



Fiche Accueillir

Guide des bonnes pratiques en itinérance

ACCUEILLIR DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE DANS LES SERVICES

Les premiers contacts entre les personnes en situation d'itinérance et les intervenants sont parfois difficiles à cause des appréhensions et des représentations a priori qui peuvent exister de part et d'autre. L'ampleur et la complexité des problèmes vécus par la personne peuvent susciter chez l'intervenant un sentiment d'impuissance et lui faire croire, à tort, qu'il n'a pas les outils et l'expertise nécessaires pour gérer la situation ou encore que les besoins de la personne ne correspondent pas à l'offre de services de l'organisation.

COMMENT FAVORISER L'ACCUEIL DE CES PERSONNES DANS LES SERVICES ?

L'intervenant peut être déstabilisé par la façon dont la personne entre en relation avec lui, il peut être mal à l'aise devant son apparence physique ou les manifestations d'une hygiène négligée. Il peut parfois estimer qu'il vaut mieux diriger la personne vers des services spécialisés alors qu'il est souvent possible de faire une première action dans l'immédiat. De son côté, la personne en situation d'itinérance peut hésiter parce qu'elle a eu des expériences négatives avec les services et les institutions ou encore parce qu'elle ne sent pas le besoin d'aller vers les services.

Dans un tel contexte, l'accueil est central. Il est souvent le levier qui permet une amélioration

des conditions de vie des personnes, qui évite qu'elles se retrouvent en situation d'itinérance ou qui peut en favoriser la sortie.

Comment favoriser l'accueil de ces personnes dans les services ?

J'AI DES QUESTIONS...

POUR QUELLES RAISONS DEVRAIS-JE ÊTRE PLUS SOUPLE DANS L'ACCUEIL QUE J'OFFRE AUX PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE ?

Plusieurs personnes en situation d'itinérance témoignent d'une expérience des services qui se caractérise par l'incompréhension et le rejet. Une personne qui ne s'est pas sentie bien accueillie ou respectée attend souvent longtemps avant de tenter à nouveau de recourir aux services. Entre-temps, sa santé peut se dégrader et ses problèmes s'aggraver. Voilà pourquoi il faut saisir l'occasion de la première rencontre pour tenter de comprendre les besoins, de les évaluer adéquatement et d'y répondre le mieux possible. Cela peut exiger une certaine souplesse et une ouverture de la part de ceux qui accueillent les personnes en situation d'itinérance. Avoir des comportements dérangeants ou arriver en retard ne devrait pas être interprété comme un désengagement ou un manque d'intérêt de la part de la personne à recevoir les services.

EN QUOI LE FAIT DE DEMANDER DE L'AIDE CONSTITUE-T-IL UN DÉFI POUR CES PERSONNES ?

La littérature scientifique permet de constater que les personnes en situation d'itinérance se sentent souvent « étiquetées, stigmatisées, non respectées et invisibles » (Martins, 2008). Elles arrivent à l'accueil des services en craignant que les gens aient divers préjugés à leur égard et elles appréhendent d'être mal reçues.

Le parcours d'une grande majorité de personnes en situation d'itinérance est parsemé d'expériences traumatiques. Ces expériences les mènent, bien malgré elles, à adopter des comportements de méfiance, d'évitement ou d'hypervigilance. Les comportements d'impatience, les attitudes dérangeantes, le refus de collaboration ne doivent pas être interprétés comme un manque d'intérêt ou une absence de volonté de collaboration. Plusieurs défis auxquels les intervenants sont confrontés lors de l'accueil sont liés à la capacité de composer avec ces comportements.

PRATIQUES D'INTERVENTION À PRIVILÉGIER

1. ADOPTER DES ATTITUDES ET DES COMPORTEMENTS D'OUVERTURE, DE FLEXIBILITÉ ET D'EMPATHIE LORS DE LA PRISE DE CONTACT

1.1 ACCUEILLIR AVEC RESPECT ET SANS PRÉJUGÉS

L'accueil donne le ton à la qualité des services offerts, ainsi qu'aux valeurs de respect véhiculées par une organisation. Il donne une idée de la qualité des soins et des services offerts par les intervenants. Les personnes en situation d'itinérance sont très sensibles à la façon dont elles sont accueillies. Confrontées quotidiennement aux regards que porte la société sur eux et à la honte que cela leur fait vivre, certaines personnes en viennent à réagir fortement lorsqu'elles ressentent une injustice à leur égard. Plusieurs intervenants constatent que lorsqu'elles se sentent incluses et respectées, elles collaborent mieux, elles s'impliquent et elles répondent plus favorablement aux services.

Accueillir chaleureusement ces personnes leur permet de voir que les relations dans ce contexte seront respectueuses et qu'elles méritent elles aussi le respect. Leur offrir une expérience positive des services est essentiel. Plus on aide les personnes à renouer avec des relations saines, plus elles reprennent confiance.

Soyez conscient de l'importance du premier contact avec la personne

- Il est important pour les personnes de se sentir respectées lorsqu'elles sont reçues (que ce soit par l'agent de sécurité, le préposé à l'accueil, etc.).
- Favorisez le vouvoiement.
- Cultivez la tolérance à l'égard de la différence.
- Le temps que vous aurez à consacrer à l'accueil des personnes est un facteur qui peut conditionner la manière dont vous choisirez de vous y prendre. Toutefois, rappelez-vous qu'il suffit parfois de quelques minutes pour qu'une personne se sente accueillie et entendue.

- N'orientez pas d'emblée vers un autre territoire une personne qui mentionne ne pas avoir d'adresse sur le vôtre. Prenez le temps de voir ce qui l'amène à faire appel à vous et si elle a bien une adresse fixe ailleurs. Soyez attentif. Vous avez peut-être devant vous une personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir (situation de perte de logement, d'hébergement temporaire chez différents amis du secteur, etc.).

1.2 CULTIVER DE L'EMPATHIE À L'ÉGARD DE PERSONNES QUI N'EXPRIMENT PAS DE DÉTRESSE OU DE SOUFFRANCE

Certaines personnes conservent une distance psychologique par rapport à elles-mêmes, à leur situation ainsi que dans leurs relations avec les autres. Cette distance émotionnelle peut servir inconsciemment à nier les difficultés vécues, à anesthésier les émotions et rend les problèmes, les besoins et la souffrance invisibles aux yeux des intervenants. Les intervenants peuvent ressentir moins d'empathie pour la personne puisque cette dernière semble trouver sa situation normale, qu'elle n'a pas l'air d'être en détresse et qu'elle ne paraît pas vraiment faire ce qu'il faut pour en sortir. L'empathie étant la capacité de voir la situation du point de vue de l'autre, lorsqu'il n'y a pas de souffrance apparente chez la personne devant lui, l'intervenant risque de ne pas vivre d'émotion particulière en se mettant à sa place.

1.3 EXPRIMER DE L'INTÉRÊT POUR LA PERSONNE

L'itinérance est souvent une expérience de solitude et de désaffiliation sociale. Il faut accueillir la personne dans ce qu'elle est et dans sa différence, dans le respect de son rythme, de ses comportements, de ses potentiels, de ses forces, de ses ressources, de ses difficultés et de sa souffrance.

- Même quand l'intervention est brève, prenez le temps d'établir un contact positif et significatif. Soyez pleinement présent à la personne, par l'écoute et la manifestation d'un intérêt pour ce qu'elle dit.

- Laissez de côté votre carnet de notes pour éviter la méfiance qui peut être présente envers les services.
- Favorisez l'utilisation d'un langage simple. Le fait d'être confronté à un langage « d'expert » peut faire naître un sentiment d'inadéquation important chez la personne.
- Dans un contexte où vous avez peu de temps, il demeure possible de privilégier une posture d'accueil et de respect et de traiter la personne avec dignité.

2. AMÉNAGER L'ATTENTE AFIN DE FAVORISER L'ACCÈS AUX SERVICES

Le temps d'attente pour accéder aux services peut être dissuasif pour les personnes, il peut occasionner des tensions, susciter de l'impatience, de l'anxiété ou de la colère. Les personnes ont besoin d'être rassurées, de comprendre les raisons de ce temps d'attente et les modalités qui l'accompagnent. Il est nécessaire d'accueillir avec sensibilité.

Le fait de se présenter dans les services est déjà en quelque sorte une demande de service. Pour certaines personnes, l'attente est très anxiogène. D'autres sont particulièrement sensibles à l'injustice ou à l'apparence d'injustice. Les gens arrivent parfois sur la défensive, même s'ils sont bien accueillis. Chez certaines personnes ayant vécu la réalité de la rue, les espaces clos et réglementés peuvent générer beaucoup d'inconfort. Avant de se présenter à votre porte, la personne a peut-être vécu une expérience difficile, elle est peut-être intoxiquée ou encore elle doit composer avec un trouble mental, elle a possiblement faim et a peu dormi – autant de paramètres pouvant rendre l'attente difficile.

Reconnaissez l'inconfort lié à l'attente, portez une attention particulière à cette personne

- Explicitez la séquence d'attente et rendez-la prévisible dans la mesure du possible afin de limiter l'anxiété et l'impatience.

- Facilitez la période d'attente en tentant de répondre à certains besoins de base par des gestes tels qu'écouter la personne, lui offrir à boire ou à manger, si cela est possible.
- Identifiez avec la personne des moyens de faire passer le temps : proposez-lui d'aller faire une marche, d'aller fumer à l'extérieur.
- S'il y a prise d'un rendez-vous :
 - Favorisez des plages horaires plus calmes dans votre organisation. Cela pourra faciliter l'attente et minimiser les interactions qui peuvent être difficiles, surtout si la personne présente des comportements qui dérangent particulièrement ou qu'elle se sent mal lorsqu'il y a trop d'action autour d'elle.
 - Prenez en considération l'heure d'entrée des ressources d'hébergement d'urgence ou autres ressources d'hébergement, car la personne qui les utilise peut être anxieuse à l'idée d'arriver en retard et qu'il n'y ait plus de place pour elle. Cela pourrait la rendre également moins disponible.
 - Favorisez de courtes rencontres toujours au même moment (journée, heure), ce qui permet certains repères stables.

Accueillez les personnes en retard

- Soyez attentif à ne pas culpabiliser la personne. Dites-lui que ce n'est pas grave et que vous allez tenter de lui trouver un autre moment de rencontre.
- Si c'est possible, permettez-lui d'avoir une petite rencontre, si courte soit-elle : « D'accord, nous allons vous voir tout de suite après la personne qui avait rendez-vous à cette heure-ci. »
- Si la personne a tendance à arriver souvent en retard, favorisez de courtes rencontres à une fréquence plus régulière. Ainsi, il sera plus facile de voir la personne entre deux rendez-vous.

- Offrez également les plages de sans rendez-vous, lorsque c'est possible.

Relativisez les expressions d'impatience

- Montrez-vous compréhensif et faites preuve d'empathie relativement à l'impatience vécue par la personne.
- Gérez l'impatience et les réactions des autres personnes dans le lieu d'attente.



Pour plus d'informations sur des techniques aidant à surmonter les barrières présentes à l'accueil (hygiène négligée, colère, agressivité), voir la fiche [Comprendre et agir auprès des personnes dont les comportements dérangent](#).

3. ENTENDRE LA DEMANDE

Les personnes ont besoin de se « déposer » (de pouvoir baisser la garde), d'être entendues, de sentir une écoute empathique. Elles ont un quotidien souvent très éprouvant qui rend l'expérience de se raconter anxiogène. L'objectif est de mettre la personne en confiance à l'égard des services, de susciter son intérêt et de lui donner envie de faire de nouveau appel aux services, que ce soit ceux offerts par la même organisation ou par une autre. Cela constitue déjà un pas important.

- Au départ, laissez la personne exprimer sa demande, que celle-ci vous apparaisse réaliste ou non. La priorité est de lui montrer que vous êtes intéressé par les motifs qui l'ont amenée à vous consulter : « Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui ? Que puis-je faire pour vous ? »
- Évitez de tomber trop rapidement dans l'évaluation des besoins ou la recherche d'objectifs à tout prix.
- Écoutez avant d'orienter vers des services.

POUR EN SAVOIR PLUS

BIBLIOGRAPHIE

- Farrell, D.C. (2010). [The paradox of chronic homelessness: The conscious desire to leave homelessness and the unconscious familiarity of the street life.](#) Journal of Human Behavior in the Social Environment. 20(2). 239-254. doi:10.1080/10911350903269872
- Martins, D.C. (2008). [Experiences of homeless people in the health care delivery system: A descriptive phenomenological study.](#) Public Health Nursing. 25(5). 420-430. doi:10.1111/j.1525-1446.2008.00726.x
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2014). Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance. Québec: La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux. 68. (Publication n . 978-2-550-72033-1).
Repéré à : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-846-02W.pdf>
- Nickasch, B., et Marnocha, S.K. (2009). [Healthcare experiences of the homeless.](#) Journal of the American Academy of Nurse Practitioners. 21(1). 39-46. doi:10.1111/j.1745-7599.2008.00371.x
- Parkinson, R. (2009). Nurses attitudes towards people who are homeless: A literature review. Diversity & Equality in Health and Care. 6(4). 14. Repéré à : <http://diversityhealthcare.imedpub.com/nurses-attitudes-towards-people-who-are-homeless-a-literature-review.php?aid=2049>
- Roy, S., Morin, D., Lemetayer, F., et Grimard, C. (2006). Itinérance et accès aux services : problèmes et enjeux. Montréal: Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale. 179.
- Seiler, A.J., et Moss, V.A. (2012). [The experiences of nurse practitioners providing health care to the homeless.](#) Journal of the American Academy of Nurse Practitioners. 24(5). 303-312. doi:10.1111/j.1745-7599.2011.00672.x
- Wen, C.K., Hudak, P.L., et Hwang, S.W. (2007). [Homeless people's perceptions of welcomeness and unwelcomeness in healthcare encounters.](#) Journal of General Internal Medicine. 22(7). 1011.1017. doi:10.1007/s11606-007-0183-7

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 