'ont pas compris leur situation, ont refusé de les aider ou encore n'ont pas accepté leurs choix de vie.

Ce qui a été le plus difficile a été de sortir ma famille de tout ça. Je ne veux plus inquiéter ma famille. Il faut que je m'organise. Lorsque j'ai à déménager, je m'organise avec des amis et des intervenants. Je ne dois pas impliquer émotionnellement ma mère et ma famille dans tout ça. (Chambreur)

Plusieurs membres de ma famille sont... huppés. Ils ne sont pas conscients qu'il y a de la pauvreté. Moi j'en suis conscient parce que je l'ai vécu. Eux autres, ils passent leur temps à dire « Qu'est-ce qu'il fait là? Comment ça qu'il fait ça? Ce gars est intelligent... » Sauf que moi mes valeurs, je les ai mises ailleurs. Oui, j'ai eu une maison et un gros char, mais mes valeurs sont plus humaines. Mon frère et ma sœur, ils m'ont comme boycotté un peu. (Chambreur)

En ce qui concerne les liens avec les autres locataires, bien qu'ils ne les considèrent généralement pas comme des amis, les chambreurs disent les côtoyer de temps à autre dans les aires communes pour bavarder, partager un repas ou faire la fête. Entre eux, le type de relation peut être qualifié d'utilitaire, c'est-à-dire qu'il se caractérise par des échanges de services (drogues, nourriture, relations sexuelles, cigarettes, etc.). Pour plusieurs, ces liens sont l'unique manière de socialiser ou d'occuper le temps. On retrouve en effet dans les maisons de chambres bon nombre de personnes dont la vulnérabilité s'exprime par l'isolement social et le renoncement.

Je connais du monde que ça fait 15-20 ans qu'ils restent dans le milieu [en chambre]. Tous les soirs, ils s'en ouvrent une [bouteille de bières ou d'alcool] parce qu'ils veulent oublier où est-ce qu'ils sont. (Chambreur)

Les gens sont tellement malades. Il n'y a rien qui les intéresse. Pourvu qu'ils aient leur tabac. S'ils ont leur bière, ils sont bien contents. Ils se laissent aller et ne font pas d'effort. (Chambreur)

On constate également que le niveau de consommation d'alcool ou de drogues oriente la composition du réseau social; ceux qui sont engagés dans une démarche en vue de résoudre leur problème de consommation participent à des groupes d'entraide, alors que les grands consommateurs d'alcool ou de drogues maintiennent pour leur part un réseau social composé « d'amis de consommation et le milieu de la rue de St-Roch²⁹ » (Chambreur). Les chambreurs qui ont une vie sociale plus animée côtoient des organismes communautaires. Ils y prennent des repas, participent à des activités ou des groupes de discussion, font du bénévolat.

Impacts de la vie en chambre sur le réseau social

Pour certains, vivre en chambre produit une situation sociale où l'intimité est constamment brimée. Il est aussi difficile de développer à l'intérieur d'un tel milieu un réseau social sain. Pour cette raison, plusieurs choisissent d'avoir peu de liens avec les autres, ce qui permet d'éviter les conflits et de préserver une intimité déjà bien fragile.

J'adore le contact avec les gens, mais avec tout ce que j'ai vécu, j'ai réalisé que j'ai beaucoup besoin d'être seul. (Chambreur)

Si t'es en maison de chambres, t'es souvent avec du monde qui sont là pas par choix, mais par obligation et qui ne sont pas nécessairement les plus aptes à avoir un réseau social. (Chambreur)

J'ai besoin de me retrouver et de m'approprier moi avant. Peut-être avec le temps, j'irai vers les autres. [...] Je ne veux pas laisser trop de gens entrer en proximité tout de suite. J'ai été échaudé et ça n'a pas bien été, alors j'ai besoin de me retrouver avec moi, me regarder vivre un peu et après ça on verra. Même moi, je suis fragile, je ne peux pas me coller à n'importe qui non plus. (Chambreur)

Se garder à distance des autres est une stratégie qui permet de ne pas s'exposer aux demandes répétitives de services ou d'argent, aux risques d'abus ou encore aux situations problématiques qui en entraînent d'autres : « Depuis plusieurs mois, j'ai décidé que j'ouvrais ma porte le moins souvent possible. Quand tu ouvres la porte, tu ne sais pas ce qui t'attend. C'est spécial. [...] Aussitôt que tu ouvres la porte, t'es fait. Tu peux te faire accuser d'affaires quand tu ne sais même pas ce qui se passe. » (Chambreur)

Pour d'autres chambreurs, la vie en maison de chambres a contribué à défaire le réseau social qu'ils avaient auparavant ou encore à restreindre son développement du fait, par exemple, que la chambre est trop étroite pour recevoir de la visite ou que l'utilisation des espaces communs empiète sur la liberté des autres.

²⁹ Le chambreur fait ici référence au quartier St-Roch de la ville de Québec qui est reconnu pour accueillir une proportion de personnes en situation d'itinérance ou qui ont un problème de consommation.

C'est gênant d'inviter du monde. Y'a pas de place, c'est tout petit. Y'a plein de monde qui circulent, les toilettes communes... T'aimes mieux aller au restaurant, mais si t'as pas d'argent... (Chambreur)

Tant que je ne dis pas que je suis en chambre, les gens ne savent pas. Quand je leur dis, ils font une drôle de face, mais ils comprennent pourquoi je ne les invite pas chez nous! (Chambreur)

Enfin, d'autres, moins nombreux, affirment pour leur part qu'habiter en maison de chambres n'a aucune influence sur la composition de leur réseau social. Soit que ces derniers se définissent comme de grands solitaires, peu importe où ils vivent, soit qu'ils se définissent comme des personnes très sociables et n'hésitent pas à aller vers les gens pour changer leur routine et se sentir moins isolés.

J'ai jamais eu un réseau social très élaboré. J'ai toujours été comme ça, ce n'est pas parce que je suis au [nom de la maison de chambres]. (Chambreuse)

Ça [vivre en chambre] peut influencer [le réseau social], mais moi le réseau social je me le fabrique. Je vais au-devant parce que pour moi c'est un anti déprime et c'est très important. (Ex-chambreur)

La stigmatisation vécue

La maison de chambres, et par conséquent les gens qui y habitent, porte une l'étiquette négative associée à la pauvreté, la drogue, la prostitution, la violence, etc. Les chambreurs soulignent qu'il est difficile de vivre avec ces préjugés, notamment en regard de l'influence que cela a sur le regard qu'ils portent sur eux-mêmes ou sur leur recherche d'emploi :

Je ne suis pas en HLM, en logement subventionné et je ne suis pas sur le marché du travail. Des fois, je regarde les autres, juste une coiffure différente. Je regarde les femmes de mon âge et soi qu'elles sont mariées, habitent chez leurs parents et peuvent se permettre certaines choses. Mais quand il faut que tu attendes un mois pour voir une coiffeuse qui est étudiante, parce que tu es sur une liste d'attente, et [que] l'autre peut se changer les cheveux chaque semaine. Avant ça m'affectait pas, maintenant ça m'affecte. J'aurais le goût de plus. (Chambreuse)

Ma famille, c'est toute du monde qui ont les moyens de se payer un appartement, peut-être une maison et peut-être plus. Moi, je suis un peu le dernier de la famille face à ça. Ça me fait un peu de peine. C'est une situation que je n'aurais pas voulu vivre, surtout face à ma famille et mes parents. Mais je me disais, si ça prend ça, ça prend ça... il y a pire que moi. J'aurais pu être dans la rue. Il y a toujours pire et il y a toujours mieux. (Ex-chambreur)

« Quand tu essayes de te trouver une job, tu ne peux pas dire à ton employeur que tu vis à [nom de la maison de chambres], tu es défavorisé en partant. » (Chambreur)

Les rares interactions avec le voisinage seraient d'ailleurs révélatrices de cette stigmatisation. Certains chambreurs rapportent en effet que leurs voisins n'apprécient pas du tout vivre à proximité d'une maison de chambres. Ceci dit, il arrive que des échanges de services (ex. : déneigement de l'entrée) entre voisins aient lieu, mais le plus souvent, ces relations se résument à de la courtoisie ou de la politesse. C'est la présence régulière de la police qui augmente le climat de méfiance et de stigmatisation de la part de l'entourage :

Nous autres, on était la maison où tu passes vite. Il y avait des gens qui passaient et qui disaient : « C'est encore la maison à [nom du propriétaire]. Quand est-ce qu'il va s'en aller d'ici? ». Je n'aimais pas ça, mais je comprenais les gens. Il y avait un banc dehors sur la petite galerie. Le matin, il y avait des gens saouls et drogués qui étaient là et qui parlaient au monde. Ce n'était pas sécurisant. (Chambreux)

C'est trop compliqué [avoir des interactions avec les voisins], parce que les voisins voient la police qui est toujours là. Pour eux, ils ont un préjugé défavorable, ils voient que ce sont des BS. Il y a juste ceux qui s'intéressent à voir un pusher qui vont là. (Chambreux)

On est étiquetées, mais y'en a qui s'aperçoivent qu'on est du monde normal. Y'en a qui pense que [nom de la maison de chambres] c'est du monde en difficulté ou du monde en santé mentale. Les gens ne savent pas. (Chambreuse)

4.6 LE REGARD DES INTERVENANTS SUR LES MAISONS DE CHAMBRES

« S'il y a une chose que je trouve très difficile dans mon travail, c'est [de voir] les milieux de vie des personnes que je suis. C'est quelque chose qui me confronte tout le temps. Avant de faire ce travail, je n'aurais jamais pensé qu'il y avait des gens qui vivent comme ça à Québec [...]. » (Intervenant)

La plupart des résultats présentés jusqu'à présent mettent en valeur l'expérience des chambreurs. Dans le contexte de la recherche, nous nous sommes également intéressés au point de vue des intervenants, lesquels sont des acteurs de premier plan dans le maintien et l'amélioration des conditions de vie en maison de chambres. Une portion importante de leur clientèle, nous ont-ils affirmé, a un problème de santé mentale et vit en chambre et pension. Les intervenants effectuent des visites à domicile [en chambre] pour assurer un suivi psychosocial ou encore sont étroitement impliqués dans la recherche d'un logement adapté pour les personnes dont elles assurent le suivi. Les intervenants sont aussi régulièrement en contact avec l'entourage des chambreurs qui s'inquiète beaucoup des conditions de vie de leur proche vivant en maison de chambres : « Au niveau du bail, les membres de l'entourage trouvent qu'il y a comme un manque à ce niveau. Si la personne est hospitalisée, est-ce qu'elle va perdre sa place? C'est une inquiétude des membres de l'entourage, parce que la personne se retrouve à la rue et le processus recommence. » (Intervenant)

Presque tous les intervenants affirment vivre des difficultés ou des inconforts en lien avec les conditions de vie inadéquates dans lesquelles sont placés les chambreurs. Nous revenons ici sur les principales.

Trouver un lieu d'habitation adéquat pour les personnes ayant des besoins particuliers

Lorsqu'ils accompagnent leur client dans la recherche d'une maison de chambres, une difficulté régulièrement rencontrée par les intervenants est la possibilité de trouver rapidement un endroit adéquat où résider, et ce, pour une longue période. Les chambres vacantes de bonne qualité et répondant aux besoins spécifiques de la personne sont rares. Aussi, par manque de choix, les intervenants se retrouvent régulièrement dans l'obligation de référer leur client vers une maison de chambres insalubre ou inadéquate.

La difficulté à trouver un bon milieu de vie se voit accentuée lorsque la personne en recherche d'un logement vit à la fois un problème de santé mentale et de consommation. Il s'agit en effet d'une clientèle qui présente des problématiques comportementales importantes et qui nécessite un soutien du type que l'on retrouve dans les RNI³⁰. Toutefois, en raison de leurs comportements, ils ne peuvent pas y être admis, et la chambre et pension, bien qu'inadéquate, devient alors pour eux la seule option.

Nous, on en a quelques-uns qui sont refusés dans des RI. C'est comme la façon de compenser parce que, supposons un client qui va avoir un problème de consommation important et qui a commis des actes de violence et d'agressivité. Bien, ils sont refusés en RI, fait que la solution c'est la chambre et pension. Ce n'est pas la même qualité, mais c'est comme ça. On y va par dépit pis on prend des chambres et pensions. (Intervenant)

Il n'y a pas d'endroits décents qui veulent s'occuper des gens comme notre clientèle qui consomme, qui ont des gros troubles de personnalité et qui ont peut-être des antécédents d'agressivité. (Intervenant)

Parfois, les intervenants choisissent même de loger leur client dans une ressource d'hébergement temporaire, le temps de trouver un endroit adéquat, plutôt que de les orienter vers une maison de chambres de piètre qualité. Il n'est pas rare que ce type de clientèle soit par ailleurs déjà passé par plusieurs ressources et maisons de chambres qui leur refusent désormais l'accès en raison de leurs comportements passés contribuant ainsi à réduire davantage l'éventail des possibilités qui s'offrent à eux. Dans de tels cas, les intervenants sont souvent contraints de recourir à des maisons de chambres qu'ils savent inadéquates, mais qui demeurent néanmoins indispensables dans le cas où toutes les autres solutions ont été épuisées.

Moi, j'ai souvent des personnes qui sont barrées d'une, de deux et de trois [maisons de chambre]. Là on est pogné... On ne le sait plus. J'ai des clients qui sont brûlés des

30 Rappelons qu'une RNI est une ressource d'hébergement associée au réseau de la santé qui accueille des adultes souffrant d'un problème de santé mentale. Dans ces ressources sont fournis des services aux personnes hébergées afin de les maintenir ou de les intégrer à la communauté. Les RNI incluent les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF). (Information tirée de : http://www.csssvc.qc.ca/services/sm_ress_heb.php)

ressources aussi. Ils ont fait Lauberivière, l'Armée du salut, la Maison Revivre. Ils vont aller partout, y'a plus de place. Je n'ai plus de ressource pour eux. (Intervenant)

Être témoins de situations inquiétantes

Les intervenants qui se déplacent dans le milieu de vie de leur client sont parfois témoins de situations inquiétantes, non seulement en regard de la qualité physique des lieux, mais également du type de lien existant entre les propriétaires et les chambreurs : « Dans les chambres et pension, moi je trouve que ce qui est le plus désagréable c'est plutôt le mépris qu'on a envers les gens. [...] Qu'il [le propriétaire] va dire au chambreur "Va te laver mon gros cochon." [...] Et qu'il te dit à toi: "Elle comprend rien. Il faut que je lui donne un coup de pied dans le cul pour qu'elle comprenne". Ça c'est ce que je trouve plus *tough*. » (Intervenant)

Des intervenants ont rapporté des situations où la personne responsable de la maison de chambres s'autoproclamait intervenant social et imposait aux résidents un encadrement totalement inapproprié. Certains se sont vus imposer un mode de vie très strict, d'autres ont été contraints de prendre leurs médicaments broyés dans de la nourriture, d'autres encore ont dû se soumettre à un couvre-feu tout à fait inhabituel. On a aussi rapporté que certains propriétaires ou gestionnaires d'immeubles exigeaient d'être présents lorsque l'intervenant rencontrait son client.

Les intervenants devant un dilemme

Devant les situations inquiétantes dont ils sont témoins, les intervenants avouent se sentir impuissants et font très peu de démarches concrètes pour dénoncer les milieux insalubres et non respectueux des droits des chambreurs. Le fait qu'il s'agisse d'un parc locatif privé les empêche d'agir.

En fait, ils avouent se retrouver devant le dilemme suivant : la fermeture des maisons chambres signifie la perte d'un parc locatif accessible à une clientèle aux multiples problèmes. D'un autre côté, ne pas agir sur les conditions de vie des locataires vivant dans ces maisons de chambres c'est contribuer à maintenir le statu quo. Quoi qu'il en soit, même en offrant des conditions de vie médiocres, les maisons des personnes présenteront toujours l'avantage d'offrir des places vacantes à des personnes qui, ailleurs, ne sont plus tolérées : « Parce que pour tous ces gens-là que personne veut, on a besoin de ces milieux-là [...] Si on n'a plus ces milieux-là, on fait quoi avec ces gens-là que personne ne veut? » (Intervenant)

Des intervenants considèrent que si les plaintes étaient effectuées par les chambreurs eux-mêmes, la situation serait davantage prise en charge. Mais là encore, étant donné le peu d'encadrement du secteur des maisons de chambres privées (excepté ce qui concerne la réglementation du bâtiment), ils doutent beaucoup qu'une plainte à la Ville de Québec puisse changer le cours des choses.

Dans tous les cas, les intervenants sont tenus de respecter le choix du client en ce qui concerne le lieu d'habitation même s'ils le jugent inadéquat. Dans les cas d'abus ou encore lorsqu'il y a dégradation importante des conditions de vie minimales, les intervenants peuvent, à tout le moins, sensibiliser leurs clients tout en respectant leur choix de demeurer à cet endroit si tel est leur choix.

Y'a des choses qui fait qu'ils sont là. Mais une fois qu'ils y sont, ils développent aussi des milieux d'appartenance, une culture. J'ai déjà trouvé une chambre pour un monsieur. Je le sortais de la Basse-ville et je l'amenais dans une chambre en Haute-Ville. Méchant

clash, il n'a jamais voulu. Elle était très belle, lumineuse, bons repas. Mais, il n'a jamais voulu parce que ce n'est pas son univers, son milieu. Il n'était pas rendu là, il n'avait pas envie de ça. (Intervenant)

Maintenir un lien de qualité avec les propriétaires

Dans le contexte de leurs interventions avec les chambreurs, les intervenants ont régulièrement à entrer en communication avec les propriétaires, et plus particulièrement ceux qui tiennent des maisons de chambres et pension. Une bonne relation avec ces derniers est un élément important, surtout lorsqu'il faut trouver rapidement un endroit pour loger un client, *garder un œil* sur ce qui se déroule dans la maison de chambres ou encore pour intervenir rapidement lorsqu'un client est en crise. Une des manières d'entretenir de bons liens avec les propriétaires est de recommander des personnes qui ne causeront pas d'ennuis (non-paiement du loyer, bris, consommation de drogues, problème de comportement, etc.).

On n'ira pas se brûler dans des ressources et des organismes qu'on connaît, à placer un client que tu sais très bien que ça va être le bordel dans un mois. (Intervenant)

Monsieur X va pas bien, va pas le voir dans 2 mois, va le voir aujourd'hui ou demain. Rends-toi. Quand ils [les propriétaires] ont une chambre de libre, ils nous appellent parce qu'ils savent qu'on est très aidant pour eux. (Intervenant)

Généralement, les intervenants tentent le plus possible de maintenir de bons liens avec le propriétaire. Il arrive toutefois que ces relations s'enveniment. Pour diverses raisons, il est parfois nécessaire de retirer rapidement un client de la maison de chambres et pension pour le reloger ailleurs, et ce, sans tenir compte du délai prescrit pour acheminer un avis de déménagement au propriétaire³¹. Comme la protection des intérêts du client prévaut sur le lien avec le propriétaire, on agit parfois ainsi pour éviter que le chambreur soit victime de représailles.

Les propriétaires ne sont pas trop contents après nous. Dans le contexte d'une insatisfaction d'un client, je vais faire une relocalisation presque du jour au lendemain sans aviser le propriétaire. Si on l'avise, on sait que la personne va avoir du trouble. Donner un mois d'avis, c'est rare. Ils ne sont pas trop contents après nous, mais ça va avec le système. J'y vais avec le besoin du client. (Intervenant)

Une autre situation pouvant envenimer la qualité du lien est que lorsqu'un client est rétabli, l'établissement qui avait la responsabilité de son suivi ferme son dossier ce qui a pour effet de mettre fin à l'intervention de l'intervenant dans le milieu de vie. Cela n'exclut pas les risques, toutefois, que la personne puisse à nouveau se désorganiser. Le cas échéant, les propriétaires ne sont plus en mesure d'interpeller l'intervenant pour obtenir son aide. Nous verrons plus loin que ce type de situation constitue une difficulté importante à laquelle les propriétaires de maisons de chambres sont régulièrement confrontés.

31 Selon la Régie du logement, ce délai est de 10 jours avant la fin du mois.

4.7 LE REGARD DES PROPRIÉTAIRES DE MAISON DE CHAMBRES

*« Si tu fais juste ça pour l'argent, à quelque part oui, ça se paye, mais il faut qu'il y ait une valeur plus grande si tu veux persister et avoir du plaisir à le faire. Sinon, ils te mettent à bout. Il faut le côté humain qui fait que tu peux tolérer certaines choses. »
(Propriétaire)*

Pour améliorer la qualité de vie des chambreurs, la collaboration des propriétaires est nécessaire, car ce sont eux qui, à la base, offrent et organisent ces milieux de vie. Il faut cependant reconnaître que la gestion d'une maison de chambres est loin d'être une tâche facile et que d'importants défis se posent dans le quotidien de la gestion. C'est aussi pour connaître leur point de vue sur la situation que nous avons jugé bon les rencontrer.

Des coûts de gestion élevés

Ce sont d'abord les coûts élevés associés à la gestion et à l'entretien des maisons de chambres qui semblent donner le plus de maux de tête aux propriétaires. Par exemple, au moment de quitter, certains chambreurs laissent leur chambre dans un état lamentable. Les propriétaires doivent alors faire le grand ménage ou, encore, engager quelqu'un pour le faire, ce qui engage des frais importants. D'autres dépenses importantes sont parfois nécessaires. On pense ici, par exemple, aux infestations régulières de punaises de lit. Malgré les efforts que les propriétaires peuvent déployer pour les prévenir, le style de vie de plusieurs chambreurs, notamment leur manque de propreté, a pour effet d'induire et de maintenir cette problématique d'hygiène publique bien réelle.

Par ailleurs, comme le prix de la plupart des chambres inclut les services essentiels tels que le chauffage et l'éclairage, plusieurs chambreurs n'ont aucun égard quant à leur consommation d'électricité. Ils laissent leur fenêtre ouverte par temps froid, augmentant ainsi de manière importante les coûts d'électricité. On retrouve le même schéma en ce qui concerne la consommation d'eau chaude et l'utilisation de la sècheuse. Selon plusieurs propriétaires, les chambreurs n'ont pas toujours conscience des coûts qu'ils engendrent et ont à cet égard des comportements irresponsables.

*Le monde n'est pas responsable. Ils veulent payer moins cher, mais ils ne font pas d'effort. Ils ouvrent la fenêtre et montent le chauffage en plein hiver. C'est toujours « C'est le propriétaire qui paye ». [...] C'est parce que ça tire déjà un bon montant de nos paiements par mois. Ça coûte cher et toi t'es conscient que tu le payes. L'autre est conscient qu'il paye un montant, mais ça s'arrête là. Y'a beaucoup de monde qui disent que ce n'est pas grave, c'est inclus. Quand c'est inclus, tu vas dans un buffet et le monde vont manger à s'en rendre malade. Pourquoi? Parce qu'ils ont tout pour un seul prix.
(Propriétaire)*

La réglementation municipale concernant la conformité des lieux est elle aussi susceptible d'entraîner des coûts. Certains propriétaires, compréhensifs face aux modifications requises pour

assurer la sécurité des résidents, se voit dans l'obligation d'investir des sommes importantes pour devenir conformes à la réglementation.

Dans mon cas, ils nous ont obligés, parce que j'avais 16 chambres, de mettre un système relié aux pompiers. Ça m'a coûté 25 000 \$. C'est simplement ça, c'était vraiment fou. C'était à la suite d'un feu qui a eu lieu sur la rue St- Joseph où il y a eu un mort dans une maison de chambres. Après ça, ils nous ont obligés à mettre des systèmes d'alarme partout. C'est il y a 30 ans. C'était au début. (Propriétaire)

Quand j'ai acheté, j'avais deux feuilles de conformités à arranger. J'avais déjà sept chambres sur la rue [...]. J'ai dû mettre des portes-coupe-feu, la fermeture automatique, système d'alarme. [...] J'ai trois détecteurs, un par étage et reliés à la centrale. Mais ça m'a quand même coûté de l'argent pour faire ça. (Propriétaire)

La fumée de cigarette occasionne aussi des coûts dans la gestion des maisons de chambres. En fait, le plus souvent, les propriétaires acceptent que leurs locataires fument dans leur chambre. Plusieurs d'entre eux enlèvent toutefois les batteries du détecteur de fumée pour éviter qu'il démarre à tout moment, plus simplement, laissent leur fenêtre ouverte pour aérer la pièce en continu, et ce, même en hiver: « Après ça, les pompiers passent et m'envoient un avis parce qu'il n'y a pas de batteries dans le détecteur. Je leur dis [aux chambreurs] que c'était écrit sur les feuilles, qu'ils sont responsables du bon fonctionnement du détecteur. S'ils enlèvent les batteries, je ne suis pas responsable. » (Propriétaire). Enfin, il faut aussi ajouter à tout cela qu'une chambre habitée par un fumeur est difficilement louable, par la suite, à un non-fumeur.

Les assurances pour les maisons de chambres sont aussi très dispendieuses et difficiles à obtenir en raison des risques connus de feu dans ce type d'immeuble.

Un autre problème maintenant, c'est qu'il n'y a pas beaucoup de compagnies d'assurances qui assurent les maisons de chambres. Si j'habite là, il n'y a pas de problème, mais je n'habite pas là. Y'a juste une ou deux compagnies qui assurent, mais c'est énormément cher. Je paye 1 500 \$ [par année]. (Propriétaire)

Enfin, même s'ils sont conscients que la clientèle vivant en chambre n'a pas un revenu élevé et que, pour pallier aux défis des coûts associés à la gestion de la maison de chambres, les propriétaires avouent que la solution la plus simple et la plus évidente serait d'augmenter le coût mensuel du loyer. Ces derniers jugent néanmoins que cela n'est pas possible et doivent ainsi assumer eux-mêmes l'ensemble des coûts et tenter au minimum « de faire leur frais ».

Quand j'ai commencé en 2000, les chambres se louaient 125-150 \$ par mois. Aujourd'hui, on est rendu à 350-400 \$ et il ne leur reste pas d'argent dans les poches, et nous, on ne fait même pas d'argent à ce prix-là. On est serré parce que tout coûte trop cher. C'est une problématique au niveau de l'argent. Ce que tu leur demandes versus ce qu'ils ont. (Propriétaire)

Tu es conscient que ce sont des assistés sociaux, que c'est des personnes avec un faible revenu. Ils ont tant d'argent et n'ont pas une fortune. Je suis aussi conscient que je ne veux pas leur monter [le prix] pour les égorger, les empêcher de vivre et de manger. Sauf qu'à un moment donné, il faut que je paye au bout de la ligne. (Propriétaire)

La difficile gestion du milieu de vie

Les propriétaires reconnaissent la présence d'une clientèle lourdement affectée par des problèmes de santé dans les maisons chambres. Selon plusieurs des propriétaires ayant participé à l'étude, un nombre important de personnes vivant en maison de chambres ne sont pas aptes à habiter seules ou en cohabitation. Leurs comportements sont source de bien des soucis pour les propriétaires, et encore davantage lorsque s'ajoutent dans le tableau des personnes qui sont aux prises avec des problèmes de consommation d'alcool ou de drogues. Dans les maisons de chambres où plusieurs résidents ont un problème de santé mentale, la gestion des conflits devient donc comme un défi de taille.

Aussi, ils déplorent le fait que les intervenants minimisent parfois les problèmes de leurs clients afin de leur obtenir une place dans la maison de chambres. Une fois *placé*, il n'est pas rare non plus qu'on diminue le soutien que l'on apportait à l'individu, son cas n'étant plus jugé prioritaire. C'est alors le propriétaire qui se retrouve dans « l'obligation », bien malgré lui, de prendre en charge cet individu. À cet égard, plusieurs ont condamné l'État pour sa déresponsabilisation vis-à-vis des personnes vivant avec un problème de santé mentale qui, faute d'autres solutions, se retrouvent à vivre en maison de chambres : « Des fois y'a du *dumping*, genre ils [les intervenants] te disent pas le problème de santé ou ils font exprès pour minimiser les affaires. Là, tu te ramasses avec un problème assez sévère. » (Propriétaire)

Les propriétaires devant leurs droits

Les propriétaires rapportent que plusieurs chambreurs profiteraient de la grande mobilité résidentielle que représente les maisons de chambres pour faire ce que bon leur semble. C'est plus souvent le non-paiement du loyer qui fait problème. Devant ces situations, la Régie du logement est l'unique option pour faire respecter leurs droits. Toutefois, eux aussi, tous comme les chambreurs, considèrent que la Régie du logement n'est pas à même de leur apporter du soutien. L'efficacité du système et les délais sont ici particulièrement ciblés.

Souvent, on va attendre un mois. On va aller à la Régie. Quand tu y vas, avant que tu passes, ça peut prendre un autre 2-3 mois parce que tu dois attendre le verdict, tu l'auras pas tout de suite. [...] Quand t'as passé, mettons que ça fait 3 mois et il [le locataire] t'a toujours pas payé, il y a une éviction. Il faut que t'ailles rechercher ton argent et il faut que tu passes par un huissier que tu payes. Pour aller le collecter, il est sur l'aide sociale, il n'est pas saisissable, donc tu ne réclames pas une cenne. Ça donne quoi d'aller à la Régie si tu sais que tu n'auras pas une cenne à l'autre bout? (Propriétaire)

Avec le temps, les propriétaires développent leurs stratégies pour se choisir de bons locataires et évitent ainsi d'avoir recours à la Régie du logement. Le fait de rénover ou d'augmenter le prix des loyers est une manière indirecte de faire ce tri. Les propriétaires affirment qu'un logement de meilleure qualité permet d'avoir une clientèle plus consciencieuse; les chambreurs qui ont davantage de moyens sont généralement de meilleurs payeurs et plus respectueux de l'entretien des lieux.

T'as deux sortes de propriétaires. T'as celui qui veut mettre le moins d'argent possible parce qu'il se fait briser. Ou t'as le propriétaire qui va essayer de mettre ça le plus beau possible. À ce moment-là, tu vas pogner la crème des locataires. Je me suis dit, plus je mets ça beau, plus j'ai la chance d'aller chercher une plus belle clientèle. Ça brise moins. (Propriétaire)

Il arrive aussi que les propriétaires appliquent des critères plus serrés de sélection de leurs locataires et exigent d'eux des références.

Mais nous aussi, nous sommes responsables. Moi, quand je jette dehors un locataire, il s'en va chez vous et vous l'accueillez. Il y a beaucoup de chambres de vides. Ici à Ste-Foy, il y en a beaucoup. Si je jette quelqu'un dehors, il s'en va chez l'autre, sans aucune référence. Il faut demander des références, il faut parler avec eux. (Propriétaire)

Enfin, les propriétaires ont aussi rapporté que la gestion d'une maison de chambres est un travail continu. Ils maintiennent l'idée qu'il faut appliquer fermement ses règlements et prendre une entente avec les locataires dès qu'ils emménagent. Il est donc important d'être présent sur les lieux, d'être facilement joignable et de créer de bons liens avec les locataires. Tout cela amenuise l'effet négatif des mauvais payeurs ou des locataires qui brisent le matériel. Quoi qu'il en soit, tous les propriétaires qui ont participé à l'étude sont unanimes à dire qu'il est impossible de faire ce travail uniquement pour l'argent.

Dans le temps, j'avais 16 chambreurs et je vivais avec eux autres. [...] Au début, je trouvais ça détestable, ils venaient me payer une fois par mois et je ne les voyais pratiquement plus. Les gens ne se parlaient pas entre eux, alors j'ai organisé un repas collectif. Un repas que j'offrais une fois par mois. Je l'ai fait pendant 15 ans. (Propriétaire)



5. PISTES D'ACTION

Cette section présente un résumé des actions identifiées par l'ensemble des répondants pour améliorer les conditions de vie de chambreurs. Il faut ainsi garder en tête que ces pistes d'action ne sont pas celles des auteurs du rapport, mais bien celles des personnes interrogées dans le cadre de cette recherche. Par ailleurs, ces dernières n'épuisent pas l'ensemble des actions possibles et n'évaluent pas non plus leur potentiel de réalisation. Nous avons regroupé les actions en quatre domaines : le législatif, l'intervention, l'offre résidentielle et le social.

Sur le plan législatif

Il a été rapporté que le manque d'encadrement législatif tant sur le plan provincial que municipal ouvre la porte à l'insalubrité, à diverses formes d'abus et à un milieu de vie de mauvaise qualité pour les chambreurs. Autant les chambreurs, les intervenants que les propriétaires se sentent impuissants face à la situation. Les répondants suggèrent ainsi de mettre en place un système de dénonciation ainsi que des structures d'encadrement permettant de contrôler, non seulement le bâtiment, mais également la qualité des milieux de vie. Cet encadrement législatif doit toutefois maintenir le côté pratique et flexible de l'habitation en maison de chambres, car l'absence de bail officiel est une condition facilitante pour les chambreurs.

Il faut qu'il y ait une structure, des visites dans les maisons de chambres, que le gouvernement prenne des mesures, établit une structure pour encadrer ça. Normaliser le service de chambre : fournir les noms des résidents, les rapports mensuels, l'évolution, etc. Si le service de police envoyait un agent déguisé dans les maisons de chambres, il y aurait beaucoup d'accusations portées, il y a trop d'événements criminels. (Intervenant)

Oui, il faut légiférer ou superviser, mais il faudra toujours faire attention. Une chose qui reste unique aux maisons de chambres, c'est que quand t'es dans une partie de ta vie où ça va vraiment pas bien et que tu veux un toit, un lieu propre et sécuritaire, que tu ne sois pas pris avec beaucoup de règlements, de restrictions, de responsabilités. Si on demande plus de responsabilités aux propriétaires, ils vont dire qu'ils veulent des bail avec plus de responsabilités aux locataires. Il faut que ça reste souple à mon avis. (Intervenant)

Sur le plan de l'intervention

Plusieurs répondants ont souligné que les chambreurs sont trop souvent laissés à eux-mêmes alors qu'ils ont besoin du soutien et des services offerts par les organismes communautaires et publics. Aussi, certains propriétaires démontrent de l'empathie à l'endroit de leurs locataires, mais ne savent pas à qui se référer lorsqu'ils remarquent qu'un de leurs locataires vit des difficultés.

Face à cette situation, plusieurs interventions sont suggérées par les répondants ces derniers jugeant que les maisons de chambres doivent faire l'objet d'une supervision particulière de la part d'intervenants. On notera ici que certaines des actions proposées ne se limitent pas aux maisons de

chambres et ont plutôt l'ambition d'intervenir plus globalement sur les problématiques vécues par les personnes ayant un faible revenu ou un problème de santé particulier.

- Développer des interventions visant à faciliter le « vivre ensemble ». Ce type d'intervention cible tant les propriétaires qui doivent mettre en place un certain nombre de règlements, que les chambreurs qui doivent avoir des comportements sociaux qui respectent leurs colocataires. Une éducation, une conscientisation et parfois même une médiation entre les parties permettraient une meilleure cohabitation.
- Développer des interventions visant à sensibiliser et outiller les propriétaires par rapport aux problèmes vécus par les chambreurs (faible revenu, problème de santé mentale, toxicomanie, alcoolisme, etc.).
- Développer des services d'intégration socioprofessionnelle, permettant de créer de nouveaux liens sociaux à l'extérieur de la maison de chambres, de mettre les gens en action et de rompre avec l'isolement.
- Développer davantage de services de fiducie serait pour les chambreurs. Ce faisant, les propriétaires seraient assurés d'être payés et les chambreurs éviteraient les expulsions pour non-paiement. On suppose aussi que ce service puisse avoir un impact positif sur les problèmes de consommation de drogues ou d'alcool.

Sur le plan de l'offre résidentielle

Plusieurs pistes d'action relevées par les répondants concernent l'offre de maisons de chambres, mais également l'offre de logements abordables et adaptés aux besoins spécifiques de différentes clientèles. Voici les suggestions faites à ce propos.

- Fixer un prix maximum ou du moins un pourcentage maximum d'augmentation annuelle du loyer que s'engageraient à respecter les propriétaires.
- La ville devrait accorder plus d'importance aux projets de construction visant à offrir des logements abordables.
- Rendre disponible un répertoire à jour des maisons de chambres sur le territoire de la ville de Québec.
- Offrir des alternatives à la maison de chambres, alternatives qui correspondraient mieux aux besoins spécifiques des personnes. Par exemple, puisque qu'une grande majorité de la clientèle de chambreurs est masculine, il est suggéré d'augmenter l'offre de ressources d'hébergement temporaire pour les hommes en situation d'instabilité résidentielle. Offrir ce type d'habitation permettrait d'agir en amont auprès de cette clientèle avant que leur situation ne se détériore et que des problèmes de consommation apparaissent ou s'intensifient.

-
- Penser des alternatives à la maison de chambres pour des clientèles ayant un problème de santé mentale grave. Plusieurs chambreurs sont actuellement en maison de chambres à défaut d’avoir une place en RNI, ce qui conviendrait mieux à leurs besoins. Certains répondants suggèrent ainsi d’hausser le nombre de RNI et de modifier les critères d’admission.
 - Subventionner un certain nombre de chambres dans le parc locatif privé. Cela assurerait aux propriétaires d’être payés mensuellement et favoriserait la mixité sociale. D’autre part, il pourrait être bénéfique d’envisager de subventionner « à la personne » plutôt qu’« à l’adresse ».

Sur le plan social

La population générale tend à considérer les chambreurs comme des personnes aux multiples problèmes. Leur milieu de vie – la maison de chambres – n’est pas en reste puisqu’elle est souvent perçue comme un milieu dangereux, insalubre et malsain. Les chambreurs subissent chaque jour les contrecoups de ces préjugés et désirent que la maison de chambres soit davantage reconnue comme un lieu d’habitation faisant partie du paysage résidentiel. Certains répondants ont donc suggéré que des actions concrètes soient entreprises pour diminuer la stigmatisation associée aux maisons de chambres : « Le terme « maison », ça fait un automatisme, une relation avec un problème. Quand on sait que les gens habitent en « maison », il y a des préjugés associés. » (Chambreur)



6. ORIENTATIONS POUR L'ACTION

Les résultats de cette étude permettent d'avoir une meilleure compréhension du parcours résidentiel des chambreurs et des conditions de vie en maison de chambres dans la ville de Québec. C'est sur cette base que le CMCQ a dégagé des balises permettant d'orienter les actions qu'ils désirent éventuellement entreprendre. Pour définir ces balises, les résultats de la recherche ont été discutés avec les membres du CMCQ lors d'un atelier de travail dans le contexte d'un processus de recherche participative. C'est le fruit de cet exercice qui, à partir d'un large consensus auprès des membres du CMCQ, a permis de définir un énoncé de vision en regard des maisons de chambres. Voici les six principes de cet énoncé :

1. L'amélioration des conditions de vie des chambreurs passe par une diversité de moyens

La personne qui vit en chambres est la première personne concernée par son logement. Elle est la meilleure personne pour connaître ses besoins, pour identifier les difficultés et pour travailler à l'amélioration de ses conditions de logement.

Ainsi, même si des pistes d'action peuvent interpeler d'autres acteurs, ces dernières doivent toujours viser à répondre aux besoins des personnes vivant en chambres et ces dernières devraient être impliquées dans la réalisation des actions portées par les membres du comité.

2. L'amélioration significative de la qualité de vie des chambreurs passe par l'action intersectorielle

L'intervention concernant les chambres interpelle des acteurs de nombreux secteurs : les chambreurs, les propriétaires, la Ville de Québec, les intervenants des réseaux publics et communautaires, etc. Les réseaux de la Santé et des Services sociaux, de l'Habitation et le pallier municipal sont interpellés de façon plus particulière.

Chacun des acteurs est appelé à adhérer aux présents principes et à collaborer dans l'identification et la réalisation d'actions visant l'amélioration des conditions de vie des chambreurs.

La mise en place et l'entretien de canaux de communication fluides et efficaces entre ces acteurs est un élément incontournable de ce principe d'action.

3. L'amélioration des conditions de vie des chambreurs passe par une diversité de moyens

Considérant la diversité des besoins et des situations individuelles, de multiples actions peuvent contribuer à l'amélioration des conditions de vie des chambreurs. Ces actions peuvent concerner simultanément ou conjointement les dimensions suivantes :

- Le chambreur (trajectoire de vie, situations ou problématiques particulières, habitude de vie, revenu, etc.)
- L'environnement de la chambre (relation entre les locataires ou entre les locataires et les propriétaires, voisinage, etc.)
- La maison en tant que tel (qualité du bâtiment) et cadre législatif (règlements, zonage, bail, etc.)
- L'environnement socio-économique (revenu, emploi, etc.)

4. L'accompagnement et le soutien des chambreurs qui en ont besoin est un maillon important des actions.

Compte-tenu du profil de plusieurs des personnes qui habitent en chambre et compte-tenu des réalités vécues dans plusieurs maisons de chambres, nous soutenons que des mécanismes d'accompagnement et de soutien communautaire en logement des chambreurs devraient être développés et offerts aux chambreurs.

La forme que peut prendre ce soutien peut varier selon le contexte et les besoins particuliers. Il peut prendre des formes individuelles ou collectives. Enfin, là où du soutien existe déjà, il faut s'assurer qu'il réponde aux besoins des personnes et qu'il soit accessible.

5. L'amélioration des conditions de vie passe par une meilleure connaissance et une meilleure application des droits des chambreurs

Il existe une perception répandue à l'effet que les chambreurs ne bénéficient pas des mêmes droits au logement que les autres locataires. L'absence de bail écrit, la durée moyenne de séjour, le fait que le propriétaire ou le gestionnaire réside parfois sur place et que certains services soient parfois offerts peuvent contribuer à alimenter cette perception.

Par ailleurs, même quand les droits sont bien connus, il subsiste une difficulté à les faire appliquer. Notamment, plusieurs personnes vivant en chambres et des intervenants ont fait état de la peur de représailles.

Il existe un besoin de mieux faire connaître les droits des locataires et de déployer diverses stratégies afin que les chambreurs lésés puissent les faire respecter. L'accompagnement individuel, la défense collective des droits et la revendication pour le renforcement de ces derniers peuvent être parmi les stratégies envisagées à cet égard.

6. Passer d'un modèle d'hébergement à un modèle d'habitation

Trop souvent les chambreurs sont dépossédés de leur statut de locataire au profit d'une approche où ils sont «placés» dans une ressource d'hébergement privée. C'est particulièrement vrai pour les personnes référées par le réseau de services, qu'il soit public ou communautaire.

Cette approche vient teinter les rapports entre le chambreur, l'intervenant qui l'accompagne et le propriétaire. L'orientation que nous privilégions cherche à changer ce paradigme et transformer ainsi les rapports entre chambreur, intervenant et propriétaire. La maison de chambres est d'abord et avant un lieu d'habitation et le chambreur un locataire avec les droits et responsabilités qui incombent à tout locataire et propriétaire.

Cette orientation respecte un principe de base de l'approche de soutien au logement qui consiste à dissocier de façon étanche les services de soutien et d'accompagnement du lieu d'habitation des personnes.

7. CONCLUSION

Tel que mentionné précédemment, les maisons de chambres ont souvent fait l'objet de préoccupations et même de concertation de la part du secteur de l'habitation, municipal et de la santé. Ces préoccupations sont réitérées depuis plusieurs décennies et les maisons de chambres sont à chaque fois identifiées comme priorité d'intervention, sans toutefois, que cela ne se traduise toujours par des initiatives concrètes à long terme.

En guise de conclusion, nous aimerions ainsi souligner l'importance de la structure de concertation du CMCQ comme moteur de changement. Ce comité, en se donnant le mandat d'améliorer la qualité de vie des chambreurs, constitue un point de ralliement essentiel pour réunir les missions de chacun et ensemble répondre à la complexité de la situation des maisons de chambres. Il ne faut ainsi pas perdre de vue la richesse de l'engagement de cette multiplicité d'organismes et d'établissements concernés et préoccupés par la situation entourant les maisons de chambres.

Nous souhaitons ainsi que les résultats de cette étude ainsi que la prise de position qui en découlent au CMCQ alimentent la concertation déjà en place et conduisent à des actions qui feront une réelle différence dans la vie des chambreurs. Il va sans dire que, pour ce faire, l'engagement et la collaboration de toutes les parties prenantes seront nécessaires.



8. LISTE DE RÉFÉRENCES

BOUDREAU, G., BROUSSEAU, A., DUPONT, L., FERLAND, M., GINGRAS, L., LEMIEUX, H., & NICOLAU, D. (1984). *CE N'EST PAS LE CHATEAU. RAPPORT DE RECHERCHE SUR LES CONDITIONS DE VIE DES CHAMBREURS ET SUR LA SITUATION DU MARCHÉ DES MAISONS DE CHAMBRES DANS LE CENTRE-VILLE DE QUÉBEC.* (PP. 60). QUÉBEC: UNIVERSITÉ LAVAL.

BOUSQUET, M. (2011). LE LOGEMENT SUBVENTIONNÉ AVEC SOUTIEN. UN DÉTERMINANT MAJEUR EN SANTÉ. LE PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER À LA PERSONNE : UN OUTIL FAVORISANT LE RÉTABLISSEMENT. *LE FIL CONDUCTEUR*, 2(1), 1.

COMITÉ DE LOGEMENT SOCIAL DE ROUSSILLON. (N.D.). HABITABILITÉ DES LOGEMENTS, MAISONS DE CHAMBRES, ET RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES : UNE SITUATION TROUBLANTE (PP. 64). CHÂTEAUGUAY.

COMITÉ RÉGIONAL DE SOUTIEN À LA TRANSFORMATION ET À LA CONSOLIDATION DES SERVICES DE SANTÉ MENTALE- SERVICES AUX ADULTES. (2002). *RAPPORT SUR LES SERVICES DE SANTÉ MENTALE (ADULTES)* (PP. 146). QUÉBEC.

CONSEIL DE QUARTIER DE SILLERY. (2012). *PROCÈS-VERBAL DE LA PREMIÈRE ASSEMBLÉE SPÉCIALE DE L'ANNÉE 2012 DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CONSEIL DE QUARTIER DE SILLERY, TENUE LE LUNDI 22 OCTOBRE 2012.* QUÉBEC.

DAMASSE, J. (1991). *HABITER EN SOL MINEUR: SPATIALITÉ ET APPROPRIATION DE LA MAISON DE CHAMBRES.* QUÉBEC: UNIVERSITÉ LAVAL.

DIRECTION DE L'HABITATION DE LA VILLE DE MONTRÉAL. (2007). *CADRE D'INTERVENTION SUR LES MAISONS DE CHAMBRES DOCUMENT INTERNE* (PP. 50). MONTRÉAL.

DORVIL, H., MORIN, P., CHÉNARD, J., BICKERSTAFF, C., & EL-FILALI, F. (2001). L'ACTUALITÉ DU LOGEMENT SOCIAL: ENTREVUE AVEC FRANÇOIS SAILLANT. *NOUVELLES PRATIQUES SOCIALES*, 14(1), 8-19.

DORVIL, H., MORIN, P., GRENIER, S., CARLE, M.-È., & PROVENCHER, H. (2003). LA RÉADAPTATION PSYCHOSOCIALE DES PATIENTS PSYCHIATRIQUES DÉINSTITUTIONNALISÉS DANS LEUR FAMILLE NATURELLE, LES RÉSIDENCES D'ACCUEIL ET LES LOGEMENTS SOCIAUX AVEC SUPPORT COMMUNAUTAIRE (PP. 109). MONTRÉAL: UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL.

EKELUND VILHELM. (INCONNU). *EXTRAIT DES APHORISMES.*

GAGNÉ, J., & DESPARS, M. (2011). PARTICIPATION CITOYENNE ET INTERVENTION COMMUNAUTAIRE: LA COMMISSION POPULAIRE POUR LA SAUVEGARDE DES MAISONS DE CHAMBRES. *NOUVELLES PRATIQUES SOCIALES*, 23(2), 65-82.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. (2009). *PLAN D'ACTION INTERMINISTÉRIEL EN ITINÉRANCE 2010-2013* (PP. 50). QUÉBEC.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. (2010). *GUIDE LA PRISE DE DÉCISION EN URBANISME: RÈGLEMENT DE ZONAGE*, FROM [HTTP://WWW.MAMROT.GOUV.QC.CA/AMENAGEMENT-DU-TERRITOIRE/GUIDE-LA-PRISE-DE-DECISION-EN-URBANISME/REGLEMENTATION/REGLEMENT-DE-ZONAGE](http://www.mamrot.gouv.qc.ca/amenagement-du-territoire/guide-la-prise-de-decision-en-urbanisme/reglementation/reglement-de-zonage)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. (2014). LOI SUR LE BÂTIMENT B-1.1. QUÉBEC.

HWANG, S. W., MARTIN, R. E., TOMLOMICZENKO, G. S., & HULCHANSKI, J. D. (2003). THE RELTIONSHP BETWEEN HOUSING CONDITIONS AND HEALTH STATUS OF ROOMING HOUSE RESIDENTS IN TORONTO. *CANADIAN JOURNAL OF PUBLIC HEALTH*, 94(6), 436-440.

LINHORST, D. M. (1991). THE USE OF SINGLE ROOM OCCUPANCY (SRO) OUSING AS A RESIDENTIAL ALTERNATIVE FOR PERSONS WITH A CHRONIC MENTAL ILLNESS. *COMMUNITY MENTAL HEALTH JOURNAL*, 27(2), 135-144.

MARTHA, A. (2007). *LA RECHERCHE PARTICIPATIVE*. QUÉBEC: LES PRESSES DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC.

MIFFLIN, E., & WILTON, R. (2005). NO PLACE LIKE HOME: ROOMING HOUSES IN CONTEMPORARY URBAN CONTEXT. *ENVIRONMENT AND PLANNING A*, 37(3), 403-421.

MORIN, P. (1993). *ESPACE URBAIN MONTRÉALAIS ET PROCESSUS DE GHETTOÏSATION DE POPULATION MARGINALISÉES.*, UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL - UQAM, MONTRÉAL.

MORIN, P., DORVIL, H., GRENIER, S., & L'ABBÉE, C. (2003). LE POUVOIR D'AGIR DES PERSONNES AYANT DES PROBLÈMES MAJEURS DE SANTÉ MENTALE LOGEANT EN MAISON DE CHAMBRES. (PP. 105). MONTRÉAL: GRASP, UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL.

PAMPALON, R., & RAYMOND, G. (2003). INDICE DE DÉFAVORISATION MATÉRIELLE ET SOCIALE : SON APPLICATION AU SECTEUR DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE. *SANTÉ, SOCIÉTÉ ET SOLIDARITÉ*, 1.

PASCAL, B. (1977). *PENSÉES.*: GALLIMARD.

PROTECTEUR DU CITOYEN. (2014). RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2013-2014 (PP. 86). QUÉBEC.

RAPISM. (2006). POUR UNE APPLICATION PLUS PRÉCOCE ET PLUS SÉVÈRE DU RÈGLEMENT AFIN DE PRÉSERVER LE PARC DE MAISONS DE CHAMBRES (PP. 9). MONTRÉAL: LE RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES SEULES ET ITINÉRANTES DE MONTRÉAL- RAPISM.

RAPISM. (2007). SOCIALISER LES MAISONS DE CHAMBRES POUR LES SAUVER. (PP. 10). MONTRÉAL: LE RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES SEULES ET ITINÉRANTES DE MONTRÉAL- RAPISM.

RAPSIM. (2010). MAISONS DE CHAMBRES EN PÉRIL: LA NÉCESSITÉ D'AGIR, RAPPORT DE LA COMMISION POPULAIRE SUR LA SAUVETAGE DES MAISONS DE CHAMBRES À MONTRÉAL (PP. 19). MONTRÉAL: E RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES SEULES ET ITINÉRANTES DE MONTRÉAL- RAPISM.

REGROUPEMENT DE L'AIDE AUX ITINÉRANTS ET ITINÉRANTES DE QUÉBEC. (2011). DÉBORDEMENT ET EXCLUSION DANS LES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE DE QUÉBEC : ÉTAT DE LA SITUATION ET PISTES DE SOLUTION (PP. 99). QUÉBEC: REGROUPEMENT DE L'AIDE AUX ITINÉRANTS ET ITINÉRANTES DE QUÉBEC- RAIQ.

REGROUPEMENT DE L'AIDE AUX ITINÉRANTS ET ITINÉRANTES DE QUÉBEC, REGROUPEMENT DES GROUPES DE FEMMES DE LA RÉGION 03, GÉLINEAU, L., BRISSEAU, N., LOUDAHI, M., BOURGEOIS, E., . . . ZOUNDI, L. (2008). LA SPIRALE DE L'ITINÉRANCE AU FÉMININ: POUR UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DES CONDITIONS DE VIE DES FEMMES EN SITUATION D'ITINÉRANCE DE LA RÉGION DE QUÉBEC. (PP. 101). QUÉBEC.

-
- ROSSELIN, C. (2002). PRATIQUES HABITANTES DANS DES LOGEMENTS D'UNE SEULE PIÈCE. *COMMUNICATIONS*, 73, 95-112.
- SCHL. (2006). PROFIL DES RÉSIDENTS DE MAISONS DE CHAMBRES (PP. 196). OTTAWA: SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT - SCHL.
- SEGUIN, A.-M. (2002). TRANSFORMATIONS SOCIALES ET CARENCES DE L'HABITATION. IN F. DUMONT, S. LANGLOIS & Y. MARTIN (EDS.), *TRAITÉ DES PROBLÈMES SOCIAUX*. (PP. 65-79). QUÉBEC.
- SYLVESTRE, J., TRAINOR, J., HOPKINS, M., ANUCHA, U., ILVES, P., & RAMSUNDAR, N. (2001). À PROPOS DE LA STABILITÉ DU LOGEMENT CHEZ DES PERSONNES AUX PRISES AVEC DES TROUBLES MENTAUX GRAVES. *NOUVELLES PRATIQUES SOCIALES*, 14(2), 59-74.
- TABLE ITINÉRANCE DE SHERBROOKE, & CONCERTATION LOGEMENT SHERBROOKE. (2012). PORTAIT DE LA SITUATION DES MAISONS DE CHAMBRES À SHERBROOKE (PP. 14).
- VILA-RODRIGUEZ, F., PANENKA, W. J., LANG, D. J., THORNTON, A. E., VERTINSKY, T., WONG, H., . . . HONER, W. G. (2013). THE HOTEL STUDY: MULTIMORBIDITY IN A COMMUNITY SAMPLE LIVING IN MARGINAL HOUSING. *THE AMERICAN JOURNAL OF PSYCHIATRY*, 170, 1413-1422.
- VILLE DE QUÉBEC. (2013A). RÈGLEMENT D'HARMONISATION SUR L'URBANISME R.V.Q. 1400. QUÉBEC.
- VILLE DE QUÉBEC. (2013B). RÈGLEMENT SUR LA SALUBRITÉ DES BÂTIMENTS ET DES CONSTRUCTIONS R.V.Q. 773. QUÉBEC.
- VILLE DE QUÉBEC. (2014A). RÈGLEMENT SUR LA PRÉVENTION DES INCENDIES R.V.Q. 1207. QUÉBEC.
- VILLE DE QUÉBEC. (2014B). RÈGLEMENT SUR LE PROGRAMMES DE SUBVENTIONS À LA RESTAURATION, À LA RÉNOVATION, À LA CONSTRUCTION ET AU RECYCLAGE RÉSIDENTIELS R.V.Q. 1259. QUÉBEC.



9. ANNEXES

ANNEXE 1

LISTE DES ORGANISATIONS MEMBRES DU COMITÉ MAISONS DE CHAMBRES DE QUÉBEC

- Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
- Alliance des groupes d'intervention pour le rétablissement en santé mentale (AGIR)
- Archipel d'entraide (Accroche-toit)
- Association des personnes utilisatrices de services de santé mentale de la région de Québec (APUR)
- Bureau d'animation et information logement du Québec Métropolitain (BAIL)
- Cercle polaire
- Centre communautaire L'Amitié
- Citoyens et citoyennes vivant ou ayant vécu en chambre
- CSSS de la Vieille-Capitale
- CSSS de Québec-Nord
- Engrenage Saint-Roch
- Entraide Saint-Roch
- Institut universitaire en santé mentale de Québec
- Les habitations Métatransfert
- Mouvement Personne D'Abord – Québec métropolitain
- Programme Clés en main
- Regroupement d'aide aux itinérantes et itinérants de Québec (RAIIQ)
- Ville de Québec

ANNEXE 2

QUESTIONNAIRE DES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES

1. Validation de l'adresse :
2. Est-ce une maison pour personnes âgées?
3. Est-ce une résidence pour étudiants?
4. Est-ce une résidence touristique?

Si oui à une des questions 2-3-4 = fin de l'entretien

5. Est-ce qu'il y a partage d'aire commune (cuisine et /ou salle de bain) entre les locataires?

Si non à la question 5= fin de l'entretien

6. Combien y a-t-il d'unités de chambres en location?

Si trois chambres ou moins = fin de l'entretien

7. Actuellement combien y a-t-il de chambres disponibles?
8. Est-ce que vous offrez aussi les repas?
9. Votre logement est-il accessible aux personnes à mobilité réduite?
 - a. Quel est le coût mensuel d'une chambre?
 - b. Quel est le coût mensuel minimum d'une chambre?
 - c. Quel est le coût mensuel maximum d'une chambre?
10. Qu'est-ce que le prix inclus?
11. Est-ce que vous êtes propriétaire d'une autre adresse où on loue des chambres?
12. En terminant, j'aimerais vous informer que cette étude a également pour objectif de documenter la réalité des maisons de chambres dans la région de Québec. Dix propriétaires de maison de chambres seront invités à participer à une entrevue de groupe d'environ 2 h se déroulant à l'hiver. Seriez-vous intéressé à en faire partie?

ANNEXE 3

QUESTIONNAIRE DES ENTREVUES INDIVIDUELLES AUPRÈS DES CHAMBREURS

Parcours résidentiel

1. Dans quel type d'habitation résidez-vous actuellement (quartier, type de logement, colocation)? Depuis combien de temps?
2. Qu'est-ce qui vous a amené à aller vivre en maison de chambres la première fois que vous vous y êtes retrouvé? Pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé? (âge, emploi, état de santé générale, etc.)
3. Par la suite, combien de maisons de chambres différentes avez-vous habitées?
4. [Si applicable] Par le passé, quelles sont les raisons qui vous ont amenées à quitter la maison de chambres que vous habitez?
5. Avez-vous déjà connu l'itinérance [c.-à-d. être sans domicile fixe]?
6. Combien de fois? Pendant combien de temps?
7. Pouvez-vous me raconter ce qui vous a amené à vivre l'itinérance : quelle était votre situation à ce moment-là?
8. Selon vous, est-ce que l'on choisit d'habiter en maison de chambres ou on s'y retrouve parce que l'on n'a pas d'autres choix? Expliquez-moi.
9. Considérez-vous que vivre en maison de chambres soit une situation temporaire ou permanente?

Recherche de logement

10. De quelle(s) manière(s) avez-vous trouvé la/les maisons de chambres dans lesquelles vous avez habité(s)?
11. Est-ce difficile trouver une maison de chambre? Qu'est-ce qui est facilitant/nuisible dans ces recherches?
12. Quels sont les aspects d'une maison de chambres qui vous importe le plus lors de vos recherches? (ex. disponibilité, prix, localisation, services dispensés, réseau de transport, proximité du lieu de sociabilité, du travail, etc.)

Caractéristiques de la clientèle

13. En vos propres mots, comment décririez-vous les personnes qui habitent en maison de chambres? (âge, sexe, occupation, statut matrimonial, etc.)
14. Selon votre expérience, cette clientèle tend-elle à changer avec les années ou est-ce la même?

Les prochaines questions portent sur la maison de chambres actuellement habitée ou encore la dernière habitée

15. Où se situe la maison de chambres que vous habitez actuellement ou encore la dernière que vous avez habitée? (adresse)

Paiement du loyer et bail

16. Quel est le montant qui vous est demandé par mois? Qu'est-ce que cela inclut?
17. De quelle manière vous demande-t-on de régler le loyer?
 - a. Est-ce que cette manière vous convient?
 - b. Est-ce que vous pouvez avoir un reçu si vous le demandez?
18. Avez-vous signé un bail pour louer la chambre? Si oui, étiez-vous le seul signataire de ce bail?
19. Lorsqu'il y a des modifications au bail, comment en êtes-vous informé?

Votre chambre

20. De quelle manière décririez-vous l'espace dans lequel vous vivez?
 - a. Espace
 - b. Insonorisation
 - c. État des lieux
 - d. Équipement fourni/ état
21. Avez-vous une serrure sur la porte de votre chambre?
22. Comment recevez-vous vos appels téléphoniques? Votre courrier? Est-ce que cela pose problème?
23. Quelle est votre appréciation générale de cette chambre en comparaison avec d'autres chambres habitées?

Aires communes

24. Quelles sont les aires communes de la maison de chambres?
25. Combien de locataires partagent les aires communes?
26. Comment qualifieriez-vous l'état des aires communes (le niveau de propreté, salubrité, sécurité)?
27. Qui est responsable de l'entretien des aires communes?
28. Avez-vous déjà eu des mauvaises expériences en lien avec l'utilisation de ces aires communes? Lesquelles?

Services offerts

29. Le propriétaire offre-t-il des services en plus de la location si vous en faites la demande? Si oui lesquels? (par exemple : repas, gestion de la médication, gestion du budget, buanderie, etc.)
30. Comment décririez-vous la qualité des services offerts?

Règlements

31. Y a-t-il des règlements à respecter dans la maison de chambres?
32. De quelle manière vous a-t-on expliqué ces règlements?
33. Quels sont les règlements que vous appréciez? Quels sont ceux que vous n'appréciez pas?
34. Comment procède-t-on pour faire appliquer ces règles (sanction, menace d'expulsion, appel à la police, etc.)?

Sécurité

35. La maison de chambres est-elle accessible à la personne à mobilité réduite?
36. Y a-t-il quelqu'un dans l'immeuble à qui vous pourriez faire appel si vous aviez besoin d'aide? Qui? Par quel moyen pouvez-vous le contacter?
37. Y a-t-il des détecteurs de fumée fonctionnels dans la maison de chambres?
38. Personnellement vous sentez-vous en sécurité dans cette maison de chambres?

Quartier

39. Qu'est-ce que vous appréciez du quartier où est localisée cette maison de chambres?
40. Avez-vous constaté la présence d'activités menaçantes pour votre santé et/ou votre sécurité dans votre quartier? Lesquelles?
41. Avez-vous des interactions avec le voisinage à l'extérieur de la maison de chambres? Comment se déroulent ces interactions?

Les questions suivantes portent sur l'ensemble de l'expérience vécue en maison de chambres.

Alimentation

42. Est-il difficile de bien s'alimenter lorsqu'on demeure en maison de chambres? Pour quelles raisons?
43. Pour ceux qui vivent en chambres et pension :
 - a. Comment décririez-vous la qualité des repas qui sont offerts?
 - b. La nourriture est-elle en quantité suffisante?
 - c. Devez-vous compenser en achetant d'autres aliments? Si oui, combien d'argent par semaine est dépensé pour compenser?
44. Pour ceux qui ne vivent pas en chambres et pension :
 - a. Combien d'argent dépensez-vous en moyenne par semaine pour vous alimenter?
 - b. Comment conservez-vous vos aliments (frigo privé, commun)?

Respect des droits

45. Avez-vous déjà senti que vos droits et libertés en tant que chambreurs ont été brimés (victime de pratiques discriminatoires, menace d'expulsion, mauvais traitement, loyer plus cher, etc.)? Si oui, dans quelle situation? Qu'avez-vous fait?
46. Avez-vous déjà dénoncé des situations problématiques en lien avec la chambre? À qui vous êtes-vous adressé? Qu'est-ce qui est arrivé par la suite?

Relation avec les autres locataires

47. De manière générale, quels sont vos liens avec les autres chambreurs? (amitié, amour, partage de services, aide, soutien, etc.)
48. Vivez-vous ou avez-vous déjà eu des difficultés avec d'autres chambreurs? Pour quelles raisons?

Relation avec le propriétaire/responsable

49. Vivez-vous ou avez-vous déjà vécu des difficultés avec des propriétaires de maisons de chambres? Pour quelles raisons? Qu'avez-vous fait?

Réseau social

50. Comment décririez-vous votre réseau social actuel (incluant la famille, les amis, les collègues, organismes, etc.)?
51. Votre famille et vos proches sont-ils présents pour vous? De quelle manière?
52. Diriez-vous que le fait de vivre en maison de chambres influence la composition ou la fréquence des contacts que vous avez avec votre réseau social? De quelle manière?

Conclusion

53. Selon vous, si nous avions une action à poser pour améliorer les conditions de vie des chambreuses et chambreurs, quelle serait cette action?
54. Est-ce qu'il y a autre chose vous aimeriez me dire concernant ce que vous avez vécu en maison de chambres?

ANNEXE 4

QUESTIONNAIRE DES ENTREVUES DE GROUPE AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES

1. Comment devient-on propriétaire de maisons de chambres?
2. Comment décririez-vous la clientèle qui habite actuellement en maison de chambres?
 - a. Proportion homme/femme
 - b. Âge moyen
 - c. Principales problématiques observées
 - d. Utilisation des ressources/services environnantes
 - e. Évolution de la clientèle à travers les années
3. Quelles sont les situations problématiques que vous vivez?
 - a. Avec les locataires
 - b. En regard de la conformité au règlement de la Ville
 - c. En regard des relations avec le voisinage
 - d. Autres problématiques
4. Quels sont les éléments qui font qu'une cohabitation/gestion se déroule bien?
5. En tant que propriétaire, auriez-vous besoin de plus soutien? Si oui de quel type?
6. Que pensez-vous d'instaurer un processus de certification pour les maisons de chambres?
7. Avez-vous des idées de solutions qui pourraient améliorer la situation?
8. Dans un horizon de 5 à 10 ans, comment envisagez-vous l'avenir pour votre maison de chambres? (vente, transfert, transformation)

ANNEXE 5

QUESTIONNAIRE DES ENTREVIUES DE GROUPE AUPRÈS DES INTERVENANTS

1. Dans quelle(s) circonstance(s) êtes-vous appelés à intervenir dans des situations qui concernent les maisons de chambres?
2. Comment décririez-vous la clientèle qui habite actuellement en maison de chambres?
 - a. Proportion homme/femme
 - b. Âge moyen
 - c. Principales problématiques observées
 - d. Utilisation des ressources/services environnantes
 - e. Évolution de la clientèle à travers les années
3. A partir de vos expériences, dans quelles circonstances apparaît la maison de chambres dans le parcours résidentiel des gens auprès de qui vous intervenez?
4. Quelles sont les situations problématiques que vous observez en lien avec les maisons de chambres?
 - a. Recherche de logement
 - b. Avec les locataires
 - c. En regard des relations avec le voisinage
 - d. Autres problématiques
5. Comment se déroulent généralement les contacts avec les propriétaires/responsables de maisons de chambres (négociation d'entente, sensibilisation à la problématique de leurs locataires)?
6. Comment les familles sont-elles généralement impliquées dans les démarches de recherche et de maintien en logement de proche qui vit dans une maison de chambres?
7. Avez-vous des pistes de solutions qui pourraient améliorer la situation?
Quelles seraient les actions prioritaires à poser?

ANNEXE 6

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DES CHAMBREURS INTERROGÉS EN ENTREVUE INDIVIDUELLE

VARIABLES		% ¹
Sexe	Femme	29 %
	Homme	71 %
Classe d'âge	Entre 18 et 40 ans	25 %
	Plus de 40 ans	75 %
Statut matrimonial	Célibataire	79 %
	Marié/Conjoint de fait	4 %
	Séparé/divorcé	17 %
Nationalité canadienne	Oui	100 %
	Non	0 %
Inscription au RAMQ	Oui	100 %
	Non	0 %
Nombre d'enfants	Aucun	92 %
	1 enfant	4 %
	2 enfants	4 %
Statut professionnel	Travailleur à temps plein	17 %
	Travailleur à temps partiel	4 %
	Étudiant	8 %
	Sans emploi ou à la recherche d'emploi	58 %
	Retraité	13 %

VARIABLES		% ¹
Plus haut niveau de scolarité achevé	Primaire	22 %
	Secondaire/professionnel	30 %
	Collégial	22 %
	Universitaire	26 %
Principale source de revenus	Aide sociale avec contrainte à l'emploi	44 %
	Aide sociale sans contrainte à l'emploi	17 %
	Emploi/Travail indépendant	26 %
	Prestations d'invalidité	9 %
	Bourse/Prêt étudiant	4 %
Revenu mensuel brut	Moins de 600 \$	8 %
	Entre 600 et 1000 \$	63 %
	Entre 1000 et 1500 \$	17 %
	Plus de 1500 \$	13 %
Principal moyen de transport	Autobus	50 %
	Marche	33 %
	Vélo	8 %
	Automobile	8 %
Problème avec le système judiciaire	Oui	38 %
	Non	63 %
Utilisation des ressources de banques alimentaires	Oui	46 %
	Non	54 %

1 Arrondi à l'unité près.



