



Fiche Prévenir

Guide des bonnes pratiques
en itinérance

AGIR SUR L'INSTABILITÉ RÉSIDEN­TIELLE POUR PRÉVENIR LE PASSAGE À LA RUE

La situation explorée dans cette fiche fait partie de 10 situations particulières abordées dans le Guide qui sont à la source de certains questionnements chez les intervenants. L'identification de ces situations, ainsi que des pratiques pour y répondre, est le fruit d'une [collaboration étroite](#) entre la recherche et différents milieux de pratique.

Habiter un lieu, avoir un chez-soi, a un sens qui va bien au-delà d'un lieu physique où l'on dort : avoir un chez-soi doit être compris dans son sens pratique, mais également du point de vue de ses fonctions identitaires, sociales, culturelles et d'intégration. « Au-

COMMENT INTERVENIR AUPRÈS D'UNE PERSONNE QUI VIT DE L'INSTABILITÉ RÉSIDEN­TIELLE ?

delà du domicile, du lieu physique, le sentiment d'avoir un "chez-soi" est au cœur de l'expérience humaine. Il représente un levier au bien-être, à la citoyenneté, à la relation de la personne avec sa propre identité et avec son environnement social » (MSSS, 2014a).

Ne pas avoir de lieu stable, sécuritaire et permanent où vivre peut mettre en péril la capacité des personnes à prendre soin d'elles-mêmes, à mettre en œuvre un traitement, à effectuer

un suivi de nature psychosociale ou médicale ou encore à s'engager dans un processus de changement. L'instabilité résidentielle est donc une notion centrale qui permet de mieux comprendre la situation des personnes et ainsi de pouvoir travailler à améliorer et à favoriser leur santé et leur bien-être.

Être « instable » sur le plan du logement ne se limite pas au fait d'être sans domicile fixe. Cette notion évoque également un processus de fragilisation de la capacité, de la possibilité et de l'exercice du droit d'être chez soi, qui peut être lié à de nombreuses circonstances, et qui peut mener à l'itinérance. La capacité d'être chez soi renvoie à la possibilité d'être soi-même et d'être quelqu'un, dans un espace qu'on contrôle et qui est lié à ses besoins de protection et de stabilité. Elle renvoie également à la possibilité de s'inscrire dans une communauté favorisant la consolidation des liens personnels, familiaux et professionnels, et, finalement, d'exercer son autonomie et de s'approprier son pouvoir d'agir (MSSS, 2014a).

Comment intervenir auprès d'une personne qui vit de l'instabilité résidentielle et agir en amont pour éviter le basculement vers l'itinérance ? Comment prévenir l'éviction en aidant la personne à prendre en charge sa situation ? Que faire lorsqu'un tiers signale une situation où une personne risque de perdre son logement ?

J'AI UNE QUESTION...

UNE PERSONNE EN SITUATION D'INSTABILITÉ RÉSIDEN­TIELLE OU D'ITINÉRANCE N'EST-ELLE PAS FACILEMENT RECONNAISSABLE ?

Plusieurs études démontrent que l'instabilité résidentielle caractérise la trajectoire des personnes qui se retrouvent en situation d'itinérance. Malheureusement, un grand nombre de personnes vivant en situation d'instabilité résidentielle et d'itinérance passent inaperçues auprès des intervenants et des services.

La notion d'instabilité résidentielle appelle à une conception large de l'itinérance et du processus qui la sous-tend. Au-delà de ses formes plus visibles et plus reconnaissables – dormir dans des lieux publics ou semi-publics, fréquenter des ressources d'hébergement d'urgence ou des maisons d'hébergement –, il faut garder à l'esprit les formes plus cachées

de l'itinérance qui touchent les personnes vivant temporairement dans certains endroits parce qu'elles n'ont pas d'autres choix (chez de la famille, un ami ou une connaissance, dans des voitures, des lieux abandonnés, etc.). Ces formes d'itinérance cachée sont plus fréquentes chez les femmes, les personnes âgées, les jeunes et les Autochtones.

QU'EST-CE QUI PEUT FAIRE BASCULER QUELQU'UN DANS UNE SITUATION D'ITINÉRANCE ?

Plusieurs situations fragilisent la stabilité résidentielle. Les situations d'abus ou de violence dans le cadre conjugal ou familial, les pressions ou les exactions d'un propriétaire ou d'un proche, un sinistre, l'insalubrité des logements ou des loyers inaccessibles, une perte d'autonomie, l'isolement social, des problèmes de santé physique, les troubles mentaux, les troubles liés à l'utilisation d'une substance ou d'autres formes de dépendances¹, les difficultés relationnelles, l'insuffisance de revenus ou un défaut de paiement, l'encombrement, un changement de propriétaire ou de vocation d'un immeuble, entre autres, constituent autant de situations qui fragilisent le maintien en logement.

La littérature souligne que chez les femmes, trois facteurs liés à l'arrivée à la rue sont trop souvent négligés : la violence conjugale et familiale, le confinement aux rôles féminins traditionnels et l'insuffisance de ressources. Ces facteurs peuvent à leur tour déclencher et alimenter divers problèmes : troubles mentaux, troubles liés à l'utilisation d'une substance et prise en charge institutionnelle. La conséquence peut être la difficulté à accéder à un logement, à le conserver ou encore à y habiter.

De plus, plusieurs personnes fragilisées vivent dans des logements ou autres types de résidences de mauvaise qualité faute de ressources et de meilleurs endroits où vivre : souvent, elles n'osent pas se plaindre et ne savent pas comment s'y prendre pour revendiquer leurs droits.

Dans le cas des adultes hébergés chez leurs parents en raison d'une déficience intellectuelle ou physique, d'un trouble mental ou d'un problème de santé par exemple, le fait que leurs

¹ L'expression « dépendance » englobe notamment le trouble lié à l'utilisation d'une substance, le trouble lié aux jeux de hasard et d'argent et l'utilisation problématique d'internet (cyberdépendance, dépendance à internet, trouble du jeu vidéo, usage problématique des jeux sur internet, trouble d'utilisation d'internet) (MSSS, 2018).

parents vieillissants doivent un jour quitter leur logement pour intégrer un autre type d'hébergement constitue un facteur de risque particulier, et ce, si aucun filet de sécurité n'est mis en place avant que les parents déménagent.



La fin d'une période de prise en charge dans un établissement ou un organisme offrant l'hébergement (par ex. : centre de réadaptation en dépendance, centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation, établissement de détention) constitue un moment charnière où des mesures doivent être prises pour éviter le basculement vers l'itinérance. Pour en savoir plus sur la façon de favoriser la stabilité résidentielle d'une personne lors d'un tel passage, consulter la fiche [Assurer le relais avant, pendant et après un passage en hébergement dans un établissement ou dans un organisme](#).



Pour en savoir plus sur la façon de favoriser la stabilité résidentielle lorsque les personnes reçoivent des soins dans un centre hospitalier, consulter la fiche [Intervenir auprès des personnes lors d'un passage en centre hospitalier](#).



Pour des informations plus générales sur la façon d'intervenir auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être afin de répondre à divers besoins liés à la stabilité résidentielle, consulter les fiches [Répondre aux besoins et orienter dans les services](#) et [Accompagner des personnes en situation d'itinérance](#).

PRATIQUES D'INTERVENTION À PRIVILÉGIER

1. REPÉRER LE RISQUE D'INSTABILITÉ RÉSIDENIELLE

Le repérage est une estimation sommaire, réalisée dans un cadre d'intervention brève (environ 5 minutes). Elle vise à identifier la présence ou non de facteurs de risque. Comme l'instabilité résidentielle peut toucher un profil varié de personnes, il est pertinent de réaliser le repérage auprès de toutes les personnes, quels que soient leurs motifs de consultation ou leurs besoins. Chaque contact avec la personne est une opportunité à saisir pour tisser un lien de confiance permettant non seulement de mieux repérer les situations d'instabilité résidentielle, mais aussi de lui faire sentir qu'elle est accueillie et écoutée. En étant proactif, il est possible de prévenir le basculement vers une situation d'itinérance.

- Prenez en compte la situation résidentielle des personnes pour agir efficacement et prévenir l'itinérance.
- Développez le réflexe de vous informer de la situation résidentielle des personnes, soyez attentif aux situations d'instabilité résidentielle.
- Utilisez l'[IRIS](#) (Instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles instables et à risque) (*voir le prochain encadré*).

L'[Outil de repérage IRIS](#) vise à soutenir le jugement de l'intervenant en l'aidant à repérer des signes d'instabilité résidentielle ou des risques d'en vivre, tout en lui permettant d'estimer les capacités de la personne à résoudre sa situation. Il sert également à établir s'il y a présence ou non d'un filet de sécurité autour de la personne. Enfin, il permet de déterminer si une exploration plus approfondie de la situation résidentielle gagne à être faite.

L'IRIS se présente sous la forme de six questions portant sur les dimensions suivantes :

- › L'historique résidentiel dans la dernière année
- › L'auto-estimation de la personne quant à son risque d'instabilité résidentielle pour la prochaine année
- › La stabilité financière/abordabilité du logement
- › Le réseau social
- › La situation résidentielle
- › La stabilité résidentielle.

Dans le cas où un code orange ou rouge est obtenu

- Identifiez la ou les dimensions correspondant aux questions dans l'IRIS qui sont à l'origine d'un tel résultat. Assurez-vous d'abord d'accompagner la personne dans la réponse aux besoins de base qui y sont liés (par ex. : identification d'un endroit sécuritaire où dormir ce soir, accès à de la nourriture ou à des articles de base).
- Si votre mandat ne vous permet pas d'accompagner la personne, assurez-vous de faire le lien avec les services existants dans votre organisation ou explorez les collaborations possibles avec d'autres acteurs. Dans tous les cas, clarifiez qui assurera le suivi et comment. Assurez-vous que la personne y consente.
- Veillez à ce qu'une exploration plus approfondie de la situation résidentielle et de la présence des facteurs de risque et de protection puisse être réalisée, par vous ou par le service le plus adéquat (*voir la section suivante [Explorer la situation résidentielle et la présence de certains facteurs de risque et de protection](#)*).
- Gardez en tête que la personne dont les besoins de base ne sont pas comblés sera souvent moins disposée à s'investir dans une démarche de changement.



Astuce d'intervention ! Une [Formation en ligne](#) a été développée pour permettre une appropriation optimale de l'IRIS. Le [Guide d'accompagnement de l'IRIS](#) est également disponible en ligne.

2. EXPLORER LA SITUATION RÉSIDENIELLE ET LA PRÉSENCE DE CERTAINS FACTEURS DE RISQUE ET DE PROTECTION

Le logement est un des déterminants importants de la santé et du mieux-être. C'est pourquoi lorsque les besoins psychosociaux d'une personne sont explorés, il est important qu'une attention soit accordée à la dimension résidentielle.

- Dans le cadre de toute cueillette d'information auprès d'une personne, intéressez-vous à sa situation résidentielle et intégrez-y des questions prenant en compte cette réalité.
- Lorsque vous jugez pertinent d'approfondir le portrait de la situation résidentielle d'une personne, utilisez l'[Outil d'aide à l'exploration de l'instabilité résidentielle](#) pour enrichir et compléter votre analyse.
 - › Conçu à des fins pratiques et se présentant sous la forme d'un guide d'entretien, cet outil permet d'explorer plus en profondeur la situation résidentielle de la personne.
 - › Il peut s'utiliser seul ou en continuité avec d'autres outils. Par exemple, il peut être utilisé à la suite de la passation de l'[IRIS](#) lorsqu'une analyse plus approfondie est jugée nécessaire. Dans l'usage courant, il peut s'utiliser en complément des grilles d'entretien déjà utilisées afin d'explorer d'autres besoins ou problèmes vécus par les personnes.
- Les différents outils développés par le CREMIS, tels que l'[IRIS](#) et l'[Outil d'aide à l'exploration de l'instabilité résidentielle](#), visent à soutenir le jugement professionnel de l'intervenant par une prise en compte de l'influence de chacun des facteurs pour obtenir une analyse plus fine du risque d'instabilité résidentielle.



Astuce d'intervention ! Lorsqu'une exploration des besoins psychosociaux permet de repérer une situation de violence conjugale ou familiale, un trouble lié à l'utilisation d'une substance, un trouble lié aux jeux de hasard et d'argent ou une utilisation problématique d'internet (par ex. : cyberdépendance), on devrait aussi s'intéresser à la situation résidentielle de la personne puisque ces problématiques constituent des facteurs de risque très importants en ce qui a trait à l'instabilité résidentielle et au basculement vers l'itinérance.

3. PRENDRE EN CONSIDÉRATION UN SIGNALEMENT FAIT PAR UN TIERS

La situation résidentielle problématique d'une personne sera souvent signalée par un tiers inquiet (membre de la famille, ami, voisin, etc.). Cette demande d'aide adressée par un tiers pourra permettre d'amorcer une analyse de la situation résidentielle et une intervention afin d'éviter que la situation de la personne se dégrade. Dans le respect de son mandat, l'intervenant doit prendre au sérieux les demandes adressées par des tiers qui s'inquiètent du maintien en logement d'une personne de leur entourage.

Lorsque l'inquiétude émane d'un tiers (voisin, ami, propriétaire, famille, etc.)

- Prenez le temps d'explorer la situation avec le tiers.
 - › Tentez de cerner la demande exacte et d'éclaircir le contexte de la démarche entreprise par le tiers (par ex. : propriétaire qui souhaite l'éviction d'une personne pour des motifs nébuleux).
 - › Rappelez au tiers que si, à la suite d'une intervention de votre organisation, des services étaient offerts à la personne, la confidentialité des échanges entre cette personne et l'intervenant de votre organisation sera préservée, à moins que la personne autorise la divulgation des informations la concernant au tiers.
- Évaluez vos options en fonction de la situation, de votre mandat et de la mission de votre service ou organisation.

- › Communiquez avec la personne signalée pour voir si elle a besoin de soutien. Tentez de savoir si elle souhaite recevoir des services ou si elle connaît les services dont elle pourrait bénéficier. Vous pouvez lui mentionner qu'une personne de son entourage s'inquiète pour elle et a fait appel à vous.
 - › Si la personne accepte de parler de sa condition résidentielle, invitez-la à partager sa vision de la situation et à évaluer si, dans son contexte actuel, elle perçoit certains risques de perdre son logement ou d'être évincée de son lieu de résidence.
 - › Dans l'idéal, ne vous en tenez pas à un appel téléphonique. Bien que vous ayez pu la joindre et lui parler au téléphone, vous n'avez peut-être pas un portrait fidèle de la situation. La personne peut, par exemple, minimiser la gravité de la situation. De plus, certaines personnes n'ont pas le téléphone ou elles ne répondent pas aux appels. Il faut éviter que le signalement fait par un tiers n'ait pas de suite.
 - › Faites appel aux partenaires du milieu ou à d'autres services de votre établissement pour faire une visite à domicile (par ex. : équipe d'intervention mobile de crise, travailleurs de milieu).
- Si les observations qu'on vous rapporte vous portent à croire que la sécurité immédiate de la personne ou d'une autre personne est en jeu (par ex. : propos suicidaires ou homicidaires), orientez le tiers vers les services d'aide en situation de crise (Info-social 8-1-1), à moins que la situation ne présente un danger grave et immédiat et que la personne n'accepte pas de collaborer ; si tel est le cas, invitez-le à contacter le 9-1-1. En général, la personne qui constate la situation est la meilleure pour rapporter les faits. Mais si le tiers ne se sent pas en mesure de faire l'appel seul ou ne veut pas le faire et que le risque est présent, faites-le vous-même.
 - Si le tiers rapporte que la personne ne semble plus en mesure de prendre soin d'elle-même et qu'elle risque de perdre son lieu de résidence, offrez-lui directement des services ou de l'information s'il le souhaite ou orientez-le vers

des organisations à même de le soutenir et de l'informer (par ex. : démarches d'ouverture d'un régime de protection). Une intervention rapide est requise lorsqu'une personne n'est plus en mesure de prendre soin d'elle-même et qu'elle risque de perdre son logement.

Exemples d'aspects à explorer avec le tiers, selon la situation

- Est-ce que la personnalité ou les comportements de la personne ont soudainement changé (par ex. agressivité, isolement, ne sort presque pas de son logement, garde ses rideaux fermés toute la journée) ?
- Est-ce que la personne paye ses comptes ? A-t-elle toujours un revenu ? A-t-elle fait ses impôts ? (À noter qu'il arrive fréquemment qu'une personne âgée ayant des troubles cognitifs non détectés soit privée de son supplément de revenu garanti parce qu'elle n'a pas fait ses impôts.)
- Ramasse-t-elle son courrier dans la boîte aux lettres ?



Pour plus d'informations sur la façon d'intervenir lorsque la personne présente une vulnérabilité importante ou lorsqu'il y a présence de danger grave et immédiat en raison de son état mental, consulter la fiche [Protéger une personne lorsque son état ou la situation le requiert](#).



Astuce d'intervention ! Il est possible que certains intervenants soient craintifs à l'idée d'approcher une personne qui n'a pas demandé de services. Rappelez-vous que plusieurs personnes n'oseront jamais demander d'aide pour de multiples raisons. Entre autres, elles peuvent avoir eu des expériences antérieures difficiles lors de l'utilisation de différents services (discrimination, obstacles ou délais liés à l'accès, etc.). Elles peuvent aussi méconnaître les services offerts. Une personne acceptera parfois dans un premier temps de recevoir du soutien afin de répondre à un besoin tout autre que celui lié à sa situation résidentielle. Dans un tel cas, la création du lien pourra éventuellement déboucher sur une ouverture à échanger sur d'autres sujets.

4. EXPLORER LE DÉFAUT DE PAIEMENT

Le défaut de paiement est souvent à l'origine de l'éviction d'un logement ou autre lieu de résidence. Lorsque cet enjeu est identifié rapidement, il est possible d'éviter la dégradation de la situation résidentielle d'une personne en favorisant un dialogue avec son propriétaire afin de trouver un compromis et, si possible, d'établir une nouvelle entente.

Travailler sur l'enjeu du logement suppose, comme intervenant, d'être bien informé des droits et des obligations des locataires et des propriétaires/concierges

- Lorsque possible, soutenez l'élaboration d'une entente de paiement entre le locataire et le propriétaire en favorisant un dialogue entre les parties. Demandez à la personne comment elle compte approcher son propriétaire. Si elle le souhaite, établissez un plan qu'elle pourra lui présenter pour remédier à la situation.
- Si la personne habite dans une coopérative d'habitation, renseignez-vous sur l'existence d'un fonds de droit au logement (auquel contribue annuellement chacun des membres et utilisé pour aider un résidant à payer son loyer pour une période déterminée) et accompagnez la personne dans ses démarches d'accès.
- Explorez si le défaut de paiement n'est pas la manifestation d'un malaise ou d'une insatisfaction du locataire au sujet de la qualité du lieu de résidence et de son environnement. Déterminez avec la personne les actions qu'elle peut effectuer pour modifier cette situation. Aidez-la, le cas échéant, à prendre conscience de son pouvoir d'agir.
- Dans le cas où une personne est en défaut de paiement à cause de problèmes de dépendance, explorez avec elle comment elle peut assurer le paiement de son logement, et ce, même si elle n'est pas prête à entreprendre des démarches pour stabiliser sa situation (par ex. : cesser de consommer).
- Proposez une fiducie volontaire si ce service est disponible dans votre région. Celle-ci permet au locataire de recourir à un organisme communautaire pour l'aider à gérer son budget. Dans ce cas, le locataire accepte que tout ou une partie

de son chèque soit remis à un tiers, le fiduciaire, afin d'assurer le paiement du loyer. Le solde est remis au locataire pour assumer ses besoins personnels.

- Explorez avec la personne si des membres de son entourage peuvent l'aider à régulariser sa situation ou à organiser son budget de manière à éviter d'éventuels défauts de paiement.

5. INTERVENIR SUR LES PROBLÈMES DE COHABITATION

S'il faut parfois accompagner les personnes en situation de vulnérabilité dans la défense de leurs droits, le plus souvent le travail de l'intervenant consiste à favoriser des échanges, à agir en tant que médiateur en cas de conflit et à outiller la personne dans ses relations avec autrui, ainsi qu'à soutenir le développement ou la consolidation d'un environnement favorable autour d'elle. Plusieurs comportements peuvent perturber les rapports de la personne avec son voisinage : le bruit, le non-respect des règles, l'hygiène déficiente, l'entretien insuffisant du lieu de résidence, etc.

- Reconnaissez les propriétaires et les concierges comme des partenaires dans l'intervention.
- Lorsque la situation le requiert, menez un travail de médiation qui tient compte du portrait d'ensemble d'une situation et intégrant les divers acteurs autour de la personne. Ce travail vise à établir un environnement favorable prenant en considération les besoins ainsi que les droits et les intérêts légitimes de toutes les personnes impliquées dans la situation.
- Travaillez avec les propriétaires, les concierges et les voisins pour faire du « modelage », c'est-à-dire pour leur offrir l'occasion de développer, au contact des intervenants, des moyens pour entrer en relation avec des personnes ayant des troubles mentaux, un parcours d'itinérance ou une dépendance (par ex. : un trouble lié à l'usage d'une substance, un trouble lié aux jeux de hasard et d'argent ou une cyberdépendance).

- Reconnaissez la détresse et le désarroi du propriétaire et du voisinage. Cela permettra de favoriser un dialogue, de les sécuriser en vue d'obtenir leur collaboration.
- Sensibilisez la personne à ce qui peut constituer un risque pour la santé et la sécurité (insalubrité, incendie).
- Dans le cas d'une personne fragilisée, proposez-lui de mettre en place, de concert avec elle, un plan de sécurité afin qu'elle ne perde pas son lieu de résidence. Il s'agit alors d'agir comme médiateur pour éviter l'escalade des tensions, des incompréhensions, des discriminations et des abus. Voici quelques pistes pour aborder cette conversation avec la personne :
 - › « Que pourriez-vous faire de différent pour éviter que le voisin se mette en colère lorsque vous choisissez de consommer de l'alcool avec vos amis dans le couloir ? »
 - › « Que pourriez-vous dire au concierge de la maison de chambres s'il se présente à votre porte et veut entrer, car il dit qu'il y a des punaises de lit qui ont été détectées dans l'immeuble ? »



Astuce d'intervention ! Lorsqu'il y a des tensions importantes avec les voisins ou avec le propriétaire, il est parfois souhaitable de donner un répit à l'entourage comme à la personne. Un séjour temporaire de celle-ci dans sa famille ou chez des amis ou encore un hébergement temporaire en centre de crise peut permettre de faire diminuer les tensions, puis de travailler à aménager un espace de cohabitation plus harmonieux.

6. SOUTENIR LA PERSONNE À RISQUE D'ÉVICTION

De nombreux épisodes d'itinérance débutent avec une éviction de logement. Les nouveaux arrivants, les personnes des Premières Nations et les Inuit, les femmes et les familles sont particulièrement touchés. Les approches favorisant la prévention de l'éviction sont souhaitables ; il ne faut toutefois pas maintenir des personnes dans des conditions où la salubrité et la sécurité ne sont pas au rendez-vous.

- Demandez l'autorisation à la personne de contacter son propriétaire si, malgré les moyens mis en place, elle paraît être toujours à risque d'éviction.
- Demeurez en contact avec le propriétaire. Il est parfois le seul à connaître cette personne en difficulté, dont la situation se dégrade ou qui inquiète le voisinage.
- Votre présence peut être rassurante pour celui-ci.
- Proposez à la personne de l'accompagner chez elle pour mieux comprendre ce qui se passe et évaluer la situation et l'état des lieux.
- Dans le cas où le propriétaire demande à la personne de partir, informez-vous auprès du propriétaire des raisons de cette éviction. Quels sont les éléments déclencheurs ? Allez à la source. Cela pourrait notamment donner lieu à une évaluation des capacités cognitives de la personne si cela n'a jamais été fait ou s'il y a des raisons de croire qu'une nouvelle évaluation serait pertinente.
- Intéressez-vous au réseau social de la personne, si elle en a un. La famille et les amis, s'ils sont présents, peuvent jouer un rôle important dans le rétablissement de la personne. De plus, ils seront encore présents lorsque les intervenants, eux, n'y seront plus.
- Orientez, s'il y a lieu, et si possible accompagnez la personne vers les associations de locataires et les comités de logement de votre région qui pourront l'aider dans la défense de ses droits (par ex. : des ressources de justice alternative).
- Déterminez la pertinence d'établir des collaborations avec le service du territoire ou de la ville responsable de la gestion d'immeubles à logements où plusieurs personnes en situation de vulnérabilité résident pour les cas où une intervention serait nécessaire afin de soutenir une personne à risque d'éviction (par ex. : référence personnalisée, corridor de services pour soutien psychosocial, etc.).



Astuce d'intervention ! Dans les cas d'éviction, se renseigner auprès du territoire, de la ville ou de l'arrondissement concerné afin de savoir si une procédure est prévue

relativement à la disposition des biens recueillis sur la voie publique lors de saisies ou de procédures d'éviction de débiteurs. Différentes modalités à faible coût ou même à coût nul sont parfois prévues pour entreposer temporairement les biens de personnes dans cette situation.



La section [Pour en savoir plus](#) ci-dessous présente quelques initiatives réalisées auprès de personnes à risque d'éviction et qui impliquent, notamment, un travail de médiation entre locataire et propriétaire.

Les situations d'encombrement – quelques informations

- Notez que ce type de situations exceptionnelles et complexes demande une intervention spécialisée et la mobilisation de différents acteurs. N'hésitez pas à demander du soutien.
- Les situations d'encombrement peuvent créer de multiples tensions avec le voisinage et les propriétaires. Pour les personnes concernées, il s'agit d'un problème qui peut prendre plusieurs formes :
 1. Trouble d'accumulation compulsif (TAC) : les lieux sont encombrés par des journaux, des dépliants publicitaires, des objets divers, etc. Il y a croyance que les objets ainsi accumulés seront réutilisés. La personne est consciente de son problème, mais elle a de la difficulté à se contrôler.
 2. Syndrome de Diogène : une négligence extrême de l'hygiène corporelle et domestique. La personne n'est pas encline à demander de l'aide et refuse, la plupart du temps, les offres de services. La personne s'assure d'aller payer son loyer pour éviter de recevoir la visite du propriétaire et, ainsi, d'attirer son attention sur l'insalubrité des lieux. Dans ces situations, l'isolement est un problème important et récurrent. Des traumatismes dans l'enfance, des troubles cognitifs, une démence ou un trouble de la personnalité sont souvent décelés chez les personnes atteintes de ce syndrome.



La section [Pour en savoir plus](#) ci-dessous propose des liens vers des guides d'intervention en cas d'encombrement ou d'insalubrité.

7. PRENDRE DES MESURES PAR RAPPORT AUX SITUATIONS DE NON-RECOURS À LEURS DROITS PAR LES PERSONNES OU DE NON-RESPECT DE LEURS DROITS

La fragilisation de la situation résidentielle est parfois causée par un comportement inapproprié, voire illégal, d'autrui, par exemple de la violence conjugale, du racisme ou une autre forme de discrimination de la part du propriétaire ou d'un voisin. Or, les personnes à risque de se retrouver en situation d'itinérance ont les mêmes droits que la population générale. Ainsi, il faut parfois les accompagner pour qu'elles puissent exercer et défendre leurs droits.

- Dirigez et accompagnez si possible la personne vers les groupes de défense de droits présents sur votre territoire.
- Dans une perspective de reconnaissance des forces, favorisez une implication directe de la personne dans les démarches de défense des droits.
- Pour les victimes de violence conjugale, mettez la personne en lien avec un organisme d'hébergement ou de soutien pour les personnes victimes de violence conjugale.
 - › À noter qu'il est possible de rompre le bail en cas de violence conjugale. La victime est ainsi libérée des obligations financières de son ancien logement et il sera plus facile pour elle de se trouver un nouveau logis. Pour plus d'informations, consultez le site de [Justice Québec](#). Vous pouvez aussi consulter le site web du [Tribunal administratif du logement](#).
 - › Pour les personnes immigrantes parrainées par un conjoint ou une conjointe et qui sont victimes de violence conjugale, il faut savoir qu'il est possible de ne pas perdre son statut d'immigration si on quitte son conjoint. Pour plus d'informations, consultez la page web [Aide aux époux](#)

[ou conjoints qui sont victimes de maltraitance](#) sur le site du Gouvernement du Canada.



Astuce d'intervention ! Les personnes âgées et toute personne majeure en situation de vulnérabilité au Québec sont protégées contre la maltraitance en vertu de la [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#). Cette loi oblige les établissements du Réseau de la Santé et des Services sociaux à adopter et à mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance favorisant le signalement et prévoyant un processus d'intervention en cas de maltraitance contre ces personnes.



Pour plus d'informations sur les besoins des personnes des Premières Nations et les Inuit en termes de respect des droits et sur les démarches à privilégier, consulter la fiche [Accompagner les personnes des Premières Nations et les Inuit en situation d'itinérance](#).



Pour d'autres pistes sur la façon de favoriser la stabilité résidentielle, surtout à partir d'un épisode d'itinérance, consulter la fiche [Accompagner les personnes vers la stabilité résidentielle](#).

POUR EN SAVOIR PLUS

CERTAINS ÉCRITS PERTINENTS POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION D'INSTABILITÉ RÉSIDENIELLE OU À RISQUE D'ÉVICTION

Récits de pratiques – Dossier web Savoirs d'intervention en itinérance CREMIS (cremis.ca/savoirs-itinerance)

- [Médiation entre locataires et propriétaires](#)

Rapport-synthèse décrivant une approche d'accompagnement pour des locataires exposés à des risques importants d'expulsion

- [Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec. Comprendre et accompagner les déterminants de stabilité résidentielle auprès des locataires marginalisés \(Programme Clés en main, Capitale-Nationale, 2017\)](#)

Guides d'intervention pour accompagner des personnes vivant dans des conditions d'insalubrité et d'encombrement

- [Guide d'intervention dans les cas d'insalubrité – Volet « encombrement/accumulation d'objets » \(S. Freeman, Centre de santé et de services sociaux de la Montagne, 2011\)](#)
- [Au-delà de l'encombrement ou de l'insalubrité morbide, la rencontre d'une personne et les conditions d'interventions – Guide d'intervention à l'usage des intervenants œuvrant auprès des personnes aux prises avec un syndrome d'encombrement ou d'insalubrité morbide \(Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale, 2013\)](#)

BIBLIOGRAPHIE

- Acacia Consulting & Research. (2006). *Policy discussion paper on eviction and homelessness: Stakeholder perspectives on a role for Human Resources & Social Development Canada*. Préparé pour Housing & Homelessness Branch, Human Resources & Social Development Canada. <https://www.homelesshub.ca/resource/cycles-homelessness-understanding-eviction-prevention-and-its-relationship-homelessness>
- Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale. (2013). *Au-delà de l'encombrement ou de l'insalubrité morbide, la rencontre d'une personne et les conditions d'interventions – Guide d'intervention à l'usage des intervenants œuvrant auprès des personnes aux prises avec un syndrome d'encombrement ou d'insalubrité morbide*. https://www.ciuss-s-capitalenationale.gouv.qc.ca/sites/default/files/guide_intervention_final_sime_1_mai_2013.pdf
- Centre national d'information sur la violence dans la famille. (2012). *Violence familiale et itinérance – Analyse documentaire*. Agence de la santé publique du Canada. <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/arretons-violence-familiale/ressources-prevention/violence-familiale/itinérance-analyse-documentaire.html>
- Cullen, S., Byrne, S., et Hayes, P. (2007). *Good practice guide—Homelessness: Early intervention and prevention*. Shelter. <https://www.bl.uk/collection-items/good-practice-guide-homelessness-early-intervention-and-prevention>
- Dorvil, H., et Morin, P. (2001). Présentation : multiples enjeux et perspectives diverses (Numéro spécial : Le logement social et l'hébergement). *Nouvelles pratiques sociales*, 14(2), 20-27. <https://doi.org/10.7202/009071ar>
- Freeman, S. (2011). *Guide d'intervention dans les cas d'insalubrité – Volet « encombrement/accumulation d'objets »*. Centre de santé et de services sociaux de la Montagne. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs2066090>
- Gélineau, L., Loudahi, M., Bourgeois, F., Brisseau, N., Potin, R., et Zoundi, L. (2006). Le droit à sa place. *Recherches féministes*, 19(2), 125-141. <https://doi.org/10.7202/014845ar>
- Grenier, É. (2012). *C'est la vie de qui après tout ? Programme visant le développement de l'autodétermination chez les adultes à risque d'itinérance présentant une déficience intellectuelle [rapport d'analyse d'intervention présenté à la Faculté des arts et sciences en vue de l'obtention du grade de Maîtrise ès sciences [M. Sc.] en psychoéducation]*. Université de Montréal. <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/9912>
- Laberge, D., et Roy, S. (2001). Pour être, il faut être quelque part : la domiciliation comme condition d'accès à l'espace public. *Sociologie et sociétés*, 33(2), 115-131. <https://doi.org/10.7202/008314ar>

- Levitt, R. (2015). *Summary report—Assessment tools for allocating homelessness assistance: State of the evidence*. U.S. Department of Housing and Urban Development. https://www.huduser.gov/publications/pdf/assessment_tools_Convening_Report2015.pdf
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2014a). *Ensemble pour éviter la rue et en sortir – Politique nationale de lutte à l’itinérance*. Gouvernement du Québec. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2013/13-846-03F.pdf>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2014b). *Plan d’action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l’itinérance*. Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-846-02W.pdf>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2018). *Plan d’action interministériel en dépendance 2018-2028 – Prévenir, réduire et traiter les conséquences associées à la consommation de substances psychoactives, à la pratique des jeux de hasard et d’argent et à l’utilisation d’Internet*. Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-804-02W.pdf>
- Morin, P., Ghosn, A.-M., et Dorvil, H. (2003). Sévices sexuels et physiques envers les femmes présentant des troubles graves de santé mentale : une recension des écrits. *Santé mentale au Québec*, 28(2), 233-250. <https://doi.org/10.7202/008626ar>
- Raïche, M., Hébert, R., et Dubois, M.-F. (2016). *Guide d’utilisation du questionnaire PRISMA-7 pour le repérage des personnes âgées en perte d’autonomie modérée à grave*. Centre d’expertise en santé de Sherbrooke (CESS). https://www.expertise-sante.com/wp-content/uploads/2016/05/Guide_utilisation_PRISMA-7_CESS_v26oct2016.pdf
- Shinn, M. B., Rog, D. R., et Culhane, D. P. (2005). *Family homelessness: Background research findings and policy options*. The US Interagency Council on Homelessness. http://repository.upenn.edu/spp_papers/83
- Sylvestre, J., Trainor, J., Hopkins, M., Anucha, U., Ilves, P., et 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. <https://doi.org/10.7202/009074ar>
- Tremblay, J., Rouillard, P., et Sirois, M. (2001). *Dépistage/évaluation du besoin d’aide – Alcool/Drogues (DÉBA - A/D)*. Service de recherche en Dépendance du CIUSSS de la Capitale-Nationale et du CISSS de Chaudière-Appalaches. https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw031?owa_no_site=4242&owa_no_fiche=50&owa_bottin=
- Tutty, L. M., Bradshaw, C., Hewson, J., MacLaurin, B., Waegemakers Schiff, J., Worthington, C., Kean, S., McLeod, H., et Bell, M. (2012). *On the brink? A pilot study of the Homelessness Assets and Risk Tool (HART) to identify those at risk of becoming homeless*. Calgary Homeless Foundation. <https://www.homelesshub.ca/sites/default/files/attachments/HART%20Pilot%20Report%20Final%202012.pdf>

Principes clés: un premier pas dans le Guide

- Principes clés 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
- Susciter l'engagement et l'implication chez les personnes
- 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 Inuit 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 Inuit

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, 2021

Bibliothèque et Archives Canada, 2021

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 (2021). *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, 2021