# EN ROUTE VERS CHEZ SOI : TRAVAILLER AVEC DES IMMIGRANTS ET DES RÉFUGIÉS SANS-ABRI

**Carolina Gajardo** (COSTI Immigrant Services)

Rien n'est plus certain que le besoin des êtres humains d'avoir un endroit qu'ils peuvent appeler leur chez-soi. Pour les populations migrantes, l'importance de se trouver un logis est multidimensionnelle et touche toutes les étapes du processus d'intégration. Pour qu'une politique sur les logements sociaux soit utile aux nouveaux arrivants, elle doit être souple et capable d'assurer un sain parcours de logement, c'est à dire de veiller à ce que les nouveaux arrivants ne soient pas oubliés ou à ce qu'ils ne soient pas exploités par des personnes sans scrupules qui profitent de leur manque de connaissances.

Que veut donc dire « un sain parcours de logement » ? Il est important de reconnaître que, peu importe les raisons de migrer, il y a toujours un rêve qui motive l'acte. Les immigrants ont tendance à idéaliser leur nouveau pays et à créer une image de la société qui, dans bien des cas, diffère grandement de la réalité. Le logement est l'une des réalités qu'on ne peut négliger, car il déterminera les premières impressions des nouveaux arrivants sur ce que la société peut leur offrir. Si de mauvaises conditions de logement sont la réalité des communautés de migrants pour des raisons d'abordabilité, leurs rêves s'écroulent, et un sentiment écrasant d'exclusion sociale les envahit. Selon Danso (2001), l'accueil initial de l'immigrant joue un rôle important dans l'échec ou la réussite de son intégration.

Tous s'entendent pour dire que l'accès au logement abordable favorise l'intégration économique et sociale des communautés de nouveaux arrivants. Si les nouveaux arrivants dépensent plus de 30 % de leur revenu sur le logement lorsqu'ils essaient de s'établir dans une nouvelle société, il y a des conséquences négatives directes sur leur capacité de se sortir de la pauvreté.

Il reste donc à poser les questions suivantes : le Canada peut-il établir une politique nationale sur le logement qui sera utile aux nouveaux arrivants ? Le fera-t-il ? Que signifiera une politique nationale sur le logement ?

Une politique nationale sur le logement doit partir du principe essentiel que le logement est un droit, et que toutes les personnes au Canada peuvent jouir de ce droit. Si l'on juge que le logement est un droit, l'accès à un logement sécuritaire et abordable doit en faire partie.

## LACUNES ET POINT DE VUE DES MIGRANTS SANS ABRI

Lors d'une récente recherche menée pour examiner le projet « Street to Homes », qui offre un soutien spécialisé à long terme aux immigrants et aux réfugiés sans abri, le chercheur a remarqué qu'aucune des personnes interviewées n'a directement attribué ses échecs au système. Il semblait que les nouveaux arrivants étaient « déçus d'eux mêmes et de leur ignorance du fonctionnement du système. C'était comme s'ils se tenaient responsables de ne pas avoir su quoi faire pour éviter de se retrouver sans logement. Selon eux, ils étaient les 'meilleurs juges' de certains aspects de leurs expériences en matière d'immigration et de logement, et un fournisseur de service ne peut leur offrir un service holistique que s'il comprend ces aspects » [traduction].

Tous les fournisseurs de service qui font affaire avec des nouveaux arrivants doivent inclure une évaluation en matière de logement à chaque niveau de service. Grâce à l'entrevue, le chercheur a découvert que le sans-abrisme caché est une dure réalité pour les immigrants. Voici ce qu'avait à dire l'utilisateur de service W : « J'avais conçu un plan. J'offrais de travailler les quarts de nuit, ce qui me garantissait un abri chaque nuit. Le jour, j'allais au centre d'aide à l'emploi et rencontrais mon conseiller. Je faisais semblant de toujours chercher un emploi pour pouvoir aller au centre chaque jour, et j'avais au moins un « logement » pendant le jour. Je passais donc les journées là et je travaillais la nuit. J'ai fait ça pendant plus de quatre mois. Un jour, mon conseiller m'a demandé, en passant, quelle était ma situation de logement. C'est à ce moment-là qu'il a découvert que je n'en avais pas, et il m'a aiguillé vers un spécialiste du logement. C'est ainsi que j'ai découvert le programme "Streets to Home" » [traduction].

## PRESTATION DE SERVICES ADAPTÉS À LA CULTURE

*Sensibilisation et compréhension :* Travailler avec des sans-abri nés à l'étranger, peu importe le nombre d'années qu'ils ont passé au Canada, comporte une réalité particulière que l'on peut attribuer à leur processus d'intégration. Le processus et les motifs pour s'établir au Canada ont des effets combinés sur les immigrants lorsqu'ils vivent des changements difficiles dans leur vie personnelle.

Lorsqu'on cherche une solution ou qu'on évalue la capacité de la personne à trouver une solution, il faut tenir compte de tous les autres facteurs, comme le statut d'immigrant, les traumatismes de réfugiés, le trouble de stress post-traumatique, les obstacles à la communication, l'origine ethnoculturelle, la composition de la famille, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle, la santé mentale et les dépendances.

De plus, la société d'accueil joue un rôle instrumental, surtout lorsqu'il est question d'offrir à tous les citoyens, peu importe leur statut d'immigration, les ressources pour faciliter l'intégration et réduire au minimum l'exclusion sociale.

Les intervenants doivent évaluer les possibles facteurs cachés de la migration pour comprendre les raisons du sans-abrisme parmi les migrants. La sensibilisation aux incidences de la migration susmentionnée en plus de l'adaptation culturelle peuvent permettre aux intervenants de s'aligner dans la bonne direction lorsqu'ils offrent des services visant la stabilité en matière de logement.

Il n'y a pas une formule unique de prestation de services ; la singularité des cas est déterminée par la capacité du fournisseur de service à déchiffrer le passé afin de comprendre comment la personne s'est trouvée dans sa situation actuelle.

*Perfectionnement de l'expertise* : L'intervenant sensibilisé à la culture a recours à une approche convenable et globale axée sur le client, peu importe son origine culturelle. Il n'est pas nécessaire qu'il soit spécialiste de toutes les cultures de ses clients. Il incorpore à la prestation de services un aperçu général des besoins particuliers du client et offre des services en sachant que la culture du client peut influencer ses rapports avec la société. L'intervenant est conscient de ses préjugés culturels et de la façon dont ils peuvent nuire à sa relation avec ses clients. L'intervenant qui tient compte des différences culturelles se fie sur le client comme sa principale source d'information dans le but de comprendre son origine culturelle et ne tient rien pour acquis, ne juge jamais et n'agit jamais au nom de son client à moins que ce dernier soit au courant et comprenne les conséquences des mesures prises en son nom.

De plus, l'intervenant sensible aux différences culturelles comprend les conséquences de la discrimination et est en mesure d'évaluer la façon dont les clients réagissent s'ils en ont déjà été victimes. Il développe une bonne connaissance des obstacles visibles et invisibles auxquels les migrants se heurtent. Il évalue également avec justesse la vision du monde de son client pour comprendre ses besoins et sa capacité de réagir. *Éléments à envisager* : Les communautés migrantes et les Canadiens en général seront gagnants si les mesures suivantes sont mises en œuvre :

1. supplément de revenu transférable pour le logement à l'intention des personnes qui vivent dans la pauvreté ;
2. lois nationales de lutte contre la discrimination en matière de logement et systèmes de soutien pour les appliquer ;
3. accès universel aux services d'établissement et de logement, peu importe le statut d'immigration, surtout aux services de prévention par l'éducation qui expliquent les lois, les droits et les responsabilités des Canadiens ;
4. accès à des fournisseurs de services d'établissement traditionnels et à des centres d'aide au logement, qui sont les mieux équipés pour continuer à offrir de l'appui spécialisé aux nouveaux arrivants ;
5. financement universel aux programmes d'appui aux immigrants, pas seulement à des projets pilotes ; les programmes doivent comprendre des services auxiliaires, tels que l'accès à des interprètes, à des services d'accompagnateur et de médiation pour prévenir la discrimination de la part des propriétaires, de l'information sur le marché du logement et sur les questions d'argent. Pour certains groupes, le soutien supplémentaire représente une importante étape pour prévenir la marginalisation et la discrimination. Par exemple, le manque de connaissances de la façon de faire au Canada peut constituer un obstacle considérable, depuis la façon de faire fonctionner les électroménagers jusqu'aux subtilités de la participation des communautés à la collectivité, aux associations de locataires, etc. ;
6. accès à un logement de transition qui permet la mobilité pour que les nouveaux arrivants ne soient donc pas forcés à signer un bail inflexible à long terme lorsqu'ils se retrouvent soudainement dans une situation où ils doivent déménager en raison de circonstances changeantes ;
7. construction de logements abordables !