



Fiche Susciter l'engagement

Guide des bonnes pratiques en itinérance

SUSCITER L'ENGAGEMENT ET L'IMPLICATION CHEZ LES PERSONNES

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.

Il peut être difficile de savoir comment soutenir une personne dont on a du mal à comprendre la demande, qui ne se présente pas à ses rendez-vous ou qui semble manifester peu de motivation à changer une situation qui, selon l'intervenant, nuit pourtant de manière importante à sa santé et son bien-être.

COMMENT ACCOMPAGNER DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE OU À RISQUE DE L'ÊTRE QUI SEMBLent PEU MOTIVÉES À UTILISER LES SERVICES ?

Comment accompagner des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être qui semblent peu motivées à utiliser les services ?

CREMIS

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

J'AI DES QUESTIONS...

DANS QUELLE MESURE UN INTERVENANT DOIT-IL ENDOSSER LE RÔLE DE « MOTIVATEUR » ?
IL ME SEMBLE QUE SI UNE PERSONNE FAIT APPEL AUX SERVICES, C'EST PLUTÔT À ELLE DE DÉMONTRER SON DÉsir D'AMÉLIORER SA SITUATION ?

L'accent mis sur la motivation comme condition implicite d'accès aux services tend à exclure les personnes qui ne vont pas vers les services ou qui ne démontrent pas l'attitude attendue par les intervenants. Interpréter certains comportements des personnes en situation d'itinérance comme un manque de motivation peut entraîner une moins bonne réponse à leurs besoins et, conséquemment, mener à des problèmes psychosociaux plus sévères, ce qui augmente les besoins de soins. Changer de regard sur ces comportements peut être le premier pas vers une réponse plus adaptée aux besoins.

Pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, se reconnaître comme dignes d'être considérées constitue souvent un défi à surmonter dans le processus vers un mieux-être. Les intervenants ont un rôle important à jouer pour susciter leur motivation et faire émerger l'espoir et le désir de changement. Pour ce faire, ils doivent être proactifs afin d'offrir aux personnes un accueil et un accompagnement témoignant d'une profonde reconnaissance de leur dignité, pour défier le peu d'estime de soi qu'ont certaines d'entre elles, et ce, peu importe leur condition, leurs difficultés et leurs limites.

DES CONDITIONS DE VIE QUI ONT UN IMPACT SUR LA MOTIVATION ET LA CAPACITÉ D'AGIR DES PERSONNES

Des expériences antérieures difficiles, des troubles mentaux et les conditions de vie dans la rue peuvent faire que certaines personnes perdent espoir, semblent accoutumées à leurs conditions de vie et ne demandent plus rien. La capacité de se projeter dans l'avenir est aussi affectée par la précarité des conditions d'existence. Par ailleurs, même si la personne est fortement motivée à changer, il est possible qu'à ce moment-ci de sa vie, elle n'ait pas la stabilité nécessaire pour mettre en route une demande de changement. Le manque de motivation perçu peut être directement lié à l'épreuve de l'itinérance en elle-même. Lorsque le temps passé en situation d'itinérance augmente, le désespoir, le manque de foi en l'avenir augmentent également. Cela entraîne souvent un moins grand intérêt à s'engager dans des comportements permettant un mieux-être. L'adoption d'une identité « d'itinérant », observée principalement lorsque la situation dure depuis longtemps, rend plus difficile l'établissement de liens avec le milieu de soins.

PRATIQUES D'INTERVENTION À PRIVILÉGIER

1. S'INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHE SOUPLE ET ADAPTÉE À L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION

1.1 MAINTENIR LE LIEN MALGRÉ L'ABSENCE DE MOTIVATION PERÇUE

Lorsqu'un lien de confiance est déjà établi avec la personne, il est important de ne pas rendre son maintien conditionnel à l'expression d'une demande précise, à l'assiduité aux rendez-vous ou à la reconnaissance par l'intervenant d'un problème. Le maintien du lien sans conditions, sans attentes quant à tel ou tel changement, est le levier sur lequel l'intervenant pourra tabler afin de susciter l'engagement et de faire émerger le désir de changement chez la personne. À ce titre, le soutien clinique est utile pour aider l'intervenant à dénouer certaines impasses souvent inconscientes et liées à ses valeurs personnelles, pour augmenter sa capacité à accueillir la personne sans jugement et sans attentes.



Attention ! Certaines personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être conservent une distance psychologique par rapport à elles-mêmes, à leur situation ainsi que dans leurs relations avec les autres, ce qui rend parfois leur souffrance invisible aux yeux des intervenants. Cela ne devrait pas freiner l'approche de l'intervenant empreinte de bienveillance, de respect et de sensibilité.



Concernant la création du lien avec les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être et les pratiques d'accueil à privilégier, consulter la fiche [Accueillir des personnes en situation d'itinérance dans les services](#).

- Rappelez-vous qu'aucune intervention n'est banale. Lorsque l'expérience de la rencontre est positive, les chances qu'un prochain rendez-vous amène une plus grande ouverture augmentent.
- Toutefois, notez que la motivation s'inscrit souvent dans un mouvement de va-et-vient. Évitez de tenir pour acquis que le cheminement de la personne ira invariablement en direction d'un mieux-être et maintenez le lien dans tous les cas.

- Adoptez des stratégies qui prennent en compte cette ambivalence et cette variabilité de la motivation, par exemple en augmentant l'intensité du suivi pour pouvoir mieux vous adapter au rythme de la personne et saisir les occasions lorsque celle-ci souhaite s'engager concrètement dans certaines démarches (par ex. : favorisez de courtes rencontres, plus fréquentes).
- Le lien de confiance établi jumelé par la suite à un entretien de type motivationnel aidera, au moment opportun, à favoriser un désir de changement (*voir la section 2.2 [Adopter l'approche motivationnelle dans son intervention](#) ci-dessous.*

1.2 MIEUX COMPRENDRE L'ORIGINE DU MANQUE DE MOTIVATION PERÇU

Afin de bien accompagner la personne dans une démarche vers un mieux-être, il est pertinent de faire un certain pas de côté afin de comprendre ce qui est à l'origine du manque de motivation perçu. Pour ce faire, les expériences antérieures de la personne avec les services peuvent être explorées pour saisir ce qui a bien fonctionné, ce qui a posé problème et ce qui a été source d'insatisfaction et l'a menée, par exemple, à ne pas donner suite à certaines démarches.

Il est important de se rappeler qu'une décision qui paraît déraisonnable, par exemple un refus d'entreprendre une démarche proposée, n'est pas nécessairement une décision non éclairée. Le plus souvent, en explorant les raisons associées à ce refus, il est possible de le comprendre.



Concernant les situations où un besoin de protection semble présent, mais où la personne refuse de collaborer, consulter la fiche [Protéger les personnes lorsque leur état ou la situation le requiert](#).

Lors de l'exploration, intéressez-vous aux motifs menant une personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être à s'investir difficilement dans certaines démarches

- « Avez-vous déjà eu de mauvaises expériences avec certains services offerts (par ex. : centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation, centre hospitalier, centre de réadaptation en dépendance, établissement de détention) ? Concrètement, qu'est-ce qui vous a amené à ne plus utiliser ces services ? »
- « Avez-vous déjà eu le sentiment que ce qu'on vous offrait ne correspondait pas à vos besoins ? Que ce qu'on vous proposait de faire comme démarche n'était pas réaliste ? »

Suivez également la piste des expériences antérieures positives : cela vous permettra de cerner ce qui, dans les démarches ou façons d'intervenir dans le « ici et maintenant », correspond à des stratégies qui fonctionnent bien auprès de cette personne

- « Qu'est-ce que cet intervenant faisait de différent, de bon, qui vous a motivé à lui faire confiance ? À accepter ses services ? À vous engager dans certaines démarches ? »

Autres dimensions à considérer comme motifs de non-engagement

- « Qu'est-ce qui, dans votre vie de tous les jours, nuit à votre capacité actuelle à vous engager dans certaines démarches que vous voudriez entreprendre (difficultés liées au rapport au temps, à la gestion des déplacements, priorité accordée à la recherche d'un endroit où dormir, où manger, en lien avec la précarité des conditions de vie, etc.) ? »
- La personne a-t-elle un trouble important lié à l'utilisation d'une substance, un trouble mental, une incapacité physique, une maladie, une douleur sévère ou chronique ou a-t-elle vécu un traumatisme ?

2. INSTAURER UN CLIMAT DE COLLABORATION PROPICE AU CHANGEMENT

2.1 PRENDRE LE TEMPS DE CLARIFIER LA DEMANDE

L'instauration d'un climat de collaboration propice au changement exige que l'intervenant, avant tout, pose les bases d'une relation bienveillante, respectueuse et sans jugement, puis prenne le temps de s'attarder aux motifs qui ont amené la personne à faire appel aux services. La personne en situation d'itinérance est particulièrement sensible aux réactions de l'intervenant. Si la personne a l'impression d'être jugée, de déranger, qu'elle sent l'intervenant impatient devant sa difficulté à nommer ce qui l'amène et à répondre aux questions, le climat de collaboration en souffrira et sa disponibilité pour entendre ce que l'intervenant a à proposer également.



Attention ! Il est entendu que l'accompagnement ne peut pas se faire de la même manière dans tous les services. En effet, il est essentiel de considérer la mission et le rôle propres aux intervenants concernés afin de déterminer les modalités d'accompagnement pouvant réalistement s'appliquer dans chacun des milieux.

Explorez

- Y a-t-il un élément déclencheur, une préoccupation particulière, un problème spécifique qui explique la présence de la personne devant vous ?
- Pourquoi à ce moment-ci de son parcours effectue-t-elle une démarche auprès des services alors que, par exemple, elle vit dans la rue depuis plusieurs mois, plusieurs années déjà ? Cela aide à situer ce qui constitue une priorité pour la personne.
- Posez des questions du type : « Quels seraient les deux problèmes les plus importants que vous voudriez régler pour vous sentir mieux ou pour être en meilleure santé ? »
- Sachant ce qui peut se cacher derrière une apparente absence de motivation, laissez de la place pour des questions plus larges portant sur certains enjeux qui

peuvent miner la volonté d'une personne d'améliorer son état et ses conditions de vie ou réduire l'énergie qu'elle a à y consacrer (voir la section 1.2 [Mieux comprendre l'origine du manque de motivation perçue](#) ci-dessus).

Dans le cas où la personne se présente à vous sous la pression d'un tiers (par ex. : policier, intervenant d'un autre service ou d'une ressource du milieu)

- Évaluez la situation à partir de la perspective de la personne. Écoutez ce qu'elle a à vous dire sur la situation pour laquelle on l'a amenée à vous consulter.
- Mettez sur la collaboration, la création du lien et la sensibilité à l'égard de ce qui l'inquiète, elle, dans cette situation. Cela permettra plus facilement d'aborder par la suite les inquiétudes qui peuvent être celles du tiers.
- Prenez votre temps. Ne tombez pas dans l'urgence à moins qu'il y ait effectivement urgence.

2.2 ADOPTER L'APPROCHE MOTIVATIONNELLE DANS SON INTERVENTION

L'approche motivationnelle est particulièrement adaptée aux situations où la personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être est ambivalente relativement à un changement de comportement donné, en raison des conséquences importantes que ce comportement a déjà ou pourrait avoir sur sa santé ou sa situation. Devant une personne dont le parcours se caractérise par des allers-retours dans les services et l'absence de services adaptés à ses besoins, l'intervenant a avantage à adopter certaines stratégies qui lui permettront de demeurer disponible et empathique afin d'offrir un accompagnement de qualité à la personne, à toutes les étapes de son parcours.

PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

- La motivation au changement doit émaner de la personne et non être imposée de l'extérieur.
- Il revient à la personne et non à l'intervenant de résoudre son ambivalence.
- La persuasion directe n'est pas une méthode efficace pour résoudre l'ambivalence.
- Le style de l'entretien motivationnel évite la confrontation et invite à l'exploration.
- L'intervenant doit être directif dans l'exploration et la résolution de l'ambivalence, il peut même provoquer l'ambivalence afin d'aider la personne à explorer différentes facettes de sa situation et son état d'esprit face à celles-ci.
- La motivation au changement n'est pas un trait de caractère de la personne, mais un état qui fluctue en fonction de la qualité d'une interaction personnelle.

La relation entre l'intervenant et la personne en est une de partenariat. L'intervenant est l'expert dans son domaine (travail social, dépendance, santé, etc.) et la personne, experte en ce qui concerne sa situation, c'est-à-dire ses forces, ses défis, ses capacités et ses ressources.

Ce partenariat repose sur une posture d'empathie et d'acceptation inconditionnelle de la personne de la part de l'intervenant. Cette posture se traduit par la reconnaissance et l'affirmation de la valeur intrinsèque de la personne et le soutien à son autonomie.

ATTITUDES QUI CONTRIBUENT À FACILITER LE PROCESSUS ET SOUTIENNENT L'AUTONOMIE ET LA PERSISTANCE DU CHANGEMENT

- Explorez avec la personne en quoi le changement X permettrait de mieux répondre au besoin Y (motif rationnel pour adopter un comportement ou effectuer un changement).
- Reconnaissez l'ambivalence présente chez la personne et faites-lui part de votre observation.

- Informez-la des choix possibles, explorez avec elle les avantages et les inconvénients qui y sont liés.
- Laissez-lui la liberté de choisir en l'accompagnant dans sa réflexion, puis dans la recherche de solutions lui permettant de composer avec ses choix.

FACTEURS POUVANT CONTRIBUER À REHAUSSER LE SENTIMENT D'EFFICACITÉ PERSONNELLE DE LA PERSONNE

- Offrez une rétroaction objective, reliée à la tâche ou au comportement souhaité.
- Valorisez les efforts consentis.
- Proposez un défi à la mesure des capacités et des ressources de la personne.



Attention ! Il est important de se rappeler que l'état physique ou mental d'une personne ainsi que des traumatismes accumulés peuvent l'empêcher de s'engager activement dans des démarches. Susciter la motivation ne sera pas nécessairement l'objectif poursuivi dans un tel cas et d'autres approches gagneront à être mises en avant, telles que l'accompagnement comme pratique transversale, l'approche du rétablissement et l'approche tenant compte des traumatismes.



Pour des ressources et une formation en lien avec l'approche motivationnelle et l'accompagnement comme pratique transversale, consulter la section [Pour en savoir plus](#) ci-dessous.

2.3 EXPLORER LES OPTIONS CONJOINTEMENT AVEC LA PERSONNE

Lorsqu'une demande se clarifie, il est dans l'intérêt de l'intervenant de profiter de cette fenêtre pour explorer l'ensemble des options avec la personne et lui donner la possibilité de faire certains choix selon les critères décisionnels qui correspondent à ce qu'elle recherche.

- Demandez à la personne si elle a des idées quant à la meilleure manière de répondre à cette demande, d'atteindre son but : « Qu'est-ce qui devrait se passer pour que cela se règle, s'améliore ? De votre côté, si vous pouviez faire une ou deux choses pour faire un pas dans cette direction, qu'est-ce que ce serait ? Avez-vous déjà essayé ? Comment cela s'est-il passé ? »
- Repérez ce qui, dans l'offre de services du réseau public et des organismes communautaires, a le potentiel de correspondre à ses besoins. Prenez le temps de discuter des différentes options avec elle plutôt que de l'orienter d'emblée vers un service, une ressource. Explorez les avantages et les inconvénients des choix qui s'offrent à elle ainsi que les adaptations possibles pour répondre à ses besoins.
- Permettez-lui d'établir ses priorités. Le fait que la personne soit en situation ou à risque d'itinérance ne vous oblige pas à vous inscrire dans un mode d'urgence. Parfois, miser sur des petits pas et des réussites concrètes à court terme pourra avoir un effet d'entraînement et activer la motivation à moyen et long terme.
- Reconnaissez à la personne le droit de ne pas retenir les options proposées ou de vouloir y réfléchir plus longuement, quitte à la voir partir sans qu'une décision ait été prise.
- Dans le cas où une décision prise par la personne aurait eu un impact négatif sur elle, explorez avec bienveillance ce qu'elle a retenu de cette expérience et comment cela pourrait influencer ses prochaines décisions.
- Si vous êtes déstabilisé ou un peu perplexe quant à la direction à prendre, dites-le à la personne. Si cela est fait avec authenticité et laisse transparaître votre désir de la soutenir, cela pourra permettre l'établissement d'une alliance avec elle dans l'esprit de « faire équipe ».



Attention ! L'intervenant peut se sentir déstabilisé ou préoccupé par les choix que la personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être fait (ou ne fait pas). Il peut aussi être secoué, touché et avoir le sentiment de ne pas avoir « réussi » à mobiliser la

personne comme il l'aurait souhaité. L'intervenant doit être sensible à son propre état émotif et faire appel à la supervision clinique. Il pourrait aussi identifier les personnes dans son milieu de travail qui sont présentes pour le soutenir dans la validation de ses interventions et dans la détermination de stratégies à mettre en œuvre.



Pour en savoir plus sur les attitudes à adopter et les pratiques à privilégier pour favoriser la motivation chez une personne en situation ou à risque d'itinérance, consulter la fiche [Soutenir les personnes présentant un trouble lié à l'utilisation d'une substance et un trouble mental](#).

POUR EN SAVOIR PLUS

CERTAINES RESSOURCES PERTINENTES CONCERNANT L'ACCOMPAGNEMENT AUPRÈS DES PERSONNES POUR SUSCITER LEUR ENGAGEMENT ET LEUR IMPLICATION

Guide et formation sur l'entrevue motivationnelle

- [L'Entrevue motivationnelle – Un guide de formation \(Programme de recherche sur les addictions, Centre de recherche de l'hôpital Douglas, 2001\)](#)
- [Formation de base en entretien motivationnel \(Institut national de santé publique du Québec, 2019\)](#)

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

- [Faire vivre le rêve : accompagner un retour aux études](#)
- [Aider un homme d'origine inuite à renouer avec lui-même](#)
- [Garder le cap de l'approche du rétablissement axé sur les forces des personnes](#)
- [Le défi de reconstituer l'histoire des personnes pour intervenir dans une situation de refus de soins](#)
- [Soigner et protéger : dilemme entre responsabilité professionnelle et volonté individuelle](#)

Dossier web sur une perspective d'accompagnement transversale

- [Accompagner les personnes : au-delà du suivi \(Simard, M., Centre Le Havre de Trois-Rivières, 2016\)](#)

Article scientifique sur les notions de réaction et de résistance

- [Resistance, Reactance, and Reluctance to Change : A Cognitive Attributional Approach to Strategic Interventions \(Kirmayer, L. J., 1990, *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 4\(2\), 83-104\)](#)

BIBLIOGRAPHIE

- Collins, J., et Slesnick, N. (2011). Factors associated with motivation to change HIV risk and substance use behaviors among homeless youth. *Journal of Social Work Practice in the Addictions*, 11(2), 163-180. <https://doi.org/10.1080/1533256X.2011.570219>
- De Leon, G., Melnick, G., Thomas, G., Kressel, D., et Wexler, H. K. (2000). Motivation for treatment in a prison-based therapeutic community. *The American Journal of Drug and Alcohol Abuse*, 26(1), 33-46. <https://doi.org/10.1081/ADA-100100589>
- Desrosiers, C., et Larose, S. (2012). *L'accompagnement dans le changement dans un contexte d'itinérance – Un modèle d'intervention développé à Hébergement La Casa Bernard-Hubert*. Hébergement La Casa Bernard-Hubert. <http://www.lacasabernardhubert.org/section-33-notre-modele>
- Friedland, G. H., et Williams, A. (1999). Attaining higher goals in HIV treatment: The central importance of adherence. *AIDS*, 13, S61-72. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10546786/>
- Hurtubise, R., et Babin, P.-O. (2010). *Les Équipes itinérance en santé du Québec. Description de pratiques innovantes* (Rapport de recherche ; 84 p.). Secrétariat des partenariats de lutte à l'itinérance (SPLI), Programme de développement des connaissances sur l'itinérance. <https://api.cremis.ca/wp-content/uploads/2020/08/rapport-de-recherche-equipes-itinerance-hurtubise-babin-2010.pdf>
- Hurtubise, R., et Rose, M.-C. (2013a). *Cahier des récits de pratique d'intervention en itinérance des équipes du projet Chez soi à Montréal*. Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS). <https://api.cremis.ca/wp-content/uploads/2020/04/cahier-des-recits-chez-soi-hurtubise-rose-2013.pdf>
- Hurtubise, R., et Rose, M.-C. (2013b). *Consensus d'experts dans l'intervention auprès de personnes combinant parcours d'itinérance et problème de santé* (22 p.). 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>
- Maesele, T., Bouverne-De Bie, M., et Roose, R. (2013). On the frontline or on the side-line? Homelessness care and care avoiders. *European Journal of Social Work*, 16(5), 620-634. <https://doi.org/10.1080/13691457.2012.732932>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2018). *Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir*. Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002089/?&date=DESC>

- Phelan, E., et Norris, M. (2008). Neo-coporatist [sic] governance of homeless services in Dublin: Reconceptualization, incorporation and exclusion [sic]. *Critical Social Policy*, 28(1), 51-73. <https://doi.org/10.1177/0261018307085507>
- Roy, S., et Hurtubise, R. (2007). *L'itinérance en questions*. Presses de l'Université du Québec. <https://www.puq.ca/catalogue/livres/itinerance-questions-1561.html>
- Roy, S., Morin, D., Lemetayer, F., et Grimard, C. (2006). *Itinérance et accès aux services : problèmes et enjeux*. Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale (CRI). <https://www.rondpointdelitinerance.ca/ressource/itin%C3%A9rance-et-acc%C3%A8s-aux-service-probl%C3%A8mes-et-enjeux>
- Simard, M. (2016). *Accompagner les personnes. Au-delà du suivi*. Centre Le Havre de Trois-Rivières. https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/docs/GSC4041/F_1697733180_accompagner_les_personnes.pdf
- Snow, D. A., et Anderson, L. (1987). Identity work among the homeless: The verbal construction and avowal of personal identities. *American Journal of Sociology*, 92(6), 1336-1371. https://www.jstor.org/stable/2779840?seq=1#page_scan_tab_contents
- Stobbe, J., Wierdsma, A. I., Kok, R. M., Kroon, H., Depla, M., Roosenschoon, B.-J., et Mulder, C. L. (2013). Lack of motivation for treatment associated with greater care needs and psychosocial problems. *Aging & Mental Health*, 17(8), 1052-1058. <https://doi.org/10.1080/13607863.2013.807422>
- Tremblay, J., et Simoneau, H. (2010). Trois modèles motivationnels et le traitement de la dépendance aux substances psychoactives. *Drogues, santé et société*, 9(1), 165-210. <https://doi.org/10.7202/044872ar>
- Velasquez, M. M., Crouch, C., von Sternberg, K., et Grosdanis, I. (2000). Motivation for change and psychological distress in homeless substance abusers. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 19(4), 395-401. [https://doi.org/10.1016/S0740-5472\(00\)00133-1](https://doi.org/10.1016/S0740-5472(00)00133-1)

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

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

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