



## Fiche Répondre aux besoins

Guide des bonnes pratiques en itinérance

# RÉPONDRE AUX BESOINS ET ORIENTER DANS LES SERVICES

Un enjeu de l'intervention réside souvent dans l'addition des difficultés vécues par les personnes et le défi de déterminer ce qu'il faut prioriser dans la situation. L'intervenant

**COMMENT RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE ET BIEN LES ORIENTER AFIN QU'ELLES ACCÈDENT AUX SOINS ET AUX SERVICES AUXQUELS ELLES ONT DROIT?**

peut aussi se sentir mal outillé lorsque les besoins des personnes ne sont pas clairement exprimés, qu'ils sont particuliers ou ne semblent pas pouvoir être pris en charge par un service existant.

Dans le cadre d'une intervention ponctuelle ou de courte durée, comment répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance et bien les orienter afin qu'elles accèdent aux soins et aux services auxquels elles ont droit?

### J'AI DES QUESTIONS...

NE VAUT-IL PAS MIEUX DIRIGER LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE VERS DES ACTEURS SPÉCIALISÉS POUR ÉVITER DE FAIRE UNE INTERVENTION QUI N'EST PAS ADAPTÉE À LEURS BESOINS ET À LEUR SITUATION ?

Au sein du réseau de la santé et des services sociaux, l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir relève d'une responsabilité partagée par tous les programmes-services. L'orientation privilégiée est que tous les acteurs se mobilisent pour offrir l'accueil et les services dont les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être ont besoin.

Il est rarement souhaitable d'orienter systématiquement une personne ayant déjà établi une relation avec un intervenant ou un service vers une équipe spécialisée en itinérance. Dans la mesure où une alliance s'est construite avec l'intervenant et sachant qu'elle constitue un véritable levier pour accompagner la personne vers un mieux-être, le maintien de ce lien est à favoriser par l'intervenant, dans le respect de son mandat. Celui-ci gagnera à s'allier à d'autres intervenants lorsque la situation, la demande ou les besoins de la personne le requerront.

## QUELS SONT LES MOTIFS POUR LESQUELS CES PERSONNES N'ONT PAS RECOURS AUX SERVICES AUXQUELS ELLES ONT DROIT ?

On parle du phénomène de non-recours aux droits et aux services lorsque des personnes ne reçoivent pas une prestation ou un service auquel elles pourraient prétendre sur la base d'un droit. Le non-recours aux services peut survenir dans divers contextes et pour différentes raisons. Connaître ces raisons permet à la fois d'identifier le problème et d'agir de manière plus adaptée.

Voici des formes de non-recours aux droits et services liées à l'organisation des services ou à la réalité des personnes en situation d'itinérance :

- **Non-réponse.** Les services sont connus et demandés par la personne, mais non obtenus. Les motifs de cette non-réponse de la part des prestataires de services peuvent être, par exemple, que la personne est considérée comme non motivée par le personnel en place, parce qu'elle a déjà bénéficié du service, mais s'est désistée en cours de route, ou qu'elle ne respectait pas le cadre imposé (par ex. : en retard aux rendez-vous, arrive en état de consommation). La non-réponse peut aussi découler des règles d'admission ou critères d'accès ou d'exclusion propres à un programme ou service, en lien avec l'âge ou les troubles concomitants, par exemple (voir 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). Il y a d'autres situations où le service n'est pas disponible géographiquement ou est non disponible au moment où la personne le demande. Certains types de services peuvent aussi présenter d'autres types d'obstacles en termes d'accès (par ex. : frais de séjour pour des services en dépendance).

- **Absence d'orientation vers les services.** Ici, ce sont les intervenants qui, par intuition ou présomption, ne considèrent pas que la personne bénéficierait de certains dispositifs d'aide et vont choisir de ne pas orienter celle-ci vers un service qui lui serait pourtant accessible ou ne lui présenteront pas l'offre globale de services. Par exemple, l'intervenant peut avoir un a priori selon lequel la personne n'est pas prête ou encore ne sera pas en mesure de cheminer dans le système complexe des soins et services.
- **Ignorance par la personne** des services existants, des procédures pour y accéder. Ce peut être le cas, par exemple, de personnes dont la situation d'itinérance est récente ou qui sont nouvellement arrivées dans une ville. Parfois l'ignorance peut aussi tenir au fait que les personnes ne s'identifient pas à la population cible.
- **Absence de demande.** Les services sont connus des personnes, mais non sollicités. Les motifs peuvent être nombreux : obstacles liés aux conditions de survie dans la rue, expérience négative des services, méfiance, minimisation ou ignorance par la personne de sa condition parce qu'elle n'est plus attentive à ses besoins.



*Pour en savoir plus sur le non-recours aux droits et aux services, consulter le site web de l'[Observatoire des non-recours aux droits et services \(Odenore\)](#).*



*Pour en connaître plus sur les réalités organisationnelles ou structurelles pouvant affecter l'accessibilité, la qualité et la continuité des services offerts aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, consulter 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](#).*

# PRATIQUES D'INTERVENTION À PRIVILÉGIER

---

## 1. SOUTENIR LA PERSONNE DANS LA FORMULATION D'UNE DEMANDE CLAIRE

### 1.1 CLARIFIER LA DEMANDE

La personne peut avoir différentes demandes, certaines clairement exprimées, d'autres plus confuses ou imprécises. L'intervenant qui, dès la prise de contact, a pris une posture d'écoute attentive doit s'assurer par la suite de bien comprendre cette demande et ce qui a amené cette personne à se présenter devant lui. Y a-t-il un élément déclencheur, une préoccupation particulière, un problème spécifique qui sous-tend la demande ? Pourquoi à ce moment-ci de son parcours effectue-t-elle une telle demande alors que, par exemple, elle vit une situation d'instabilité résidentielle ou est en situation d'itinérance depuis plusieurs mois ?



*L'utilisation de l'[Outil de repérage IRIS](#) (Instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles instables et à risque) aide l'intervenant à déceler les indices d'instabilité résidentielle à l'étape de la clarification de la demande.*



*Tout en cherchant à clarifier la demande d'une personne et à l'orienter vers les services les mieux adaptés, il est possible de nourrir la motivation de celle-ci à cheminer vers un mieux-être. Pour en savoir plus sur le regard et sur les attitudes à adopter dans le cas où cela pourrait être utile, consulter la fiche [Susciter l'engagement et l'implication chez les personnes](#).*

### 1.2 SE CENTRER SUR LES BESOINS DE LA PERSONNE

À partir du moment où la demande et le contexte qui l'entoure apparaissent plus clairs, il est pertinent d'explorer à quel(s) besoin(s) la demande répond. Qu'est-ce qui est recherché par la personne ? Il est tout à fait possible que la personne ne voit pas de lien direct entre sa demande et le besoin sous-jacent (par ex. : besoin de sécurité, besoin d'être rassuré). En se plaçant dans une position de « traducteur », l'intervenant facilite ce repérage et permet de donner un sens plus précis à la demande, dans la mesure où cette lecture est confirmée par la personne elle-même.

À cette étape, l'intervenant peut se sentir responsable de répondre à divers besoins qu'il a identifiés. Par exemple, avoir devant soi une personne en situation d'itinérance peut faire vivre de l'impuissance et donner l'impression que la chose principale à faire est de lui trouver un toit pour lui offrir un lieu sécuritaire. Or, il est possible que cela ne corresponde ni à la demande de la personne, ni à un besoin qu'elle considère comme prioritaire.



*Un second outil, l'[Outil d'aide à l'exploration de l'instabilité résidentielle](#), permet une évaluation plus approfondie des signes identifiés avec l'[Outil de repérage IRIS](#) et facilite l'identification des services à interpellier en fonction des besoins et des priorités de la personne et de l'opinion professionnelle de l'intervenant.*

### 1.3 DÉTERMINER QUELLE EST LA DEMANDE PRIORITAIRE EN FAISANT PREUVE DE SOUPLESSE

Il est évidemment possible de répondre à plusieurs demandes. Toutefois, cela n'est pas toujours la meilleure option à retenir. Par exemple, si le temps ou le contexte ne le permet pas ou encore si la personne elle-même semble ambivalente ou quelque peu déstabilisée par l'ampleur des démarches associées à une ou plusieurs de ses demandes, il sera nécessaire de définir avec elle celle qui est prioritaire.

Il est possible que la personne ait une demande ou exprime un besoin alors qu'aux yeux de l'intervenant, d'autres enjeux sont prioritaires. Cela peut être problématique tant pour l'intervenant que pour la personne elle-même. L'intervenant a donc un double défi : accueillir la demande de la personne et tenter d'y accéder tout en amenant celle-ci à reconnaître la présence d'autres besoins et la nécessité d'y répondre rapidement dans certains cas, pour éviter, par exemple, que sa condition de santé se dégrade. Toutefois, il est important de respecter le rythme des personnes. C'est ainsi que pourra se construire la relation de confiance. Il faut également reconnaître que les personnes puissent avoir d'autres priorités et qu'elles ne retiennent pas toujours les recommandations médicales ou sociales des intervenants. Il faut donc continuer à travailler en collaboration avec les personnes et éviter de tomber dans le blâme ou la culpabilisation.

#### *Établir les priorités pour mieux agir*

- Déterminez avec la personne ce sur quoi elle souhaite agir en premier.

- Repérez ce qui peut être fait à court terme, parfois la journée même (par ex. : consulter une infirmière pour des blessures superficielles).
- Repérez ce qui peut être fait à moyen terme (par ex. : aide financière de dernier recours, cartes d'identité).
- Négociez, entre l'idéal et le possible (par ex. : présence d'une plaie qui nécessiterait un changement de pansement tous les jours. La personne dit qu'elle ne pourra venir que deux fois par semaine. Faites un pansement en prenant cet élément en considération).
- Identifiez avec la personne ce qu'elle connaît déjà des options qui s'offrent à elle pour répondre à certains besoins exprimés et complétez l'information, s'il y a lieu.
- Si la personne a déjà vécu d'autres épisodes d'itinérance ou d'instabilité résidentielle dans le passé, explorez les stratégies d'adaptation qu'elle avait utilisées et qui avaient fonctionné. Cela pourrait vous permettre de cibler là où votre soutien est prioritaire ou non.
- Soyez conscient que les priorités pourraient changer d'une visite à l'autre et demeurez ouvert à cette possibilité.
- Gardez en tête qu'assurer sa survie (manger, se loger, se protéger), de même qu'être confronté à des problèmes de dépendance, peut changer le rapport au temps, à l'espace, à l'argent et modulez les priorités. Le « ici et maintenant » est ce qui est tangible pour la personne.
- Si vous avez des inquiétudes ou que vous percevez un risque pour la personne, soyez transparent et partagez-lui vos inquiétudes (par ex. : lorsque cette dernière décide de ne pas prioriser une démarche de consultation médicale).
- Au besoin, n'hésitez pas à consulter des intervenants de services spécialisés ou à faire appel à des pairs-aidants qui pourront vous soutenir dans votre intervention auprès de la personne (santé mentale, dépendance, itinérance).

- Ne portez pas seul un dossier complexe ou avec lequel vous vous sentez mal à l'aise. Repérez les collègues et les partenaires qui sont à l'aise avec cette population vulnérable, ils seront vos alliés.



**Attention !** L'intervenant peut aussi se sentir submergé par l'ampleur des démarches à entreprendre et être envahi par un sentiment similaire à celui de la personne en situation d'itinérance. La définition des priorités sert également de point d'appui à l'intervenant.



*Concernant les situations pour lesquelles il pourrait être requis de protéger une personne en situation de vulnérabilité, consulter la fiche [Protéger les personnes lorsque leur état ou la situation le requiert](#).*

#### 1.4 IDENTIFIER LA PRÉSENCE D'UN PROBLÈME DE « PORTES TOURNANTES »

Devant une personne qui revient à répétition dans vos services, l'hypothèse qu'elle soit prise dans une dynamique de portes tournantes entre les différents services doit être envisagée et explorée.

- Abordez le sujet directement avec la personne en lui faisant part de vos observations. Verbalisez votre souhait de la soutenir de manière à ce qu'elle puisse recevoir une aide plus durable qui répondra à ses priorités et être orientée vers les bons services.
- Demandez à la personne si elle a une hypothèse pour expliquer ces nombreux allers-retours entre les services. Comment vit-elle cette situation ?
- Explorez ce qui explique, par exemple, la fin précipitée d'un suivi, le départ d'une ressource d'hébergement ou l'impossibilité de fréquenter certains organismes. (Par ex. : expulsion pour refus de répondre à certaines exigences ? Absences répétées aux rendez-vous ? Rechute de consommation ? Sentiment qu'aucun service/ressource ne peut répondre à ses besoins ou ses priorités ?

Mécompréhension des services offerts, des références faites, des démarches à entreprendre ? etc.)

- Avec l'autorisation de la personne et lorsque cela est possible, validez ces informations auprès des partenaires et services impliqués.



**Astuce d'intervention !** Pour contrer un problème de portes tournantes, la mise en œuvre d'un plan d'intervention interdisciplinaire (PII) ou d'un plan de service individualisé (PSI) est à privilégier. Le PII ou le PSI permet de clarifier les mandats de chacun et d'offrir à la personne une proposition de soutien plus adaptée à ses besoins. De plus, il représente une occasion pour les différents acteurs de se rencontrer et de mieux comprendre leur offre de service respective. Le médecin de famille gagne également à être invité. S'il ne peut y être présent, il est important de l'informer des décisions prises et des conclusions de la rencontre.



**Attention !** Idéalement, faire preuve d'une plus grande souplesse en matière de conditions d'ouverture et de fermeture de dossier lorsqu'une personne est en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Il faut éviter que ces personnes aient à recommencer les procédures souvent laborieuses d'accueil et d'évaluation. Cela nourrit le phénomène des portes tournantes.

## 2. ASSURER UN NIVEAU DE SOUTIEN ADÉQUAT EN METTANT À CONTRIBUTION LES FORCES ET LES CAPACITÉS DE LA PERSONNE

### 2.1 TRAVAILLER EN COLLABORATION AVEC LA PERSONNE

Plusieurs personnes vivant en situation d'itinérance ont des forces et des capacités qui gagnent à être mobilisées dans l'ensemble des démarches inhérentes à leur plan de soins ou à leur plan d'intervention.

- Au départ, ne présumez pas que la personne n'a pas la capacité de s'engager dans une démarche si elle est soutenue, accompagnée.

- L'impliquer concrètement dans son plan d'intervention.
- Identifiez avec elle les prochains pas à faire pour répondre à ses besoins.
- Cherchez conjointement des solutions afin de lui faciliter l'accès aux soins et aux services.
- Repérez ensemble les contraintes qui pourraient nuire à cet accès.
  - Exemple d'enjeu de mobilité : Y a-t-il présence d'une difficulté à se déplacer d'un point à un autre ?
  - Exemple d'enjeu lié à l'organisation horaire : Y a-t-il dans la journée des moments où le respect d'une heure de rendez-vous constitue un défi ?
- Proposez-lui d'informer les services vers lesquels elle sera orientée des démarches en cours ou réalisées afin que ceux-ci les prennent en considération.

## 2.2 ESTIMER AVEC RÉALISME CE QUI PEUT ÊTRE ATTENDU DE LA PERSONNE

S'il est central de laisser aux personnes le pouvoir de décider pour elles-mêmes, il faut par ailleurs éviter de les surresponsabiliser. Il arrive que les obstacles rencontrés lorsqu'on vit dans la rue soient sous-estimés et les possibilités des personnes surestimées. Par exemple, pour des personnes ayant un trouble mental, des troubles cognitifs ou un trouble lié à l'utilisation d'une substance, il y a parfois un écart substantiel entre ce que la personne peut faire et les attentes des services ou de la communauté.

*Quelques questions à explorer avec la personne*

- Quelle(s) démarche(s) vous sentez-vous à l'aise de faire seule ?
- De quoi avez-vous besoin pour y parvenir ? Comment puis-je vous aider plus particulièrement pour vous faciliter la tâche ?

- Qu'est-ce qui dans votre vie de tous les jours pourrait vous empêcher d'aller au bout de cette démarche, vous mettre à risque d'échec (conditions de vie, éléments de vulnérabilité particuliers liés à la santé mentale, physique, problèmes de consommation, etc.) ?
- Y a-t-il des signes auxquels je devrais porter une attention particulière et qui pourraient m'indiquer que vous avez besoin de soutien pour compléter votre démarche ?
- Y a-t-il des démarches pour lesquelles vous souhaiteriez un accompagnement particulier ou que vous ne vous sentez pas à l'aise de gérer ?

*Quelques questions complémentaires à vous poser*

- Y a-t-il des indices qui me font croire que cette personne ne sera pas en mesure de mener à bien une démarche par elle-même, malgré ce qu'elle me dit ?
- Sa condition physique ou mentale lui permet-elle de bien comprendre ce que ces démarches impliquent et d'évaluer avec justesse les ressources qu'elle devra mobiliser pour les effectuer ?
- Sinon, comment puis-je lui offrir un partage de responsabilités réaliste et respectueux ?

## 2.3 EXPLORER LES RESSOURCES ET LE RÉSEAU DE LA PERSONNE

L'itinérance ne se caractérise pas seulement par l'absence et le manque. Les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être ont des forces, des potentiels qui sont des leviers importants dans l'intervention. Il est nécessaire de s'inscrire dans la continuité, de prendre en compte le parcours de la personne, ses démarches, d'être respectueux de ses repères, des moyens qu'elle a trouvés pour survivre ou pour améliorer sa vie. La recherche de cette information est pertinente pour répondre à ses besoins et à sa demande et l'orienter dans les services.

Il est particulièrement important de créer un filet de sécurité autour d'une personne en situation de vulnérabilité, à risque d'abus ou de victimisation et d'identifier qui sont les personnes susceptibles de savoir comment se porte la personne et où elle se trouve.

*Tôt dans le suivi, intéressez-vous à son milieu de vie et au territoire qu'elle sillonne pour connaître les éléments de stabilité dans son quotidien*

- Demandez à la personne de quel quartier elle provient et quels lieux elle fréquente.
- Explorez sa routine quotidienne. A-t-elle un parcours particulier ? Croise-t-elle souvent les mêmes personnes ?

*Repérez les personnes qui sont des pôles de stabilité et de sécurité dans sa vie*

- Y a-t-il de la famille ou des proches qui sont significatifs ou des personnes qui ont déjà été significatives (par ex. : dans le milieu du travail ou à l'école) avec qui la personne aimerait reprendre contact ?
- Y a-t-il d'autres personnes qui jouent un rôle important dans son quotidien ? Par exemple, des commerçants, des voisins, un concierge, etc.
- Quels sont les autres intervenants qui gravitent autour d'elle ou qui lui offrent des services ? Par exemple, un médecin de famille ou spécialiste, un agent de probation, un pharmacien, un intervenant d'une autre organisation, un pair-aidant, etc.
- Si cela est pertinent, demandez l'autorisation d'entrer en communication avec ceux-ci pour faciliter certaines démarches ou au cas où une situation d'urgence le nécessiterait. Récupérez leurs coordonnées et inscrivez-les à son dossier.



**Attention !** Certains individus peuvent graviter dans l'entourage de la personne pour mieux en abuser (violence sexuelle et physique, vol, engagement dans des activités criminelles sous la menace, etc.). La vigilance est de mise lors de l'exploration de son réseau social.

### 3. ADOPTER UNE DÉMARCHE PROACTIVE AFIN DE FAVORISER L'ACCÈS ET LA CONTINUITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

#### 3.1 EXPLORER CE QUI PEUT ÊTRE FAIT EN MATIÈRE D'EXERCICE DES DROITS

Il est important, même dans une démarche ponctuelle ou de courte durée, d'explorer ce qui peut être fait pour s'assurer que la personne en situation d'itinérance ait, à l'avenir, le meilleur accès possible aux services et de savoir qu'il sera parfois nécessaire d'être proactif et de défendre les droits de ces personnes afin qu'elles puissent y avoir accès.

L'accès à la carte d'assurance maladie du Québec et l'accès à l'aide financière de dernier recours sont souvent les premières démarches que les personnes en situation d'itinérance souhaitent entamer ou pour lesquelles elles désirent recevoir de l'information. *Concernant ces démarches, consulter la fiche [Accompagner des personnes en situation d'itinérance](#).*

*Faites valoir auprès de vos collègues et de vos partenaires l'importance d'accueillir ces personnes dans leur service et de leur donner accès aux soins*

- Aménagez et prônez la tolérance, le réalisme et la patience tant auprès de la personne que de ceux qui l'entourent.
- Expliquez à vos collègues les conditions particulières des personnes que l'on a du mal à voir en consultation, la nécessité de leur faire une place, d'accepter de les recevoir en consultation au moment où elles se présentent, bien qu'elles ne se conforment pas toujours aux heures de rendez-vous.
- Sensibilisez les différents partenaires au fait que l'assouplissement des critères d'accès est requis considérant la réalité particulière des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
- Sensibilisez-les également au fait que certains comportements dérangeants s'inscrivent parfois dans des expériences antérieures difficiles avec les services.

#### 3.2 CONSIDÉRER LA MOBILITÉ GÉOGRAPHIQUE DANS L'OFFRE DE SERVICES

Les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir qui sont temporairement présentes sur un territoire ou dans un secteur donné ont le droit de recevoir les services dont elles ont besoin, comme toute personne ayant une adresse fixe. Cette mobilité, choisie ou imposée, organisée ou improvisée, est motivée par différents facteurs qui gagnent à être connus de l'intervenant qui accueille cette personne.



**Attention !** Devant une personne qui dit être seulement de passage, des intervenants ont rapporté qu'ils avaient le réflexe de vouloir agir rapidement, pris par un certain sentiment d'urgence, en particulier de vouloir lui trouver un toit en priorité. La personne pourrait se sentir bousculée, prise au piège, si cela ne correspond pas à ses priorités et sa demande.

- Rappelez-vous qu'il n'y a aucune intervention banale et qu'un accueil chaleureux et attentif laisse des traces, peu importe la durée de séjour de la personne dans votre secteur. Cette amorce de relation de confiance pourra être le levier qui amènera la personne à aller vers d'autres services là où sa trajectoire la mènera, le cas échéant.
- Explorez la nature et les motifs du passage dans votre secteur afin de fournir une réponse positive à ses besoins et d'offrir une continuité malgré la mobilité. La personne s'est déplacée dans votre secteur parce qu'elle...
  - veut avoir accès à certains services (centre hospitalier, thérapie, maison pour femmes violentées...) ?
  - souhaite retrouver un réseau social ou familial, renouer certaines relations ?
  - espère se trouver du travail ?
  - termine un séjour en établissement de détention dans votre région et ne sait pas où aller ou comment se déplacer vers une autre région ?

- est partie d'une communauté autochtone dans l'intention de se rendre en région urbaine ?
- souhaite prendre une pause de sa vie actuelle, changer « d'air », se créer un nouveau réseau ?
- Quelles sont ses intentions ? A-t-elle un plan ?
- Quelles sont ses aspirations en matière de stabilité résidentielle ?
  - a)** Si elle souhaite demeurer pour un certain temps dans votre secteur :  
Quelles sont ses possibilités ? Qu'est-ce qui y fait obstacle ?
  - b)** Si elle envisage de repartir à court terme :
    - Maintenez le cap sur ses besoins et ses priorités.
    - Amorcez certaines démarches et faites le pont vers les autres services si le lieu du prochain déplacement est connu.
    - Remettez-lui les coordonnées des ressources.
    - Invitez la personne à transmettre vos coordonnées à de futurs intervenants qu'elle pourrait être appelée à rencontrer dans un autre secteur, une autre ville ou région.

### 3.3 IDENTIFIER UNE STRATÉGIE POUR RESTER EN CONTACT

Étant donné que la personne en situation d'itinérance ou à risque de l'être n'a pas nécessairement d'adresse fixe ou de téléphone, qu'elle se déplace souvent, il est important d'identifier avec la personne les stratégies pour garder le contact.

- Informez-vous de sa routine quotidienne pour déterminer les endroits où il serait possible de lui laisser un message (par ex. : lieux où elle prend ses repas, où elle dort, où elle reçoit son courrier). Vérifiez si la personne a une adresse courriel, un numéro de téléphone.
- Identifiez un tiers qui permettra de la retracer et de rester en contact avec elle : un membre de sa famille, un intervenant, une pharmacie. Avec des personnes particulièrement mobiles, identifiez de préférence deux personnes ou ressources pouvant servir de relais plutôt qu'une seule.
- Dans le cas où il n'est pas possible de repérer un lieu ou une personne qui pourrait agir comme « point de chute », proposez-lui de jouer vous-même ce rôle, si cela est réaliste dans votre contexte d'intervention.
- Selon le cas, convenez avec la personne d'un moment où elle pourrait se présenter dans votre service ou votre organisation chaque semaine afin qu'elle puisse prendre ses messages et soit informée de ses rendez-vous médicaux et psychosociaux.
- Sinon, offrez-lui un second rendez-vous avant qu'elle quitte votre bureau.

### 3.4 ACCOMPAGNER VERS LES AUTRES SERVICES POUR ÉVITER LES PORTES TOURNANTES

Le fonctionnement du système de santé et des services sociaux peut être difficile à comprendre pour les usagers en général. Y naviguer peut être encore plus étourdissant pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. En tant qu'intervenant, faire le lien vers le prochain service aide à contrer le phénomène des portes tournantes et à éviter les allers-retours entre les services. L'intervenant agit ainsi comme filet de sécurité en permettant de répondre de manière satisfaisante aux besoins de la personne.

L'accompagnement vers les autres services ne peut s'effectuer de la même manière dans tous les services, la mission et le rôle des intervenants impliqués pouvant varier d'un milieu à l'autre.

L'accompagnement vers les autres services peut prendre différentes formes, dont :

- l'accompagnement physique dans le milieu
- le soutien à la prise de rendez-vous ou à l'organisation de démarches
- le soutien à la prise d'information auprès de services
- la prise de contact pour faciliter l'accès aux services (par ex. : contact téléphonique)
- la remise d'information ou de documentation spécifique, en fonction des besoins de la personne.

*Déterminez la modalité d'accompagnement vers les autres services à prévoir selon la situation de la personne*

- Demandez à la personne si un intervenant lui offre déjà un suivi et s'il peut l'accompagner dans ses démarches. Si oui, voir avec la personne si vous pouvez faire une demande d'accompagnement personnalisé à cet intervenant.
- Faites signer des autorisations à communiquer vous permettant d'être en contact avec les intervenants des autres organisations et services fréquentés par la personne.

*Dans la mesure où les autorisations ont été signées, ou notées au dossier si elles ont été données verbalement :*

- Avec l'autorisation de la personne, téléphonez à un autre intervenant au dossier pour échanger de l'information et coordonner l'intervention dans les cas qui le nécessitent.
- Communiquez par écrit avec l'intervenant d'un service sans rendez-vous ou le médecin de famille afin qu'il soit informé qu'il y a un intervenant au dossier. Invitez-le à communiquer avec vous dans un objectif d'arrimage, si la situation le requiert.

- Écrivez une note au dossier à l'intervenant qui assurera le suivi afin de favoriser une continuité dans les démarches entamées : « J'ai travaillé avec telle personne pour faire telles démarches. » Cela permet d'offrir des repères à cet intervenant et de faciliter une continuité de services.

## POUR EN SAVOIR PLUS

---

### CERTAINS ÉCRITS PERTINENTS CONCERNANT LA RÉPONSE AUX BESOINS ET L'ORIENTATION DANS LES SERVICES

*Dossier Savoirs d'intervention en itinérance - Récits de pratiques* ([cremis.ca/savoirs-itinerance](http://cremis.ca/savoirs-itinerance))

- [Le défi de la construction du lien et sa fragilité](#)

### BIBLIOGRAPHIE

Flatau, P., Hall, S., Thielking, M., Clear, A., et Conroy, E. (2014). How integrated are homelessness, mental health and drug and alcohol services in Australia? *AHURI Research and Policy Bulletin*. December (182). 1-4. Repéré à : <http://www.ahuri.edu.au/research/research-and-policy-bulletins/182>

Fournier, A., Rose, M.-C., McAll, C., et Hurtubise, R. (2015). Mobilité et précarité résidentielle en région : bouger pour être. *Revue du CREMIS*. 8(2). 40-47. Repéré à : <http://www.cremis.ca/mobilite-et-precarite-residentielle-en-region-bouger-pour-etre>

Hurtubise, R., et Rose, M.-C. (2013). Récits de pratiques et consensus d'expert. *Équipes cliniques du projet Chez soi à Montréal*. Rapport de recherche. Montréal: Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS). 116. Repéré à : <http://www.cremis.ca/sites/default/files/rapports-de-recherche/recits-de-pratique-et-concensus-d-experts-projet-chez-soi-hurtubise-2013.pdf>

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2014). *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance*. (Publication n . 978- 2-550-72033-1). Québec: La Direction des communications

du ministère de la Santé et des Services sociaux. 68. Repéré à :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-846-02W.pdf>

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (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*. (Publication n. 18-846-02W). Québec: Ministère de la Santé et des Services sociaux. 40.

Repéré à : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-846-02W.pdf>

Parker, R.D., et Dykema, S. (2013). [The reality of homeless mobility and implications for improving care](#). *Journal of Community Health*. 38(4). 685-689. doi:10.1007/s10900-013-9664-2

Roy, S., Morin, D., Lemetayer, F., et Grimard, C. (2006). *Itinérance et accès aux services : problèmes et enjeux*. Montréal: Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale. 179.

Waegemakers Schiff, J. (2015). *Working with homeless and vulnerable people: basic skills and practices*. Chicago: Lyceum Books. 412.

Warin, P. (2010). *Le non-recours : définition et typologies - Document de travail, no 1, mis à jour en décembre 2016*. Saint-Martin-d'Hères, France: Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore). 8. Repéré à : [http://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition\\_typologies\\_non\\_recours.pdf](http://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition_typologies_non_recours.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