



Principes clés

Guide des bonnes pratiques
en itinérance

PRINCIPES CLÉS DU GUIDE DES BONNES PRATIQUES EN ITINÉRANCE

1. SOUTENIR, ACCOMPAGNER ET FAVORISER LE POUVOIR D'AGIR DES PERSONNES

Travailler auprès d'une personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être nécessite de croire en elle, de la voir dans sa globalité et de l'accompagner sur le chemin qu'elle souhaite prendre, tout en lui offrant le soutien adéquat et en défendant ses droits lorsque nécessaire.

Soutenir le pouvoir d'agir d'une personne signifie reconnaître son droit de disposer de sa vie et de faire des choix qui sont en accord avec ses priorités et valeurs malgré les difficultés – parfois majeures – qu'elle peut vivre. Il s'agit donc de se concentrer moins sur les limites et les incapacités de la personne et davantage sur son potentiel et ses aptitudes.

2. TOUTES LES OCCASIONS DOIVENT ÊTRE SAISIES, CHAQUE INTERVENTION COMPTE

Plus une personne reste longtemps en situation d'itinérance, plus il est difficile pour elle de s'en sortir sans soutien. Une attitude proactive est nécessaire afin d'éviter que la santé

mentale et physique des personnes qui vivent l'itinérance se dégrade. Sans compter que plusieurs d'entre elles se retrouvent dans l'espace public où elles font face à différentes formes de discrimination et sont susceptibles d'être judiciairisées.

Il faut donc saisir toutes les occasions qui s'offrent pour que les droits à la santé et à l'intégrité des personnes en situation d'itinérance soient respectés. Aucune intervention n'est banale, aucun geste n'est trop petit lorsqu'on intervient auprès de personnes qui vivent des situations complexes. Ces gestes ont d'autant plus d'impact lorsqu'ils s'additionnent et que plusieurs personnes les posent. Il faut profiter du moment présent pour créer le lien, faire un pas vers et avec des personnes souvent difficiles à joindre, difficiles à connaître. C'est ainsi que commencent le processus de réaffiliation et la reconnaissance de la dignité des personnes. Prévenir le passage à l'itinérance, en réduire l'ancrage et accompagner les personnes vers la sortie est possible et chaque intervention compte.

3. L'ACCUEIL COMME LEVIER D'INCLUSION

L'intervention auprès de gens en situation d'itinérance permet rarement de constater de grands résultats à court terme, mais l'attention, l'accueil bienveillant et sans jugement que l'intervenant offre à la personne laissent une trace, une empreinte à ne pas sous-estimer. Même bref, ce moment où elle aura pu se raconter à un professionnel qui aura manifesté intérêt et ouverture à son égard aura un impact significatif sur la suite des choses. Cette expérience d'inclusion permettra de donner un visage « humain » au réseau de la santé et des services sociaux que l'intervenant représente, ce qui constitue un pilier de la construction ou reconstruction de l'accessibilité des services.

4. LA CRÉATION D'UN LIEN, UN PRÉALABLE À L'ÉTABLISSEMENT ET AU MAINTIEN D'UNE RELATION SIGNIFICATIVE

Plusieurs personnes en situation d'itinérance ont vécu des expériences affectant leur rapport aux autres et à elles-mêmes. Sachant que les comportements qualifiés de « difficiles » sont souvent des mécanismes d'adaptation à des expériences et souvenirs douloureux, l'intervenant doit créer un « espace relationnel » où la personne se sent accueillie, respectée, en confiance et sait qu'elle conserve toute son autonomie. Pour ce faire, il est essentiel de travailler en collaboration avec la personne, de faire équipe avec elle, en étant notamment prévisible, authentique, transparent et en respectant ses engagements.

5. LE RESPECT DU RYTHME, AU CŒUR DE LA CONSTRUCTION DE L'ALLIANCE AVEC LES PERSONNES

Devant une personne en situation de vulnérabilité, le réflexe de l'intervenant peut être de passer rapidement à l'action dans l'objectif d'améliorer les conditions de vie de cette personne. En dehors de certaines situations qui requièrent une intervention d'urgence, il est cependant primordial de respecter le rythme de la personne qui peut ne pas être prête à s'engager dans une démarche concrète à court terme ou ne pas souhaiter prendre la direction que l'intervenant lui propose. Cet empressement peut refléter davantage l'état émotif de l'intervenant confronté à la dure réalité vécue par la personne en situation d'itinérance que les besoins et les priorités de celle-ci. Respecter le rythme de la personne en situation d'itinérance, c'est favoriser la création de l'alliance essentielle à l'accompagnement.

6. LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE, PLUS QUE LA SOMME DES PROBLÈMES QU'ELLES AFFRONTENT

Les personnes qui se présentent dans les services doivent souvent composer avec des difficultés de divers ordres (itinérance, problèmes de santé, troubles mentaux, dépendances, problèmes de comportement). Le cumul de ces problèmes constitue un défi particulièrement imposant dans l'intervention. Il est d'autant plus important de voir la personne dans sa globalité, et de l'approcher en gardant en tête qu'elle est bien plus que la somme de ses problèmes. C'est pourquoi il est essentiel, a priori, de ne hiérarchiser ni les problèmes ni la recherche de solutions, mais bien de circonscrire les priorités avec elle. La personne est effectivement en difficulté, mais a des acquis, des forces, des ressources, des potentiels et elle a déployé des stratégies pour faire face à sa situation. L'itinérance n'est qu'un morceau de son histoire et non pas ce qui la définit.

7. LA CONVICTION QUE LE CHANGEMENT EST ENCORE POSSIBLE, UNE POSTURE QUI NOURRIT L'ESPOIR

L'intervenant doit croire en la personne et en la pertinence de lui offrir les services. Pour ce faire, il doit garder en tête que la route ne sera pas linéaire et qu'il existe plus d'un chemin pour améliorer les conditions de vie des personnes en situation d'itinérance. Il doit nourrir

la conviction qu'elles apprennent de leurs expériences, donc qu'elles changent, qu'elles avancent. Tout changement, si petit soit-il, constitue une victoire à saluer.

L'intervenant doit se rappeler également que les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être peinent à s'accorder de la valeur. Aussi est-il important de cultiver ce regard bienveillant et fondé sur l'espoir afin qu'elles aussi puissent se reconnaître une valeur et se considérer comme capables d'atteindre un mieux-être. Finalement, l'intervenant doit se reconnaître le potentiel d'avoir un impact réel et positif sur la trajectoire des personnes, de par son engagement et sa mobilisation.

8. SOUPLESSE, CRÉATIVITÉ ET ADAPTATION, TROIS CONDITIONS INCONTOURNABLES DE L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX

La souplesse, la créativité et l'adaptation des services sont trois conditions dont dépend étroitement l'engagement de personnes marginalisées dans une démarche de soins. De plus, sachant que les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être ont souvent des parcours en pointillés (séjours en centres hospitaliers, en établissements de détention, thérapies), il est important de veiller à la continuité des services. Prendre le temps de comprendre le parcours des personnes, d'évaluer leurs vulnérabilités et leurs incapacités (par ex. : problèmes cognitifs, trouble mental, analphabétisme) et d'assurer un niveau de soutien adéquat pose les bases des conditions gagnantes de l'accès aux soins et aux services. De plus, s'autoriser la créativité et la faire sienne dans ses interventions au quotidien permettra d'accéder à un plus grand éventail de moyens et de surmonter certaines barrières liées à une organisation des services parfois contraignante.

9. SAVOIR ÊTRE ATTENTIF À SOI POUR BIEN PRENDRE SOIN DE L'AUTRE

La complexité des enjeux et la nature des problèmes auxquels l'intervenant est confronté dans sa pratique auprès des personnes en situation d'itinérance requièrent qu'il porte une attention toute particulière à son état émotif et psychologique. Il est essentiel qu'il soit disponible et attentif à ses propres réactions devant des émotions parfois difficiles telles que l'impuissance, la colère, le découragement, le sentiment d'être isolé, etc. Afin de pouvoir soutenir des personnes en situation de vulnérabilité, l'intervenant doit trouver des stratégies qui lui permettront de renouveler son énergie, de se préserver, de partager ce qu'il vit,

de réfléchir dans et sur l'action et identifier les diverses personnes qui lui offriront du soutien, selon les besoins qui émergent et la situation qui se présente.

10. COOPÉRATION, COLLABORATION ET CONCERTATION : UN RÉSEAU À TISSER POUR FAVORISER LA CONTINUITÉ DES SERVICES

Agir sur l'itinérance nécessite la mobilisation de l'ensemble des acteurs appelés à interagir avec la personne en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Le travail d'équipe, la collaboration entre partenaires du réseau et la concertation intersectorielle prennent tout leur sens lorsqu'il est question de favoriser la continuité des services auprès de cette population vulnérable.

Si plusieurs de ces personnes vivent des situations complexes, elles ne sont par ailleurs pas indéchiffrables. En ce sens, s'allier à d'autres professionnels lorsque la situation, la demande ou les besoins d'une personne le requièrent est essentiel. Les rôles des organismes communautaires et des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, notamment, sont complémentaires. Des organismes communautaires œuvrent en itinérance et auprès des personnes en situation de précarité résidentielle depuis des dizaines d'années : leur expertise gagne à être mise à profit.

POUR EN SAVOIR PLUS

BIBLIOGRAPHIE

- Gronda, H. (2009). *What makes case management work for people experiencing homelessness?* Melbourne: Australian Housing and Urban Research Institute. Repéré à : <http://nla.gov.au/nla.arc-108203>
- Milaney, K. (2011). [The 6 dimensions of promising practice for case managed supports to end homelessness, part 1: contextualizing case management for ending homelessness.](#) *Professional Case Management*, 16(6), 281-287; quiz 288-289. doi :10.1097/NCM.0b013e31821ee840
- Waegemakers Schiff, J. (2015). *Working with homeless and vulnerable people: basic skills and practices.* Chicago: Lyceum Books. 412.

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 