



Fiche Accompagner

Guide des bonnes pratiques en itinérance

ACCOMPAGNER DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

1

GUIDE DES BONNES PRATIQUES EN ITINÉRANCE

Dans le contexte d'un suivi à moyen ou à long terme, le défi que représente la construction d'une alliance avec des personnes marginalisées et souvent méfiantes qui ont des parcours et des conditions de vie atypiques est bien réel pour les intervenants. Se mettre au service de ces

personnes dont les choix et les priorités peuvent heurter les convictions et les principes qui guident généralement l'intervenant dans ses actions est une posture exigeante, mais nécessaire.

COMMENT ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LEUR CHEMINEMENT ?

Comment accompagner les personnes en situation d'itinérance dans leur cheminement ?



Pour plus d'informations sur les pratiques privilégiées dans l'accueil des personnes, voir la fiche [Accueillir des personnes en situation d'itinérance dans les services.](#)

J'AI DES QUESTIONS...

EST-CE QUE L'INTERVENTION AUPRÈS DE PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE NÉCESSITE DES CONNAISSANCES APPROFONDIES DANS UNE MULTITUDE DE DOMAINES ?

En fait, les équipes qui œuvrent auprès des personnes en situation d'itinérance ne sont pas tant des spécialistes que des généralistes qui s'intéressent aux différentes dimensions de la vie des personnes. Certes, des connaissances en santé mentale, en dépendance et la maîtrise de l'entretien motivationnel, entre autres, sont des atouts non négligeables, mais la base de l'intervention est la même.

QU'ENTEND-ON PAR « ACCOMPAGNEMENT » ?

Accompagner une personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être, c'est cheminer avec elle et l'aider à mobiliser son potentiel, son énergie et ses ressources. Selon là où elle en est dans sa vie au moment où l'intervenant la croise, l'accompagner voudra dire l'aider à faire un bilan, à maintenir ses acquis ou à développer ses compétences, sa confiance en elle, ses forces dans une perspective de changement. C'est une démarche faite d'essais et d'erreurs dont le principal défi est de garder le cap sur la relation tout en étant flexible sur les objectifs. L'accompagnement doit permettre à la personne en difficulté d'acquiescer de l'autonomie, de décider par elle-même et de devenir le premier acteur de sa vie.

L'intervenant n'est pas seulement « à côté de » ou « avec » la personne, il s'implique dans la compréhension de l'histoire, des besoins et des projets de la personne et dans la recherche, avec elle, de solutions existantes ou à créer, pour améliorer sa situation. C'est alors que le rôle d'accompagnement prend tout son sens puisqu'il devra susciter le désir de la personne de sortir de sa zone de confort en la soutenant et en la sécurisant tout au long du processus.

PRATIQUES D'INTERVENTION À PRIVILÉGIER

1. SOUTENIR LA PERSONNE DANS LA DÉFINITION ET L'ACTUALISATION DE SES PRIORITÉS, DE SES ASPIRATIONS ET DE SES PROJETS DE VIE

1.1 RESPECTER LE RYTHME DE LA PERSONNE TOUT AU LONG DE L'ACCOMPAGNEMENT OFFERT

Le changement peut faire peur. La personne qui consulte les services n'est pas nécessairement prête à sortir de la rue à brève échéance ou à s'engager dans un processus de changement à court terme. Elle est vraisemblablement demeurée en marge des services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux depuis un certain temps.

Le respect du rythme de la personne est donc central à la création d'une alliance. Il faut prendre le temps et rester centré sur les besoins exprimés par la personne, ainsi que sur ses aspirations.

- Ne précipitez pas les choses. Il est possible que plusieurs rencontres soient nécessaires avant d'entendre la demande réelle de la personne.
- Proposez des rencontres plus fréquentes de courte durée plutôt que de longues rencontres éloignées dans le temps les unes des autres. La régularité des rencontres est importante également.
- N'hésitez pas à demander à la personne de quelle manière elle envisage la fréquence des rencontres ainsi que le meilleur moment pour les tenir en tenant compte de sa réalité et de la vôtre.
- Demeurez flexible et disposé à rencontrer la personne malgré des retards ou l'absence à certains rendez-vous. Il ne faut pas interpréter ces situations comme un désengagement ou un manque d'intérêt de sa part à recevoir vos services.

1.2 FAIRE LE POINT RÉGULIÈREMENT

Il est nécessaire de revoir fréquemment avec la personne ce qu'elle désire pour elle-même, de valider ses buts. En faisant des bilans périodiques avec elle, l'intervenant demeure centré sur les bons objectifs et les réajuste au besoin. Ceci permet tant à l'intervenant qu'à la personne de ne pas se décourager devant des défis qui, par exemple, apparaissent trop importants ou qui ne correspondent plus à ce à quoi elle aspire. Cette façon de faire est importante pour nourrir l'espoir, pour faire de petits pas vers un mieux-être. Entre l'idéal et le possible, il est important d'identifier avec la personne ce qui lui convient le mieux et de lui permettre de rester connectée à ses besoins.

1.3 EXPLORER ET CONSIDÉRER LES PROJETS DE VIE DE LA PERSONNE

Considérer les projets de vie des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être dans l'accompagnement ne signifie pas que l'intervenant doive les transformer en objectifs à atteindre. Aucun projet ne devrait être réprimé. Chacun peut être découpé en petites étapes réalisables en vue de s'en rapprocher. Il s'agit de les envisager comme un moteur, un levier qui permet à la personne de se mettre en marche, qui lui donne une occasion de faire des pas dans une direction qui lui est chère. Ce faisant, elle accorde à nouveau une valeur à ce qui était important pour elle.

2. AIDER LA PERSONNE À REPÉRER SES FORCES, SES RESSOURCES ET SES POTENTIALITÉS

2.1 FAVORISER LA RÉAPPROPRIATION DU POUVOIR

Un important travail est à faire pour aider la personne dont l'expérience de la rue a affecté de façon très négative l'image qu'elle a d'elle-même à poser un regard bienveillant sur elle-même et à s'autoriser de la compassion par rapport à ses fragilités, à ce qu'elle a vécu. Il faut, notamment, lui permettre de reconnaître qu'elle a des compétences relationnelles et qu'elle possède des capacités personnelles sur lesquelles elle peut s'appuyer pour améliorer sa situation.

Il faut avoir en tête que se retrouver dans une situation où le contrôle de ses choix et de ses décisions risque de se retrouver entre les mains de quelqu'un d'autre, voire d'un intervenant, constitue un frein potentiel à l'investissement de la personne dans un rapport de relation d'aide.

Les gens intériorisent leurs étiquettes, ils les endossent. Ils intègrent l'image que leur renvoie la société. C'est ce qu'on appelle l'autostigmatisation. L'intervenant doit contribuer à faire tomber ces étiquettes en aidant la personne à reprendre contact avec elle-même, à se reconstruire et à se redécouvrir.

Une posture d'accompagnement qui favorise le pouvoir d'agir redonne le pouvoir de choisir et outille les personnes afin qu'elles fassent des choix éclairés

- Gardez en tête que si la personne est devant vous, c'est qu'elle a des ressources personnelles et qu'elle ose consulter.
- Adoptez une position d'échange plutôt que d'expert.
- Lorsque possible, faites « avec » plutôt que « pour ». La personne vivra des expériences de succès qui renforceront son sentiment de compétence.

2.2 IDENTIFIER LES FORCES DONT TÉMOIGNE LE PARCOURS DES PERSONNES, Y COMPRIS L'EXPÉRIENCE DE LA RUE, ET TABLER SUR CELLES-CI

Le travail d'intervention et d'accompagnement doit s'appuyer sur les acquis des personnes. L'intervenant doit se rappeler que vivre en situation d'itinérance ou être en situation d'instabilité résidentielle requiert des qualités, des aptitudes ainsi que l'actualisation de mécanismes de protection importants. De plus, ces gens ont des occupations quotidiennes qui s'inscrivent dans une routine qui peut être relativement bien structurée. Il faut reconnaître que cette personne a appris à travers ses expériences et faire appel aux stratégies qu'elle a mises en œuvre et qui fonctionnent ou ont fonctionné par le passé.

2.3 VALORISER ET COMMUNIQUER LES AVANCÉES ET LES PROGRÈS OBSERVÉS AFIN DE SUSCITER L'ESPOIR

S'il n'y a pas de chemin déjà tracé pour réaliser de bons suivis, et considérant que l'intervention s'inscrit dans le moyen et long terme, il est par ailleurs important de savoir reconnaître que l'on est sur la bonne voie dans l'intervention. Quels sont des éléments d'une intervention réussie, témoignant des pas effectués avec la personne ?

La personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être peut parfois avoir besoin de soutien et de rétroaction pour reconnaître le chemin qu'elle a parcouru en cours de suivi. L'intervenant doit mettre en lumière les gestes, réflexions et attitudes de la personne qui sont des manifestations de ses forces.

Des exemples d'un résultat positif de l'intervention :

- Le fait que la personne revienne.
- La personne chemine, elle se sent mieux, qu'elle soit ou non en logement.
- Elle n'est plus en situation de survie, elle commence à prendre soin d'elle-même.
- Un lien a été créé avec une personne très isolée, méfiante.

Une bonne intervention aura permis d'offrir aux personnes l'opportunité d'apprendre, d'expérimenter de nouvelles avenues, de faire de nouvelles expériences, d'accéder à de nouveaux services, d'établir des relations saines.

Reconnaissez chaque petit pas comme une victoire

- Soulevez les points positifs de l'expérience et de la trajectoire de la personne, y compris ceux rattachés à son vécu dans la rue. « Malgré tout, vous êtes ici pour demander de l'aide. Vous avez une force de caractère qu'on voit peu chez les gens. » Manifestez de l'intérêt pour les diverses connaissances que la personne peut posséder, aussi loin soient-elles de sa réalité actuelle. Voyez-y l'occasion d'un partage. « Vous étiez mécanicien ? Je comprends mieux comment vous vous y prenez pour avoir toujours un vélo en bon état ! »
- Utilisez des outils qui permettent à la personne de faire une autoévaluation des différentes sphères de sa vie. Celle-ci sera à même d'observer qui elle est dans sa globalité et ce qu'elle a réalisé dans son parcours de vie. Vous aurez ainsi l'occasion de discuter d'un ensemble de sujets, de la connaître autrement.
- Ayez des attentes et des ambitions pour la personne, sans lui en demander trop. Croire en sa capacité de réaliser son potentiel témoigne de votre espoir comme intervenant dans l'accompagnement que vous lui offrez.

- Soulignez ses avancées, par exemple, lors de moments bilans qui permettront à la personne d'apprécier les progrès accomplis. Cela nourrit l'espoir.

3. CRÉER UN FILET DE SÉCURITÉ AUTOUR DE LA PERSONNE

3.1 FAVORISER L'ADOPTION DE COMPORTEMENTS PLUS SÉCURITAIRES TOUT EN RÉDUISANT LES CONSÉQUENCES NÉGATIVES DE CERTAINS COMPORTEMENTS

Dans le domaine de l'itinérance, l'approche de réduction des risques (ou des méfaits) peut s'appliquer dans d'autres sphères que celle rattachée à la consommation problématique de substances psychoactives. Ces personnes qui dorment à l'extérieur et qui, pour certaines, sont intoxiquées, sont à risque de se faire agresser, voler, d'être victimes d'un ensemble d'autres actes de nature violente à caractère traumatique. Sachant qu'une certaine proportion de la population en situation d'itinérance a effectivement vécu des événements traumatiques, l'adoption de comportements plus sécuritaires est à favoriser. Il est important que l'intervenant soit conscient de cette réalité et aborde le sujet pendant l'accompagnement.

Lorsqu'il est difficile d'intervenir de façon à modifier une situation à risque, des interventions visant à en atténuer les conséquences néfastes, notamment pour leur santé, sont particulièrement appropriées.

Co-développer des stratégies de réduction des risques (ou des méfaits)

- Limitez chez la personne des comportements qui mènent à son exclusion de divers lieux : enjeux de cohabitation dans l'espace public, conflits avec les voisins ou le propriétaire (par ex. : parce qu'elle héberge plusieurs personnes qui sont bruyantes ou qui consomment dans les espaces communs, etc.).
- Nommez les risques, mentionnez vos préoccupations.
- Informez la personne de ses droits, de ses obligations et des conséquences possibles de ses choix.

- Explorez les options qui s'offrent à elle, autres que les comportements destructeurs. Il est important que la personne soit mise à contribution dans la recherche de ses propres solutions.

3.2 ENTREPRENDRE DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DANS LE BUT DE MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA PERSONNE

Les personnes en situation d'itinérance évoluent parfois dans une sorte de « vide » administratif, dans le sens où elles ne possèdent pas les documents permettant à divers organismes et services de reconnaître leur identité ou leur permettant à elles-mêmes d'exercer leurs droits en tant que citoyens. Le contexte d'accompagnement est une occasion à saisir pour informer la personne sur les recours et services auxquels elle a droit et pour l'aider à accomplir certaines démarches administratives favorisant, par exemple, la prestation et la continuation des soins, l'accès aux médicaments ou l'obtention d'une aide financière de dernier recours. Il existe certaines procédures ou certains programmes s'adressant spécifiquement aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. L'encadré ci-dessous précise certaines démarches qu'il est possible de proposer à la personne au moment opportun dans le processus d'accompagnement (*pour une liste de ressources à contacter pour effectuer ces démarches, consulter la section [Pour en savoir plus](#) ci-bas*).

Accès à la carte d'assurance maladie

Afin de pouvoir faciliter la prestation future de soins de santé ou de médicaments, il est souhaitable que la personne puisse avoir en sa possession sa carte d'assurance maladie valide.

Au Québec, une modalité administrative particulière existe afin de faciliter l'obtention de la carte d'assurance maladie pour les personnes en situation d'itinérance. Ce service est disponible à travers toutes les régions du Québec et il est gratuit pour la personne en situation d'itinérance (aucuns frais pour l'émission de la carte ni pour la photo).

- Il permet à certains types d'acteurs travaillant dans les établissements de santé et de services sociaux, les centres locaux d'emploi, les bureaux de Services Québec, ainsi qu'à certains organismes communautaires reconnus d'attester de l'identité d'une personne et de sa situation d'itinérance ainsi que de recevoir la carte d'assurance maladie pour cette personne et de la lui remettre.
- La personne en situation d'itinérance qui obtient ainsi sa confirmation ou sa déclaration d'identité et de domicile au Québec a 45 jours pour compléter sa demande de carte d'assurance maladie en se présentant dans un point de services d'authentification offrant ce service, ou dans un des deux bureaux d'accueil de la RAMQ, à Montréal ou à Québec. Le formulaire de demande de carte est disponible à ces endroits, et la photo sera prise sur place, gratuitement.
- Une fois la demande de carte remplie et reçue à la RAMQ, si la personne est déclarée admissible à l'assurance maladie, une carte d'une durée d'un an sera produite. La personne devra donc reprendre le processus avant l'expiration de sa carte (aucun avis de renouvellement n'est transmis par la RAMQ).

Pour plus d'informations sur le processus, vous pouvez contacter la RAMQ (préciser que l'information recherchée est en lien avec la procédure itinérance), l'accueil psychosocial du CISSS ou CIUSSS de votre territoire, Info-Social (8-1-1), votre [centre local d'emploi](#) (CLE) ou encore le bureau de [Services Québec](#).

Accès au certificat de naissance

Pour les personnes nées au Québec, la demande d'un certificat de naissance se fait auprès du [Directeur de l'État civil](#) ou dans les bureaux de [Services Québec](#).

- Dans le cas d'une personne en situation d'itinérance qui ne peut pas joindre une pièce d'identité avec photo à sa demande, il est possible pour un répondant de confirmer l'identité de cette personne en remplissant une déclaration du répondant et en expliquant le motif de sa demande dans le formulaire. Ce répondant doit

remplir certaines conditions, comme exercer au Québec une profession reconnue par le Directeur de l'État civil et connaître la personne depuis au moins deux ans.

- Également, un représentant d'un organisme public, parapublic ou privé, pourrait faire une demande de certificat en joignant une lettre officielle de son organisme l'autorisant à demander en lieu et place de la personne son certificat.

Pour les personnes nées au Canada hors Québec, il faut s'adresser directement aux registraires de la province ou du territoire concerné.

Accès à l'aide financière de dernier recours

Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociales (MTESS) a instauré des mesures facilitant la demande d'aide financière de dernier recours (AFDR) aux personnes en situation d'itinérance. Par exemple, il est parfois possible de recevoir un premier chèque en attendant la réception de documents d'identité officiels.

- L'aide financière peut être expédiée par la poste à un organisme communautaire, un établissement de santé et de services sociaux, un CLE ou un bureau de Services Québec. Elle peut également être expédiée à l'adresse d'un tiers désigné par la personne.
- Afin de faciliter la gestion de la remise de l'AFDR ou encore dans une perspective d'accompagnement, une entente peut être conclue entre un organisme communautaire et un CLE ou un bureau de Services Québec.
- Lorsqu'une personne en situation d'itinérance y consent en remplissant un formulaire, l'AFDR peut aussi être versée à un administrateur.
- L'admissibilité à l'AFDR peut donner accès à une prestation spéciale couvrant les frais de séjour dans des centres certifiés offrant des services en dépendance avec hébergement (*voir [ici](#), section 12*).



Astuce d'intervention ! Il est bon de savoir que, selon certaines conditions, la personne peut encaisser gratuitement un chèque gouvernemental en l'absence d'un compte bancaire (pour plus d'informations, voir le site web du [ministère des Finances](#). Certains organismes communautaires offrent également un service gratuit d'encaissement de chèques.

Autres démarches à considérer selon les besoins et les caractéristiques de la personne en situation d'itinérance que vous accompagnez

- N'hésitez pas à contacter le bureau de [Services Québec](#) ou le [centre local d'emploi](#) de votre territoire afin de connaître les programmes de pré-employabilité (par ex. : PASS Action), d'aide à l'emploi ou de retour aux études disponibles.
- Les agents pourront vous donner les détails quant aux critères d'accès à ces programmes. Voir le [Guide des mesures et des services d'emploi](#).

3.3 CRÉER UN ESPACE D'ÉCHANGE AUTOUR DE L'ÉVENTUALITÉ DE LA CRISE

Les personnes en situation d'itinérance doivent souvent composer avec des difficultés pouvant provoquer de la souffrance ou de la détresse susceptibles de mettre à mal leurs stratégies d'adaptation habituelles. Ces situations peuvent les mener à la crise. Ainsi, l'élaboration d'un plan de gestion et de prévention de crise peut être une option à explorer dans le cadre de l'accompagnement auprès d'une personne avec qui on a établi un lien de confiance. L'exercice d'élaboration d'un plan de crise consiste à permettre à la personne d'identifier les indices qui précèdent la crise et de partager avec l'intervenant ses propres solutions pour la prévenir ou la désamorcer.

La crise ne doit pas être considérée comme un échec, tant par la personne que par l'intervenant. Elle doit être vue comme une opportunité pour la personne de faire des apprentissages et de nouveaux choix. Ce peut être l'occasion de repartir sur de nouvelles bases ou de consolider la relation d'aide.



Astuce d'intervention ! Les établissements de santé et de services sociaux et les organismes communautaires ont développé des protocoles d'intervention en situation

de crise. En prendre connaissance permettra à l'intervenant d'être mieux outillé si la gestion d'une telle situation était nécessaire. Aussi, se renseigner sur les différents services disponibles sur son territoire pour la gestion d'une crise et, selon la situation, ne pas hésiter à recourir à ces services (par ex. : centre de crise avec hébergement, équipes mobiles ou consultation téléphonique).

S'il vous apparaît pertinent de le faire, explorez ces différentes questions avec la personne pour élaborer un plan de prévention

- « Qu'est-ce qu'une crise pour vous ? »
- « À partir de votre expérience, qu'est-ce qui peut occasionner une crise ? »
- « Quels sont les signes précurseurs, les indices ? »
- « Quelles sont les conséquences de la crise selon vous ? »
- « Que faites-vous lorsque cela vous arrive ? »
- « Lorsque vous vous sentez fragile, que faites-vous pour éviter la crise, pour vous protéger ? »
- « Qu'est-ce qui a fonctionné par le passé, qu'est-ce qui a moins fonctionné pour faire face à une crise ? »
- « Quelles sont vos attentes envers moi, dans le cas où vous seriez en crise ? »



Concernant les situations dans lesquelles il pourrait être requis de faire une intervention auprès de personnes qui présentent des comportements d'agressivité, consulter la fiche [Comprendre et agir auprès des personnes dont les comportements dérangent](#).



Concernant les situations pour lesquelles la question de la protection d'une personne en situation de vulnérabilité est présente, consulter la fiche [Protéger les personnes lorsque leur état ou la situation le requiert](#).

Et si la crise devait se produire

- Si vous craignez que la relation d'intervention soit mise à mal, rappelez-vous que la crise peut être l'occasion de montrer à la personne que votre équipe et vous êtes dignes de confiance, à la fois pour contenir la crise et pour demeurer auprès d'elle malgré ses difficultés.
- Faites un retour sur la crise après qu'elle se soit résorbée afin de poursuivre l'intervention auprès de la personne.
- Maintenez le cap sur les projets de vie de la personne. Cela lui permettra de se projeter au-delà de la période de crise.
- Si nécessaire, révisez le plan de prévention.

4. MOBILISER LES ACTEURS À MÊME DE SOUTENIR LA PERSONNE

4.1 ÊTRE PROACTIF DANS LA CRÉATION DE LIENS AVEC LES AUTRES SERVICES

En début d'accompagnement, l'intervenant peut avoir tendance à se centrer sur la création du lien avec la personne ainsi que sur le suivi en tant que tel et à remettre à plus tard l'établissement des liens avec les partenaires des autres services. Pourtant, il importe de faire la liaison rapidement avec ces derniers afin de s'assurer que les services souhaités seront disponibles avec la bonne personne au bon moment.



Astuce d'intervention ! Pour contrer un problème de portes tournantes, lorsque la personne fait des allers-retours constants entre les services sans qu'on ait répondu à ses besoins, la mise en œuvre d'un plan d'intervention interdisciplinaire (PII) ou d'un plan de service individualisé (PSI) est à privilégier. Le PII ou le PSI permet de clarifier les mandats de chacun et d'offrir à la personne une proposition de soutien plus adaptée à ses besoins. De plus, c'est une occasion pour les différents acteurs de se rencontrer et de mieux comprendre leur offre de service respective. Le médecin de famille gagne

également à être invité. S'il ne peut y être présent, il est important de l'informer des décisions prises et des conclusions de la rencontre.

- Repérez aussitôt que possible les partenaires qui pourraient répondre à certains besoins particuliers de la personne et interpellez-les. Ceci constitue un défi, mais faire seul le suivi complexe d'une personne l'est tout autant, sinon plus.
- Si la personne ne veut pas qu'il y ait d'autres intervenants autour d'elle à ce moment-ci de votre accompagnement, retenez qu'elle pourrait être ouverte à cette idée plus tard. Conservez cette option en tête et développez la relation de confiance. Vous pourrez en reparler et la proposer de nouveau éventuellement.

L'intervenant qui travaille auprès d'une personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être peut également se sentir isolé et parfois en manque de moyens devant l'ampleur de certaines difficultés vécues par la personne qu'il accompagne. La création rapide de liens avec d'autres intervenants permet de se donner un espace de réflexion et d'échanges, de prendre un pas de recul et d'explorer d'autres stratégies et possibilités d'action.

La proactivité dans la création de liens permet, lorsque le suivi se termine, d'éviter de transmettre le flambeau à la dernière minute à un inconnu, et d'offrir plutôt aux personnes une transition plus rassurante grâce à la construction de ponts qui s'est effectuée au fil du temps.

4.2 IDENTIFIER UN INTERVENANT-PIVOT

Lorsque plusieurs acteurs apportent leur soutien à une personne, il est gagnant d'identifier un intervenant-pivot, et ce, même si tous les acteurs ne sont pas du même établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou s'ils travaillent dans diverses organisations, dont celles du milieu communautaire. Ceci permet de se doter d'une vision d'ensemble et de prendre des initiatives de manière concertée.

Les personnes en situation d'itinérance circulent à travers les services et certaines séjournent dans différents établissements (par ex. : centre hospitalier, établissement de détention, centre

de réadaptation en dépendance). Il est nécessaire qu'un intervenant reste en lien avec elle et possède cette vision d'ensemble, peu importe où est la personne.

Repérer la bonne personne, une étape importante

- Pour identifier l'intervenant-pivot, demandez-vous avec quel intervenant cette personne a un lien de confiance particulièrement fort, ou encore lequel offre l'accompagnement le plus soutenu dans le temps.
- Si cette personne circule entre deux villes et qu'elle y consent, l'identification d'un intervenant-pivot dans chaque ville est une option à considérer. Tenez compte de la fréquence des déplacements en cours d'année et des motifs qui amènent cette personne à se déplacer dans la stratégie d'identification des intervenants-pivots (par ex. : la personne fréquente les ressources d'hébergement d'urgence seulement l'hiver lorsqu'elle se déplace de sa région d'origine vers une zone urbaine, car elle ne connaît personne dans cette zone qui pourrait l'héberger).

4.3 BALISER LES ÉCHANGES D'INFORMATION AVEC LES PARTENAIRES ET ÊTRE PROACTIF DANS LA PROTECTION DES DROITS

La concertation entre intervenants qui œuvrent auprès d'une même personne peut permettre d'aller plus loin dans l'intervention, d'explorer de nouvelles avenues et d'éviter le clivage. Ceci dit, si l'échange d'informations avec d'autres intervenants et l'accès aux dossiers sont parfois nécessaires pour mieux comprendre la situation d'une personne et intervenir efficacement, l'intervenant a par ailleurs la responsabilité de se faire sa propre opinion clinique dans l'évaluation de la situation de la personne. Il doit également s'assurer que cette dernière demeure l'acteur central du suivi.

D'autre part, il n'est pas nécessaire ni souhaitable de tout connaître à propos de la personne. Le choix des sources d'informations ainsi que leur nature dépendent de plusieurs facteurs : le mandat de l'intervenant, l'état de santé de la personne, les situations d'urgence, ainsi que les modalités de concertation utiles à établir, les informations que la personne nous autorise à divulguer et auprès de qui (policiers, curateur, personnel d'un centre hospitalier, ressources

communautaires, maisons d'hébergement ou ressources d'hébergement d'urgence, établissements de détention).



Attention ! La [Loi sur les services de santé et les services sociaux \(articles 17 à 28\)](#) balise clairement les droits des individus quant à l'accès à leur dossier, à la confidentialité, à la communication des renseignements qui s'y trouvent et aux exceptions qui s'appliquent.

Obtenir le consentement à la communication de renseignements : une démarche qui demande du doigté

- La création du lien de confiance est le moyen à privilégier pour obtenir le consentement de la personne à l'accès à son dossier. Ceci nécessite parfois du temps et de la persévérance.
- Ne voyez pas un premier refus de consentement de la part d'une personne comme un motif raisonnable de ne pas lui offrir de services.
- Il faut parfois reprendre la discussion et trouver les bons mots pour lui expliquer les motifs pour lesquels avoir son consentement à la communication avec d'autres intervenants est nécessaire.
- Considérez comme essentielles les informations relatives à la condition de santé de la personne qui peuvent avoir un impact déterminant sur les interventions et les soins à apporter (maladies nécessitant des traitements spéciaux, médicaments prescrits).
- Invitez autant que possible la personne aux rencontres d'intervenants qui la concernent (tant les rencontres entre intervenants œuvrant dans différentes ressources que celles réunissant plusieurs intervenants d'une même équipe de suivi intensif), ce qui assure qu'elle demeure au cœur du travail d'intervention et des solutions identifiées.
- Donnez l'occasion à la personne de s'exprimer, de dire son opposition si elle n'est pas d'accord.
- Tenez la personne au courant des renseignements qui s'échangent tout au long du suivi.

- Assurez-vous que les consentements à la communication de renseignements soient précis, restrictifs, libres et éclairés.
- Informez la personne qu'elle peut annuler son consentement en tout temps et qu'il est possible d'en exclure les sujets à propos desquels elle ne veut pas que d'autres intervenants soient informés. Assurez-vous que la personne comprend bien ce qu'elle signe.
- Sachez que le consentement peut se donner verbalement. Ceci peut être une alternative à considérer lorsque, par exemple, la personne se retrouve hospitalisée et que vous souhaitez avoir un échange avec l'infirmière. La personne peut, par téléphone, vous autoriser à faire cette démarche auprès du personnel médical.
- Le consentement peut également être signé à distance et vous être envoyé par télécopieur.

4.4 FAVORISER LES LIENS AVEC L'ENTOURAGE

Une dimension importante du travail de mobilisation est la contribution possible de l'intervenant au rétablissement de relations sociales entre la personne et son environnement qui, au fil du temps, se sont souvent détériorées. En premier lieu, il s'agit pour l'intervenant d'offrir un contexte propice à la construction d'une relation significative avec la personne, puis de l'accompagner dans l'établissement de relations satisfaisantes avec son environnement.

L'intervenant qui a su créer cette relation avec la personne en situation d'itinérance devient un interlocuteur crédible qui agit comme médiateur entre cette personne et son environnement (autres services, réseau social, acteurs liés à l'accès au logement, etc.). Il démontre qu'il est possible d'entrer en relation avec cette personne malgré sa situation et il peut ainsi faciliter la reprise de contact et de dialogue.

4.5 FAVORISER L'ARRIMAGE AUX PROCHAINS SERVICES

Orienter une personne vers un autre service ne signifie pas se dégager complètement de la situation. Selon le contexte d'intervention, il peut être pertinent que l'intervenant demeure

présent bien qu'un autre acteur soit impliqué dans le dossier (par ex. : différence entre le contexte d'intervention à l'accueil psychosocial et celui aux services de soutien d'intensité variable [SIV]). Dans les cas où une zone de co-intervention est pertinente, il est important de déterminer les rôles de chacun auprès de la personne afin d'assurer une continuité du suivi, ne serait-ce que pour quelques mois. Ce moment de co-intervention peut permettre au nouvel intervenant de connaître la personne, notamment ses forces et ses capacités.

Faites une référence « de quelqu'un à quelqu'un », plutôt que « de quelqu'un vers quelque part »

- Préparez la personne à son nouveau suivi. Aidez-la à définir ce qui l'inquiète, le cas échéant.
- Présentez le nouveau service/intervenant si cela n'a pu se faire avant.
- À la fin d'un suivi, lorsque cela est pertinent, faites un transfert personnalisé en officialisant la transition vers l'autre ressource afin que la personne y soit accueillie et accompagnée dans l'expression de ses besoins et de ses priorités. Ceci facilitera son adaptation au changement.
- Communiquez aux intervenants qui prendront la relève les forces et les capacités de la personne ainsi que les contacts que celle-ci a établis au fil du temps avec d'autres services ou d'autres ressources.

POUR EN SAVOIR PLUS

CERTAINS ÉCRITS PERTINENTS CONCERNANT L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

Consensus d'experts dans l'intervention auprès de personnes combinant parcours d'itinérance et problèmes de santé

- [30 principes de l'intervention dégagés par des équipes spécialisées en itinérance](#)

Dossier Savoirs d'intervention en itinérance - Récits de pratiques

- [Faire vivre le rêve : accompagner un retour aux études](#)
- [Accompagner sans succomber à l'urgence. Quand l'intervention consiste à attendre le moment propice au rétablissement](#)
- [L'usage du récit personnel et du cahier du rétablissement dans l'intervention](#)
- [Garder le cap de l'approche du rétablissement axé sur les forces des personnes](#)

INFORMATIONS SUR LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES À ENVISAGER AFIN DE MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE OU À RISQUE DE L'ÊTRE

Pour plus d'informations sur les démarches à suivre pour obtenir la carte d'assurance maladie, contactez :

- La Régie de l'assurance maladie du Québec (1-800-561-9749). Veuillez préciser que l'information recherchée est en lien avec la procédure itinérance.
- L'accueil psychosocial du CISSS ou du CIUSSS de votre territoire
- Info-Social (8-1-1)
- Votre [centre local d'emploi](#)
- Le [bureau de Services Québec](#)

Pour plus d'informations sur les démarches à suivre pour obtenir le certificat de naissance :

- [Formulaire de déclaration du répondant](#)
- [Renseignements généraux pour remplir la déclaration du répondant](#)
- [Formulaire de demande de certificat de naissance](#)

Pour plus d'informations sur le versement de l'aide financière de dernier recours pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être :

- [Informations générales sur les procédures pour obtenir l'aide financière de dernier recours selon les situations spécifiques](#)
- [Informations sur les procédures pour obtenir l'aide financière de dernier recours pour des personnes en situation d'itinérance](#)
- [Formulaires relatifs à l'aide financière de dernier recours](#)
- [Aide-mémoire destiné aux personnes judiciairisées](#)
- [Pour les prestations spéciales](#)
- [Soutien financier aux mineures enceintes](#)
- [Informations sur la prestation spéciale couvrant les frais de séjour dans des centres offrant des services en toxicomanie avec hébergement certifiés par le MSSS](#)

Autres liens utiles :

- [Programmes d'aide à l'emploi](#)
- [Programme objectif emploi, volet Habilitéés sociales](#)
- Encaissement de chèques gouvernementaux, ouverture d'un compte bancaire et gestion des finances :
 - <http://www.finances.gouv.qc.ca/fr/Ministere226.asp>
 - <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/activites-bancaires/encassier-cheque-gouvernement.html>
 - https://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/guide_servfi_1205.pdf
 - <https://lautorite.qc.ca/grand-public/>

BIBLIOGRAPHIE

- Colombo, A. (2013). [Défis et conditions de l'accompagnement de la sortie de la rue](#). *Lien social et Politiques*(70). 171-187. doi:10.7202/1021162ar
- Desrosiers, C., et Larose, S. (2012). *L'accompagnement dans le changement dans un contexte d'itinérance : un modèle d'intervention : un modèle d'intervention développé à Hébergement La Casa Bernard-Hubert*. Longueuil: Hébergement La Casa Bernard-Hubert. 46. Repéré à : <http://www.la-casa-bernard-hubert.org/file-fetch/2-l-accompagnement-dans-le-changement-dans-un-contexte-d-itinerance.pdf>
- Hurtubise, R., et Rose, M.-C. (2013). *Cahier des récits de pratique d'intervention en itinérance des équipes du projet Chez soi à Montréal*. Montréal: Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS). 274. Repéré à : <http://www.cremis.ca/publications/articles-et-medias/cahier-des-recits-de-pratiques-dintervention-en-itinerance-des-equipes-chez-soi-a-montreal/>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2018). *Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir*. (Publication no 978-2-550-81066-7). Québec: La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux 40. Repéré à : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-846-02W.pdf>

Principes clés: un premier pas dans le Guide

- Principes clé du Guide des bonnes pratiques en itinérance

Fiches sur les pratiques de base à adopter

- Accueillir des personnes en situation d'itinérance dans les services
- Répondre aux besoins et orienter dans les services
- Donner des soins de santé à des personnes en situation d'itinérance
- **Accompagner des personnes en situation d'itinérance**

Fiches sur les situations défi rencontrées dans l'intervention

- Protéger les personnes lorsque leur état ou la situation le requiert
- Intervenir avec des personnes qui semblent peu motivées
- Comprendre et agir auprès des personnes dont les comportements dérangent
- Soutenir les personnes présentant un trouble lié à l'utilisation d'une substance et un trouble mental
- Accompagner des personnes en contact avec la justice
- Assurer le relais avant, pendant et après un passage en hébergement dans un établissement ou dans un organisme
- Intervenir auprès des personnes lors d'un passage en centre hospitalier
- Agir sur l'instabilité résidentielle pour prévenir le passage vers l'itinérance
- Accompagner les personnes vers la stabilité résidentielle
- Accompagner les personnes des Premières Nations et les Inuits en situation d'itinérance

Compléments d'information sur certaines populations

- Femmes
- Hommes
- Jeunes
- Personnes âgées
- Personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme
- Personnes ayant une déficience physique
- Personnes immigrantes
- Personnes LGBTQ+
- Personnes des Premières Nations et Inuits

ÉDITION

La Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche
du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Le Guide des bonnes pratiques en itinérance découle du mandat confié au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et réalisé par le CREMIS grâce au soutien financier du ministère de la Santé et des Services sociaux et en collaboration avec ce dernier, afin d'appuyer le déploiement de la *Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir*, dans le cadre du *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance*.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020
Bibliothèque et Archives Canada, 2020

ISBN: 978-2-550-86646-6 (PDF)

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable du CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

Pour citer ce document:
HURTUBISE, Roch, ROY, Laurence, TRUDEL, Lucie, ROSE, Marie-Claude et PEARSON, Alexis (2020). *Guide des bonnes pratiques en itinérance*. Montréal : CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

© CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2020

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 