



Fiche Vers la stabilité résidentielle

Guide des bonnes pratiques en itinérance

ACCOMPAGNER LA PERSONNE VERS LA STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

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.

La vie en situation d'itinérance n'est pas une fatalité. Plusieurs personnes dans cette situation réussissent à s'en sortir en retrouvant un mieux-être et une stabilité dans les différentes sphères de leur vie. Dans ces trajectoires de sortie, le logement est un levier important. En effet, le fait d'avoir un lieu de vie privé et de se sentir « chez soi », à l'abri, dans un espace stable, salubre et sécuritaire, permet de se reconstruire une identité dans un quartier et une communauté à partir de nouvelles assises. Cela ne signifie pas pour autant que toutes les difficultés ont disparu, mais le logement offre certaines conditions de base pour s'en sortir, pour se relier à une communauté et à des personnes significatives, et ainsi amorcer une réinsertion sociale. Cette transition de la situation d'itinérance ou de précarité résidentielle (par ex.,

COMMENT SOUTENIR LA SORTIE DE L'ITINÉRANCE ?

CREMIS

Centre de recherche de Montréal
sur les inégalités sociales,
les discriminations et
les pratiques alternatives
de citoyenneté

celle de femmes, avec ou sans enfants, vivant de la violence conjugale) vers un logement stable, salubre et sécuritaire ne se fait pas sans embûches ni défis à relever.

Paradoxalement, une situation d'itinérance peut procurer des bienfaits pour certaines personnes, par exemple la reconnaissance par un réseau social formel ou informel et l'accès à certaines ressources. Passer de l'instabilité résidentielle à un logement ne va pas toujours de soi. Les gains sur le plan de la sécurité et de la stabilité se font parfois au détriment d'une certaine vie sociale, s'accompagnant alors d'un accroissement de la solitude et de l'isolement. De plus, le fait de devoir assumer diverses responsabilités et tâches supplémentaires peut faire peur. Pour certaines personnes, le fait de se retrouver en logement constitue un choc, une perte de repères. C'est souvent parce que des gens autour d'elles y croient qu'elles se permettront d'y croire elles aussi, un peu par effet d'entraînement. C'est un véritable travail de reconstruction de soi et une réaffiliation sociale qui doivent alors s'amorcer¹.

Les conditions d'accessibilité et la disponibilité des logements sont des enjeux centraux pour favoriser la sortie de l'itinérance. L'accompagnement des personnes en fonction de leurs projets de vie et dans le respect de leur rythme et de leur identité est tout aussi important.



Attention ! Certaines sections de cette fiche s'adressent plus spécifiquement à ceux qui ont pour mandat d'accompagner des personnes aux profils variés dans leur projet de stabilisation résidentielle, par exemple les personnes récemment logées à la suite d'une expérience d'itinérance. Toutefois, cette fiche s'adresse également aux intervenants qui, dans le cadre de leurs fonctions, sont appelés à explorer la situation résidentielle d'une personne ou à entreprendre un suivi à court terme lorsque des indices d'instabilité résidentielle ont été décelés. L'information qu'elle contient pourra les aider à accompagner la personne vers la stabilité résidentielle et à faciliter une éventuelle transition vers un autre service, programme ou organisation, au besoin.

¹ Selon la Politique nationale de lutte à l'itinérance (MSSS, 2014) : « L'itinérance désigne un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes. »

Comment soutenir la sortie de l'itinérance ? Quels sont les leviers à utiliser pour accompagner la personne vers une stabilité résidentielle et lui permettre de reprendre sa place dans sa communauté ?

J'AI UNE QUESTION...

LA MOTIVATION DE LA PERSONNE À SE CHERCHER UN LOGEMENT N'EST-ELLE PAS AU CŒUR DU SUCCÈS D'UNE DÉMARCHE DE STABILITÉ RÉSIDENIELLE ?

Bien que souhaitable, la motivation de la personne ne suffit pas pour enclencher les démarches de recherche d'un logement. Plusieurs personnes en situation d'itinérance ont besoin d'un accompagnement pour trouver et conserver un logement. La recherche de logement est complexe et exigeante : le coût trop élevé des loyers, les demandes de références, l'enquête de crédit, la discrimination (par ex. : liée à l'apparence, à l'appartenance culturelle ou à d'autres aspects de l'identité) sont autant d'embûches que la personne pourrait avoir à affronter dans cette démarche. Lorsque les troubles mentaux et les troubles liés à l'utilisation de substances sont présents, les difficultés sont encore plus grandes.

Pour certains, le passage à l'itinérance sera une période à oublier, tandis que pour d'autres, il s'agira d'une expérience vécue plus positivement parce qu'ayant contribué à forger leur identité. Pour plusieurs, se retrouver en logement constituera un choc important, ils auront l'impression d'être enfermés entre quatre murs ou encore le sentiment de ne pas savoir comment gérer cette nouvelle stabilité.

Certaines personnes auront peur de ne pas être à la hauteur ou de perdre à nouveau ce qu'elles viennent tout juste de retrouver, ce qui pourra freiner leur mise en action. Cette transition peut aussi faire ressurgir des souvenirs négatifs liés à des expériences antérieures en logement. Il faudra du temps avant qu'elles s'adaptent à leur nouveau mode de vie, qu'elles s'y sentent en sécurité, et qu'elles s'y installent réellement.

PRATIQUES D'INTERVENTION À PRIVILÉGIER

1. S'INTÉRESSER AU SENS DU « CHEZ-SOI »

Pour accompagner une personne vers la stabilité résidentielle, l'intervenant doit s'intéresser au sens que celle-ci accorde au fait de vivre en logement. Cela nécessite de l'ouverture et un non-jugement quant à la vision ou aux modes de vie envisagés par la personne qui peuvent contraster avec les attentes habituelles que l'on peut avoir à l'égard d'un locataire.

- Intéressez-vous au sens que la personne donne au fait de vivre en appartement. Comment l'appartement est-il anticipé symboliquement et concrètement : comme un espace sécuritaire ? Un lieu de vie ? Un lieu de passage ? Un abri ? A-t-elle des craintes, des peurs ? Comment peut-on la rassurer ?
- Quels liens la personne fait-elle entre la vie en appartement et son identité (par ex. : fierté, droit d'exister, une « première fois », renoncement à la liberté, enfermement, autonomie, base de socialisation) ? Quel sens accorde-t-elle aux responsabilités qui y sont liées ?
- Explorez le projet de vie de la personne en lien avec la vie en appartement : intéressez-vous à ses objectifs, aux moyens qu'elle envisage de prendre pour les atteindre, aux ressources dont elle dispose déjà pour y arriver.



Astuce d'intervention ! Si une personne en situation d'itinérance exprime le désir de ne pas vivre en appartement, l'accompagnement doit se faire tout de même en gardant en tête l'enjeu du logement. Il est fréquent que la vision des personnes change à mesure que le projet se précise et que les peurs qui y sont associées s'atténuent. Cette exploration du sens du « chez-soi » demeure très pertinente.

2. SOUTENIR L'ACCÈS AU LOGEMENT ET L'INSTALLATION EN LOGEMENT

Entre l'accès à un logement et l'appropriation d'un « lieu à soi », il y a de nombreux pas à franchir. Dans l'accompagnement, il faut cheminer entre espoir et réalisme : accompagner à la fois l'enchantement d'avoir un toit et le désenchantement devant les difficultés qui y sont associées.

Pour mieux cerner le type de soutien dont la personne pourrait bénéficier en logement, dans certaines situations, il peut être bon de procéder à une analyse de ses capacités (fonctionnelles, par exemple), en collaboration avec des professionnels habilités à le faire. Selon la situation, cela peut se faire avant (par ex. : si la personne est à l'hôpital et prépare sa sortie) ou rapidement après l'entrée en logement, puis de manière continue. À noter qu'une telle analyse ne devrait pas être une condition d'accès à un logement. Son objectif devrait plutôt être d'informer l'intervenant sur le type de soutien qui pourrait être bénéfique à la personne pour faciliter son installation et sa stabilité résidentielle à long terme. Les écrits scientifiques rapportent que l'expérience d'une personne qui accède à un logement après une période d'itinérance peut être négative s'il y a un déséquilibre entre sa capacité fonctionnelle et les soutiens disponibles.



Attention ! Le travail d'intervention dans des approches de stabilisation résidentielle nous apprend qu'il est fort difficile de distinguer a priori ceux qui réussiront à s'adapter à la vie en logement de ceux qui n'y parviendront pas. D'une certaine façon, il faut y croire de manière inconditionnelle, y consacrer du temps, ne pas abandonner lorsque les résultats se font attendre. Il ne faut pas avoir peur d'aborder le sujet du logement à nouveau avec la personne pour sonder son désir d'entamer des démarches de stabilisation résidentielle, même si le sujet a déjà été abordé lors du suivi en cours ou avec un autre intervenant par le passé. Parfois, c'est après plusieurs années de travail que le passage en logement se concrétisera.

2.1 MOBILISER LES ACTEURS ET UTILISER LES LEVIERS SUSCEPTIBLES DE FAVORISER L'ACCÈS AU LOGEMENT ET LA SORTIE DE L'ITINÉRANCE

Différentes stratégies facilitent l'accès au logement des personnes en situation d'itinérance. Plusieurs organisations tant du réseau public que du milieu communautaire peuvent être des ressources à mobiliser pour accompagner ces personnes dans un cheminement vers une

stabilité résidentielle. Certains programmes de soutien en logement peuvent aussi être utiles pour accroître leurs ressources financières.

- Accompagnez, si possible, la personne vers un programme-services ou un partenaire du réseau (par ex. : organisme communautaire) qui pourra la soutenir dans la recherche d'un logement et son installation.
- Assurez-vous d'avoir son autorisation pour communiquer des informations à une autre organisation, selon les procédures en vigueur dans votre établissement.
- Si vous offrez vous-même un soutien à la personne pour la recherche d'un logement et l'installation, assurez-vous d'avoir sous la main une liste à jour des différentes ressources permettant de favoriser l'accès au logement dans votre région. Ces ressources incluent des programmes de Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) spécifiques pour les personnes en situation d'itinérance, des programmes de logements sociaux, des modalités de soutien financier pour le logement ou des ressources d'hébergement ou de logement accessibles via le réseau de la santé et des services sociaux. Il existe des organismes spécifiques pour les Premières Nations (par ex. : [Waskahegen](#)). D'autres ressources sont aussi utiles pour soutenir l'accès et l'installation en logement.
- Prenez le temps de présenter ces différentes options et ressources à la personne et de l'amener à réfléchir à ce qui lui conviendrait le mieux en fonction de sa situation et de ses préférences. Par exemple, explorez la possibilité que la personne puisse bénéficier d'un soutien dans le cadre d'un programme de Stabilité résidentielle avec accompagnement. Il est important pour la personne d'exercer un contrôle sur le choix de son logement et des ressources d'aide. Cela renforce l'appartenance au logement qui facilite la transition.
- Pour le logement social :
 - › Développez un partenariat avec la personne responsable de l'Office d'habitation de votre région et informez-vous sur le bassin de logements, leurs conditions d'accès et l'état de la liste d'attente.

- › Le cas échéant, aidez la personne à remplir les formulaires d'accès, à vérifier son éligibilité et accompagnez-la lors d'une rencontre.
- Pour le logement privé :
 - › Repérez les propriétaires de logements privés ouverts et accueillants à l'égard de personnes aux trajectoires atypiques et établissez avec eux des ententes en lien avec les besoins de la personne accompagnée (par ex. : accord voulant que les personnes n'aient pas besoin de références pour être acceptées à titre de locataires, en échange de quoi l'équipe de proximité offrira une garantie de suivi régulier auprès des personnes). Au besoin et le cas échéant, renseignez-vous sur les pratiques à privilégier auprès de votre équipe ou auprès des partenaires.
 - › Utilisez le site de la [Tribunal administratif du logement](#) et d'[Éducaloi](#) pour mieux informer la personne de ses droits et de ses obligations à titre de locataire.
- Favorisez l'exploration de formes de soutien financier en logement pour les personnes ayant peu de revenus (par ex. : le programme [Supplément au loyer](#) et le programme [Allocation-logement](#)). Il existe notamment des programmes de soutien financier spécifiquement pour les personnes en situation d'itinérance ou avec des troubles mentaux.
- Vérifiez si un [comité logement](#) est actif dans votre secteur. Ces organismes peuvent soutenir les personnes dans l'exercice de leurs droits, offrir de l'information sur le logement social, etc.
- Consultez l'offre de service en santé mentale dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, car un soutien au logement y est prévu pour les personnes qui présentent des troubles mentaux sévères (stabilisés ou non), par exemple des services de suivi intensif dans le milieu et de soutien d'intensité variable.
- N'hésitez pas à faire une demande d'évaluation à l'équipe du soutien à domicile de l'établissement de santé et de services sociaux du territoire, pour les personnes

en situation d'itinérance présentant ou chez qui on soupçonne, par exemple, un trouble cognitif, une déficience, une perte d'autonomie, une incapacité physique ou un besoin de convalescence.

- Que la personne ait reçu ou non un diagnostic relativement à des problèmes de santé mentale ou physique, il peut être pertinent dans certains cas de réaliser une analyse plus poussée de ses besoins de soutien en logement, si on soupçonne que des difficultés fonctionnelles peuvent nuire à son mieux-être ou à sa sécurité en logement. L'objectif d'une telle évaluation devrait être de mieux comprendre les besoins de soutien en logement et les services à offrir, et non de restreindre l'accès au logement. Selon le profil et la situation de la personne, différentes équipes du réseau pourraient être mobilisées.



Astuce d'intervention ! Certains organismes, comme les [associations coopératives d'économie sociale \(ACEF\)](#), offrent un service de consultation budgétaire personnalisé, gratuit et confidentiel. Le personnel peut, par exemple, accompagner la personne pour faire valoir ses droits, la soutenir dans la gestion de son budget et dans la régularisation d'une situation financière difficile, etc. Informer la personne de la présence d'un tel organisme sur son territoire, voire lui proposer de l'y accompagner afin de connaître la nature du soutien qu'il pourrait lui offrir, est une piste d'intervention à explorer.



Il peut être utile de proposer certaines démarches administratives aux personnes pour faciliter l'accès au logement et la stabilité résidentielle (par ex. : remplir une demande d'accès à l'aide financière de dernier recours ; renouveler sa carte assurance maladie ou son certificat de naissance). Il existe à cet égard des programmes et procédures s'adressant spécifiquement aux personnes en situation ou à risque d'itinérance. Pour en savoir plus, consulter la fiche [Accompagner des personnes en situation d'itinérance](#).



Astuce d'intervention ! Il est possible pour certaines personnes de recevoir une prestation de base plus élevée dans le cadre des programmes d'aide financière de dernier recours. Pour ce faire, elles doivent déposer, dans un Centre local d'emploi ou un bureau de [Services Québec](#), un rapport médical attestant l'incapacité de travailler. Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) pourrait alors

reconnaitre une contrainte temporaire à l'emploi ou une contrainte sévère à l'emploi. Pour toute question concernant les services publics d'emploi et l'aide financière de dernier recours, il est possible de communiquer avec le [Centre de communication avec la clientèle \(CCC\)](#) du MTESS.

2.2 EXPLORER L'ÉTAT ÉMOTIF, LES EXPÉRIENCES PASSÉES ET LES DÉSIRES DE LA PERSONNE AVANT SON INSTALLATION EN LOGEMENT

Pour plusieurs personnes ayant vécu une situation d'itinérance, le passage vers le logement sera parsemé de difficultés : solitude, nouvelles contraintes, sentiment d'incompétence, perte de repères. Il est important d'explorer avec la personne la signification qu'elle donne à cette transition et de voir comment sa vie pourra s'en trouver transformée. Explorer avec la personne ses expériences en logement et son expérience de l'itinérance permet d'offrir un accompagnement plus adapté. L'intervention pourra alors être planifiée et élaborée en fonction de ses besoins de soutien spécifiques, de son rythme et de son projet de vie.

- Discutez avec la personne de ce qu'elle éprouve à l'idée de son éventuelle installation en logement et de ses expériences antérieures, positives comme négatives, qui peuvent nourrir certaines émotions quant à ce qui l'attend, par exemple :
 - › Euphorie/sensation de bien-être/excitation
 - › Soulagement
 - › Ambivalence : « Je suis content, mais je ne mérite pas ça. »
 - › Anxiété/appréhension quant aux difficultés/doutes sur sa capacité de s'adapter
 - › Crainte de ne pouvoir respecter ses obligations et assumer ses responsabilités
 - › Culpabilité/désir/sentiment de devoir aider ses amis en situation d'itinérance

- › Peur de la solitude
- › Apparence de déconnexion de ses émotions, de ses besoins, de ses envies.
- Explorez les caractéristiques de l'environnement souhaité par la personne (nombre de pièces dans son logement, quartier où elle souhaite résider, services inclus, etc.).
- Mettez la sécurité à l'avant-plan. Plusieurs personnes qui sortent de la rue mentionnent le besoin de se sentir en sécurité dans leur logement. À la rue, ce sentiment fait grandement défaut.



Attention ! Chez certaines personnes, les symptômes d'un trouble mental peuvent être vécus plus intensément lors de l'installation en logement, ce qui pourra provoquer une profonde insécurité, voire être une source de décompensation. Si une réaction de cette nature est anticipée, il est important d'en discuter avec la personne et de chercher avec elle de quels moyens elle dispose pour s'apaiser si de telles réactions se produisent. À noter, le moment est peut-être propice pour aborder l'idée d'un soutien particulier relatif à la santé mentale, puisque la personne devient parfois plus disponible pour recevoir de l'aide après avoir stabilisé sa situation résidentielle.

2.3 SOUTENIR LA PERSONNE LORS DE LA PÉRIODE D'INSTALLATION EN LOGEMENT

Plusieurs défis sont liés à la préparation de l'installation en logement et à l'emménagement en tant que tel. À cette période, l'accompagnement doit favoriser l'adaptation à un nouveau milieu de vie : visite du quartier, repérage des commerces de proximité et des ressources où l'on pourra se procurer certains services, faire l'acquisition des biens matériels de base (meubles, vaisselle, vêtements à bas prix). Certaines démarches administratives pour récupérer des documents de diverses natures pourront être également nécessaires (par ex. : pièces d'identité). Parallèlement, un accompagnement doit être offert à la personne afin de la soutenir dans l'acquisition d'une routine associée à la gestion de sa nouvelle stabilité résidentielle.

- Trouvez un équilibre entre les diverses démarches d'installation en logement (qui peuvent être harassantes pour la personne) et son projet de vie (loisirs, socialisation, répit, moments pour faire des démarches concrètes, etc.). Évitez, notamment, que la personne soit surchargée par les démarches, ce qui pourrait faire en sorte qu'elle ait envie de tout laisser tomber.
- Préparez simultanément la sortie de rue et l'entrée en logement en favorisant, notamment, l'établissement d'une nouvelle routine en logement. Pour ce faire, il est possible de s'appuyer sur des acquis antérieurs, dont ceux développés lors de la période à la rue, par exemple sur la fréquentation de lieux ou de personnes qui ont eu un impact positif et qui demeurent accessibles après la transition en logement (par ex. : travailleur de rue, bibliothèque publique, etc.).
- Discutez avec la personne de ce que représente concrètement la vie en logement. Parfois, cela permettra de constater que la personne est très au fait de ce qu'elle doit mettre en œuvre pour que le quotidien se déroule bien. Dans d'autres cas, il sera nécessaire de la sensibiliser à différents aspects de la vie en logement, selon le type de logement qu'elle a choisi (par ex. : loyer et factures à payer, cohabitation avec les voisins, relations avec le propriétaire, participation aux tâches collectives dans une coopérative d'habitation, clarification du rôle des intervenants dans un logement social avec soutien communautaire, etc.).
- Demandez-lui ses stratégies pour combler à la fois son besoin d'intimité, de solitude et de socialisation. Prévenez-la des conséquences possibles d'une solitude qui « s'installe » et encouragez-la à rester vigilante.
- Sensibilisez la personne au fait que son logement est son milieu de vie et qu'elle a le droit d'en faire un espace personnel, distinct de la rue. Informez-la des conséquences qu'il peut y avoir à héberger des gens chez elle, sachant que les lois rendent difficile l'éviction d'un occupant devenu indésirable.
- Élaborez avec la personne une stratégie d'emménagement par étape et distinguez les démarches qu'elle souhaite entreprendre de manière autonome et celles pour lesquelles elle désire recevoir du soutien, même de manière temporaire (p. ex. cuisine collective, entretien ménager). Par exemple :

- › Faites une liste des ressources utiles dans le quartier (banques alimentaires, popotes roulantes, cuisines collectives, dépôts de meubles et de vêtements, etc.). Au besoin, accompagnez la personne vers certains organismes pour assurer l'arrimage. Le service d'information et de référence 2-1-1 peut être utile pour repérer une ressource (ce service est accessible 7 jours sur 7 dans le [Grand Montréal](#) et dans l'[ensemble du Québec](#)). Pour les membres des Premières Nations et les Inuit, prenez en compte les ressources qui leur sont spécifiquement destinées (par ex. : les [Centres d'amitié autochtones](#)).
 - › Communiquez avec les services publics (par ex. : services d'électricité, de téléphonie) pour assurer que la personne reçoive bien les factures lui étant destinées.
 - › Proposez-lui une démarche afin de bénéficier d'un service de fiducie volontaire et ainsi assurer une plus grande stabilité de sa situation résidentielle. Pour plus d'information sur la fiducie volontaire, consultez la fiche [Assurer le relais avant, pendant et après un passage en hébergement dans un établissement ou un organisme](#).
 - › Déterminez la façon dont elle souhaite s'approprier les lieux et prendre soin de son nouveau chez-soi (touche personnelle).
- Explorez les façons de minimiser les conséquences néfastes liées à certains comportements qui peuvent perturber les rapports avec le voisinage et mettre à risque sa stabilité résidentielle (consommation, prostitution, jeu, comportements agressifs, hébergement temporaire de personnes qui dérangent, etc.).
- Repérez les personnes significatives de son entourage et vérifiez si elles sont disponibles pour apporter un soutien pendant cette période, notamment en prévision de la fin de votre accompagnement.

2.4 METTRE EN VALEUR LES FORCES ET LES COMPÉTENCES DÉJÀ ACQUISES, Y COMPRIS PENDANT LA PÉRIODE D'ITINÉRANCE

Dans une perspective de transfert des acquis, l'intervenant doit garder en tête que vivre en situation d'itinérance demande des qualités et des aptitudes. Cette vie s'inscrit dans une routine, des occupations et permet de constater la présence de certains facteurs de protection. Les forces et les compétences basées sur les expériences antérieures et qui seront utiles en logement doivent être explorées et encouragées.

- Reconnaissez les dimensions positives de l'expérience de vie et de la trajectoire de la personne, y compris son expérience en situation d'itinérance.
- Repérez ses succès passés, si petits soient-ils, à travers vos échanges avec elle, et encouragez-la à les utiliser comme leviers afin de faire face aux défis que pose la vie en logement.
- Restez centré sur la personne, ses objectifs, ses valeurs et favorisez le partage de ses connaissances.

3. MODULER L'INTENSITÉ DE SUIVI APRÈS L'INSTALLATION EN LOGEMENT

3.1 OBSERVER LES RÉACTIONS DE LA PERSONNE À SA NOUVELLE SITUATION RÉSIDENIELLE

L'intervenant qui accompagne une personne qui a vécu une situation d'itinérance et qui s'est récemment installée en logement doit porter une attention particulière aux réactions de la personne à cette nouvelle réalité. La vie en situation d'itinérance et les impacts des divers traumatismes vécus peuvent avoir provoqué chez celle-ci une forme d'anesthésie relativement à ses émotions, à ses sensations, voire une manifestation d'indifférence relativement à sa condition. D'autre part, les émotions de joie et de bonheur intenses peuvent également être difficiles à gérer pour elle, faute d'en avoir vécu depuis fort longtemps.

Deux réactions sont plus souvent observées et certaines interventions sont à préconiser selon le cas.

La personne est apathique, dissociée de ses émotions et ne semble pas en mesure de se connecter à ses besoins, à ses aspirations et de se construire une vision de l'avenir

- Si votre rôle s'y prête, préconisez des interventions de nature à :
 - › Reconnecter la personne avec ses émotions, ses sensations corporelles, à l'aide d'exercices et d'activités appropriés (par ex. : méditation, verbalisation, exercices de respiration, marche lente, exercices de pleine conscience).
 - › Stimuler la personne. Explorez ses intérêts dans le cadre d'entretiens de type motivationnel. Pour plus d'information sur des pratiques visant à nourrir la motivation, consultez la fiche [Susciter l'engagement et l'implication chez les personnes](#).
- Important : pour les personnes présentant des symptômes de trouble mental sévère et persistant, assurez-vous au préalable d'arrimer vos objectifs et interventions à ceux de l'équipe responsable du suivi en santé mentale.

La personne perçoit les possibilités multiples qui s'offrent à elle. Elle s'oriente dans une multitude de directions à la fois, entre autres par crainte que certaines occasions ne se représentent plus ou parce qu'elle éprouve des défis liés à l'organisation de sa pensée et de ses actions

- Proposez-lui de l'aider à établir ses priorités en fonction d'objectifs réalistes. Recadrez le sentiment d'urgence.
- Offrez-lui de planifier certaines démarches dans le temps en déterminant avec elle ce qui peut se faire réalistement à court, moyen et long terme.
- Prenez le temps de lui faire voir les avancées qu'elle a réalisées pour l'aider à en tirer une satisfaction.

3.2 ASSURER UNE PRÉSENCE RÉGULIÈRE AUPRÈS DE LA PERSONNE AFIN DE MAINTENIR LA STABILITÉ RÉSIDENIELLE

Une observation soutenue et une présence régulière de l'intervenant sont déterminantes au cours des premiers mois en logement. Cela permettra à l'intervenant de connaître les habitudes de la personne, ses forces et ses difficultés et de mettre en place des facteurs de protection pour l'accompagner vers une stabilisation résidentielle. Cette présence doit commencer dès l'installation en logement, car certaines difficultés ayant contribué à son basculement vers l'itinérance peuvent persister après sa réinstallation en logement.



Astuce d'intervention ! Vivre en appartement ne signifie pas automatiquement couper tous les ponts avec sa vie antérieure. Pour certaines personnes, il y a des aspects positifs à l'itinérance (une routine, un réseau social, une reconnaissance par les ressources communautaires, une certaine liberté). La personne peut continuer à mettre en avant des valeurs, un mode de vie et des habitudes qui y sont associés, et ce, même après avoir emménagé dans un logement.



Attention ! Il est possible également que l'itinérance demeure une option envisagée par les personnes : elles connaissent les ressources et il peut y avoir un certain soulagement, voire une aise, à ne pas vivre les défis, les échecs et le stress liés à la transition en logement. Pendant la première année, il n'est pas rare de voir certaines personnes prendre des pauses de leur logement et retourner une ou deux semaines en service d'hébergement d'urgence. Plutôt que comme un échec, il faut considérer ces allers-retours comme une partie intégrante du processus d'adaptation. Si l'intégration en logement et dans sa communauté se déroule bien, la fréquence de ces allers-retours diminuera avec le temps.

- Considérez toujours la personne comme la première responsable de sa vie en logement.
- Permettez-lui d'avoir le contrôle sur les décisions et les actions concernant sa vie en logement.
- Aidez-la à nuancer : il est possible qu'elle fasse des erreurs, cela ne veut pas

dire qu'elle n'est pas en mesure de prendre de bonnes décisions pour elle-même dans sa vie en logement.

- Aidez-la régulièrement à repérer les changements positifs qu'elle a apportés dans les différentes sphères de sa vie. Par exemple, illustrez visuellement ce cheminement afin qu'elle puisse constater sa progression et déterminer où elle souhaite mettre ses énergies à la prochaine étape.
- Lorsqu'une démarche est faite pour la première fois, demandez à la personne si elle a besoin d'accompagnement. S'il ne vous est pas possible de faire vous-même cet accompagnement considérant votre mandat et que la personne souhaite du soutien, repérez une personne de son réseau social, d'une autre ressource ou d'un autre service qui pourrait le lui apporter.
- Prenez l'habitude de vous informer de son quotidien : « Que prévoyez-vous faire aujourd'hui ? »
- Restez curieux au sujet de ses champs d'intérêt.
- Continuez à être porteur d'espoir lorsque se termine la « lune de miel » des premières semaines ou des premiers mois en logement.
- Dans les périodes plus difficiles, rappelez-lui les motifs pour lesquels elle s'est engagée dans cette démarche de stabilisation résidentielle. Il est possible qu'elle les ait temporairement perdus de vue.
- Repérez les facteurs pouvant constituer un risque de retour à la situation d'itinérance ainsi que ceux favorisant son intégration en logement.
- Après en avoir discuté avec la personne, mettez en place les services nécessaires à la stabilisation résidentielle, quitte à les retirer graduellement par la suite selon l'évolution de la situation (par ex. : aide au ménage, repas cuisinés de type « popote roulante », soins à domicile, service de fiducie volontaire).
- Gardez en tête qu'il est possible que les comportements et les symptômes d'un trouble mental ou d'un trouble lié à l'utilisation d'une substance qui a pu mener

la personne à vivre une situation d'itinérance demeurent présents, à court terme ou de manière permanente, après son accession à un logement. Parlez-en ouvertement avec la personne. La stabilisation résidentielle pourra permettre à la personne dans certains cas d'amorcer des démarches relatives à ces difficultés, compte tenu de ce nouveau contexte de vie.

4. FAVORISER L'INTÉGRATION DANS LE VOISINAGE, LA COMMUNAUTÉ ET LE QUARTIER

Au-delà de l'occupation d'un logement, la stabilité résidentielle consiste à s'intégrer à son voisinage et à son quartier. Pour y parvenir, il faut établir des relations positives, exercer des rôles sociaux valorisants et pouvoir s'impliquer comme citoyen. Et à son tour, cette inscription dans une communauté favorise la reconstruction d'une identité positive rendue possible par l'occupation d'un logement. L'inscription dans une communauté est un levier important dans la mise en œuvre du projet de vie d'une personne ayant vécu une marginalisation, une désaffiliation. En plus de pouvoir compter sur un accompagnement, il est essentiel pour la personne que l'environnement soit favorable à son intégration (accueil, ouverture, adaptation, entraide, disponibilité et accès optimal aux services, etc.).

- Évitez de décourager les rêves et les aspirations de la personne, même si ceux-ci peuvent vous sembler irréalistes au départ. Tentez de voir comment ces rêves et ces aspirations peuvent être atteints ou devenir accessibles, ou tout simplement être le moteur de changements positifs dans la vie de la personne. Aidez la personne à fixer des objectifs intermédiaires, au besoin (par la reformulation, l'écoute active, etc.).
- Explorez ses intérêts et les habiletés qu'elle possède qui peuvent l'aider à se rapprocher de sa communauté, à s'intégrer à la vie de quartier.
- Renseignez-vous sur les activités offertes à tous gratuitement ou à peu de frais, par exemple les maisons de la culture, les bibliothèques publiques, les heures

de baignade libre à la piscine municipale, les événements qui font partie de la programmation culturelle de la municipalité.

- Informez-vous au sujet des rabais à l'intention des personnes à faible revenu sur les activités proposées par les organismes de quartier, ainsi que des programmes ou ateliers favorisant l'intégration sociale des personnes vulnérables ou marginalisées. Soyez toutefois à l'écoute des personnes qui souhaiteraient éviter ce type d'activités « dédiées ».
- Plusieurs personnes ayant vécu l'itinérance souhaitent apporter leur contribution dans la communauté et aider d'autres personnes vulnérables. Explorez les différentes options de bénévolat en fonction de leurs préférences, de leurs désirs et de leurs forces. Informez-vous sur les possibilités de bénévolat dans votre région.
- Favorisez le développement d'un réseau social positif (par ex. : voisins, commerçants), ce qui constitue un important facteur de protection face à l'isolement.
- Selon les besoins et les désirs de la personne, facilitez l'arrimage avec les ressources de soutien présentes dans le milieu, entre autres, dans l'objectif d'établir une routine de vie structurante dans laquelle la fréquentation de certaines ressources pourra prendre une place régulière dans l'horaire.

POUR EN SAVOIR PLUS

RESSOURCE PERTINENTE CONCERNANT L'ACCOMPAGNEMENT VERS LA STABILITÉ RÉSIDENTIELLE DE PERSONNES EN SITUATION OU À RISQUE D'ITINÉRANCE

Dossier web comprenant des webinaires, des capsules vidéo, des analyses écrites et des témoignages

- [*Accompagnement résidentiel de populations en situation d'itinérance \(CREMIS\)*](#)

BIBLIOGRAPHIE

- Colombo, A. (2013). Défis et conditions de l'accompagnement de la sortie de la rue. *Lien social et Politiques*, 70, 171-187. <https://doi.org/10.7202/1021162ar>
- Dorvil, H., et Boucher-Guèvremont, S. (2013). *Le logement comme facteur d'intégration sociale pour les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale participant au Projet Chez Soi à Montréal*. Rapport de recherche présenté à la Commission de la santé mentale du Canada. Université du Québec à Montréal (UQAM), Faculté des sciences humaines. http://classiques.uqac.ca/contemporains/dorvil_henri/logement_facteur_integration/logement_facteur_integration.pdf
- 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>
- Frederick, T. J., Chwalek, M., Hughes, J., Karabanow, J., et Kidd, S. (2014). How stable is stable? Defining and measuring housing stability. *Journal of Community Psychology*, 42(8), 964-979. <https://doi.org/10.1002/jcop.21665>
- Gaetz, S., Scott, F., et Gulliver, T. (2014). *L'approche Logement d'abord au Canada. Appuyer les collectivités pour mettre fin à l'itinérance*. Canadian Homelessness Research Network Press. <https://rondpointdelitinerance.ca/sites/default/files/HFCanada-FrameworkFR.pdf>
- 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>
- Hurtubise, R., et Rose, M.-C. (2013). *Consensus d'experts dans l'intervention auprès de personnes combinant parcours d'itinérance et problèmes de santé*. Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS). <https://docplayer.fr/374389-Consensus-d-experts-dans-l-intervention-aupres-de-personnes-combinant-parcours-d-itinerance-et-problemes-de-sante.html>
- 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>
- McAll, C., Roy, L., Coulombe, S., Doucet, M.-J., et Keays, N. (2019). *Accompagnement résidentiel de populations en situation d'itinérance (dossier web)*. Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS). <https://www.cremis.ca/publications/dossiers/accompagnement-residentiel-de-populations-en-situation-ditinerance/>

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2014). *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>

Office municipal d’habitation de Québec (OMHQ) et Clés en main Capitale-Nationale. (2017). *Prévenir l’instabilité résidentielle en logement social à Québec. Comprendre et accompagner les déterminants de stabilité résidentielle auprès des locataires marginalisés – Rapport-synthèse*. Office municipal d’habitation de Québec (OMHQ) et Clés en main Capitale-Nationale. https://rohq.qc.ca/wp-content/uploads/2016/08/ris2017_boncoup_omhq_instabilite-resid_doc.pdf

Sylvestre, J., Ollenberg, M., et Trainor, J. (2009). A model of housing stability for people with serious mental illness. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 28(1), 195-207. <https://doi.org/10.7870/cjcmh-2009-0015>

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