



RAPPORT COMPLET

LE PROGRAMME CLÉS EN MAIN CAPITALE-NATIONALE :

Des pratiques exemplaires d'accessibilité et de soutien en logement auprès des populations ayant des enjeux de santé mentale, de dépendance et d'itinérance.

Le programme Clés en main Capitale-Nationale : Des pratiques exemplaires d'accessibilité et de soutien en logement auprès des populations ayant des enjeux de santé mentale, de dépendance et d'itinérance.

Une collaboration entre le Programme Clés en main Capitale-Nationale, le Programme d'encadrement clinique et d'hébergement (Pech) et l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS) du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux (CIUSSS) de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS)

Paul Morin

Directeur de l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke
Directeur scientifique de l'IUPLSSS du CIUSSS de l'Estrie – CHUS

Geoffrey Lain

Directeur du développement des pratiques et du Centre Sherpa – Pech

Alexandra Vallée

Agente de recherche à Pech et l'IUPLSSS du CIUSSS de l'Estrie – CHUS



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke**



Le Porte-Clés

Institut universitaire de première ligne
en santé et services sociaux

ISBN 978-2-550-88094-3 (imprimé)

ISBN 978-2-550-88095-0 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	7
I. AVANT-PROPOS	8
II. INTRODUCTION.....	10
1. PRESENTATION DU DOCUMENT.....	10
2. VISEE DU DOCUMENT.....	10
3. QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME DE SUPPLEMENT AU LOYER A LA PERSONNE OU PSL ?.....	11
4. STRUCTURE DU DOCUMENT.....	13
PREMIÈRE SECTION - RÉALITÉS DES PERSONNES VIVANT DES ENJEUX DE SANTÉ MENTALE DANS L'ACCÈS À UN LOGEMENT.....	14
III. CADRE THÉORIQUE.....	15
1. L'APPROCHE AXEE SUR LE DEVELOPPEMENT DES CAPACITES	15
2. LE RETABLISSEMENT EN SANTE MENTALE	16
3. LE CHEZ-SOI	18
4. SYNTHÈSE DU CADRE THEORIQUE	19
IV. LES DÉFIS D'ACCESSIBILITÉ AU LOGEMENT POUR LES PERSONNES VIVANT DES ENJEUX DE SANTÉ MENTALE ET DE MARGINALISATION	19
1. L'ENJEU D'ABORDABILITE	19
2. LES ENJEUX DE STIGMATISATION	21
3. LES ENJEUX D'ACCESSIBILITE LIES A L'AUTONOMIE	22
4. SYNTHÈSE DES DEFIS D'ACCESSIBILITE AU LOGEMENT POUR LES PERSONNES VIVANT DES ENJEUX DE SANTE MENTALE ET DE MARGINALISATION.....	23
V. RÉALITÉS INTERSECTORIELLES DU LOGEMENT SOCIAL ET DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ.....	24
1. INTERSECTORIALITE ET MULTISECTORIALITE : DEFINITIONS.....	24
2. REALITE DU PROPRIETAIRE - APPLICATION DES REGLEMENTS D'ATTRIBUTION ET IMPUTABILITE	24
3. REALITE DES ORGANISMES OFFRANT LE SOUTIEN - SANTE ET SERVICES SOCIAUX, COMMUNAUTAIRES ET INSTITUTIONNELS.....	26
a. <i>Enjeux cliniques</i>	26
b. <i>Enjeux de coordination et d'utilisation des ressources</i>	26
4. SYNTHÈSE : NECESSITE D'UNE APPROCHE INTERSECTORIELLE	27
DEUXIÈME SECTION - FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME ET GUIDE D'IMPLANTATION	28
VI. PRÉSENTATION DU PROGRAMME CLÉS EN MAIN	29
1. MISSION DU PROGRAMME.....	29
2. PORTRAIT STATISTIQUE EN DATE DU 31 MARS 2020	29
3. ROLES DU PROGRAMME	30
a. <i>Sélection / attribution des participants</i>	30
b. <i>Rôle de liaison intersectorielle</i>	31
c. <i>Animation de la concertation intersectorielle</i>	32
VII. FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME.....	33
1. RECUEIL DES DONNEES POUR L'ANALYSE DU FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME	33
2. METHODOLOGIE UTILISEE POUR L'ANALYSE DU FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME.....	33

3.	SYNTHESE DE L'ÉVALUATION RÉALISTE DE CLES EN MAIN CAPITALE-NATIONALE	35
a.	<i>Hypothèse liée à l'évaluation réaliste de Clés en main Capitale-Nationale.....</i>	35
b.	<i>Schéma intégrateur.....</i>	36
c.	<i>Détails du schéma intégrateur.....</i>	37
d.	<i>Identification des effets du programme auprès des différents groupes.....</i>	40
VIII.	ŒUVRER EN INTERSECTORIALITÉ : IMPLICATIONS PRATIQUES	57
1.	ENTENTES MUTUELLES DES ACTEURS IMPLIQUÉS DANS CLES EN MAIN.....	58
a.	<i>Tableau synthèse des engagements des différents acteurs impliqués dans Clés en main selon les ententes I., II. ou III.....</i>	60
2.	IDENTIFICATION DES ACTEURS-CLES DU MILIEU EN PRÉPARATION D'UNE DEMARCHE DE CONCERTATION.....	62
3.	INSTAURER UNE ACTION INTERSECTORIELLE DANS VOTRE MILIEU - INDICATEURS	66
IX.	OPÉRATIONNALISATION DES ENTENTES ET RÉOLUTION DE PROBLÈMES - RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU PROGRAMME	71
1.	L'AGENT DE LIAISON : UN RÔLE CLINICO-ADMINISTRATIF ENTRE RÉSOLUTION DE PROBLÈME ET ÉTHIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT	71
a.	<i>Profil recherché pour l'agent de liaison</i>	71
b.	<i>Principes d'action qui guident l'agent de liaison</i>	72
c.	<i>Les appels faits aux agentes de liaison de Clés en main Capitale-Nationale au cours de la dernière année</i>	73
d.	<i>Arbres décisionnels pour orienter la résolution de problèmes.....</i>	75
2.	PRÉVENTION DE L'INSTABILITÉ RÉSIDENNELLE - COMITÉ DE PRATIQUES.....	85
a.	<i>Visée / Objectifs du comité de pratiques</i>	85
b.	<i>Composition du comité de pratiques</i>	86
X.	UN AUTRE EXEMPLE D'ACTION INTERSECTORIELLE : LE PORTE-CLÉS.....	86
1.	PRÉSENTATION DU PROJET PORTE-CLÉS	87
2.	DISTINCTION AVEC LE PROGRAMME CLES EN MAIN.....	88
3.	LIENS AVEC LE MODÈLE D'ACTION INTERSECTORIELLE	89
XI.	CONCLUSION DE LA SECTION	91
TROISIÈME SECTION - GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN INTÉGRATION EN LOGEMENT DESTINÉ AUX INTERVENANTS DES ORGANISMES RÉFÉRENTS		92
XII.	DES RÉCITS DE PRATIQUES DES INTERVENANTS.....	93
1.	LES ÉTAPES DU PROCESSUS D'INTERVENTION.....	93
2.	LES PRINCIPES QUI SOUS-TENDENT L'ACCOMPAGNEMENT EN INTÉGRATION EN LOGEMENT	94
a.	<i>Thème 1 : Une fois où j'ai su aider un locataire à reconnaître qu'il vivait une problématique en logement pouvant mettre en danger sa stabilité résidentielle.....</i>	95
b.	<i>Thème 2 : Une fois où j'ai su comment transformer un lien utilitaire en un lien d'engagement dans la relation d'aide.....</i>	98
c.	<i>Thème 3 : Une fois où j'ai su comment responsabiliser le locataire face à ses nouveaux rôles et responsabilités.</i>	101
d.	<i>Thème 4 : Une fois où j'ai su comment soutenir le locataire dans un épisode de détérioration de son état mental au bénéfice de sa stabilité résidentielle.....</i>	104
e.	<i>Thème 5 : Une fois où j'ai dû adapter ma posture alors qu'un participant souhaitait que mon rôle dépasse mon mandat.....</i>	107
f.	<i>Thème 6 : Une fois où j'ai su intervenir de manière adéquate dans un contexte de médiation entre le participant et son voisinage.....</i>	109

g.	<i>Thème 7 : Un moment où j'ai su intervenir dans une situation délicate où mon intervention en logement était vécue comme intrusive par le participant.</i>	<i>112</i>
h.	<i>Thème 8 : Une fois où j'ai su comment susciter l'alliance avec un propriétaire dans la résolution d'un problème vécu par le participant.</i>	<i>115</i>
i.	<i>Thème 9 : Un moment où j'ai compris qu'un candidat était prêt pour intégrer un logement autonome avec supervision.....</i>	<i>118</i>
j.	<i>Thème 10 : Une fois où j'ai su comment aider un locataire à prioriser ses dépenses au bénéfice de sa stabilité résidentielle.....</i>	<i>121</i>
k.	<i>Thème 11 : Une fois où j'ai su comment aider un locataire à formuler son projet résidentiel.</i>	<i>124</i>
l.	<i>Thème 12 : Une fois où j'ai su intervenir de manière adéquate dans un contexte de médiation entre le locataire et son propriétaire.</i>	<i>127</i>
m.	<i>Thème 13 : Une fois où j'ai su comment aider un locataire dans l'appropriation de son logement comme milieu de vie.</i>	<i>130</i>
n.	<i>Thème 14 : Une fois où j'ai su préparer adéquatement le désengagement auprès d'un locataire.</i>	<i>133</i>
o.	<i>Thème 15 : Une fois où j'ai dû assurer ma sécurité en tant qu'intervenant dans une situation où elle aurait pu être compromise.</i>	<i>136</i>
p.	<i>Thème 16 : Une fois où j'ai su comment aider un locataire à reconnecter/connecter avec des cercles sociaux significatifs.</i>	<i>139</i>
q.	<i>Thème 17 : Une fois où j'ai su conserver un lien d'accompagnement significatif avec un locataire malgré qu'il ait mis en échec son projet résidentiel.....</i>	<i>142</i>
	XIII. CONCLUSION DE LA SECTION	145
	RÉFÉRENCES.....	146
	LISTE DES ANNEXES	149
	ANNEXE 1 – ANNEXE A	150
	ANNEXE 2 - MODELE DE GRILLE DE SELECTION.....	152
	ANNEXE 3 – MODELE D'ENTENTE DE SERVICES	155
	ANNEXE 4 - FIGURES 3 A 17 DETAILLANT LES EFFETS DU PROGRAMME CLES EN MAIN RAPPORTES PAR LES LOCATAIRES SUR LEURS DETERMINANTS SOCIAUX DE LA SANTE	165
	ANNEXE 5 - MODELE DE CADRE DE PARTENARIAT.....	173
	ANNEXE 6 - MODELE D'OUTIL POUR EVALUATION DU RISQUE D'INSTABILITE RESIDENTIELLE	177
	ANNEXE 7 - MODELE DE FORMULAIRE DE REFERENCE AU PROGRAMME CLES EN MAIN	179
	ANNEXE 8 - LIENS ELECTRONIQUES POUR LES CAHIERS « ENTRE TOIT ET MOI, PAS DE PLACE POUR LA RUE – CAHIER DROITS ET OBLIGATIONS » ET « ENTRE TOIT ET MOI, PAS DE PLACE POUR LA RUE – COHABITATION ET GESTION DE CONFLIT »	180
	LISTE DES IMAGES	
	IMAGE 1 : PORTRAIT STATISTIQUE DU PROGRAMME CLÉS EN MAIN EN DATE DU 31 MARS 2020.....	30
	IMAGE 2 : SCHEMA INTEGRATEUR DE L'ANALYSE DU FONCTIONNEMENT DE CLES EN MAIN SELON L'EVALUATION REALISTE REALISEE	36
	IMAGE 3: ENTENTES MUTUELLES DES ACTEURS IMPLIQUES DANS CLES EN MAIN	59
	IMAGE 4 : SIGNALEMENT DU LOCATAIRE - ARBRE DÉCISIONNEL POUR L'AGENT DE LIAISON.....	76
	IMAGE 5 : SIGNALEMENT DE L'INTERVENANT - ARBRE DECISIONNEL POUR L'AGENT DE LIAISON.....	79
	IMAGE 6 : SIGNALEMENT DU PROPRIETAIRE OU DE L'OFFICE D'HABITATION- ARBRE DECISIONNEL POUR L'AGENT DE LIAISON	83

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : RÔLE DE LA SHQ ET DE L'OMH DANS L'ATTRIBUTION DES PSL.....	12
FIGURE 2 : PROPORTION DE PERSONNES AYANT UNE INCAPACITE, SELON LE TYPE D'INCAPACITE ET LA SITUATION DE CES PERSONNES QUANT AUX BESOINS IMPERIEUX DE LOGEMENT, CANADA, 2012	21
FIGURE 3 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES ET LEUR OCCUPATION ACTUELLE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL.....	165
FIGURE 4 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES AYANT EU RECOURS A DES SERVICES COMMUNAUTAIRES AU COURS DE LA DERNIERE ANNEE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL	166
FIGURE 5 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES AYANT EU RECOURS A DES SERVICES D'UNE INSTITUTION PUBLIQUE DE SANTE AU COURS DE LA DERNIERE ANNEE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL.....	166
FIGURE 6 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES AYANT ETE HOSPITALISES POUR DES RAISONS DE SANTE PHYSIQUE AU COURS DE LA DERNIERE ANNEE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL	167
FIGURE 7 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES AYANT ETE HOSPITALISES POUR DES RAISONS DE SANTE MENTALE AU COURS DE LA DERNIERE ANNEE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL	167
FIGURE 8 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES AYANT EU RECOURS A DES SERVICES D'URGENCE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL.....	168
FIGURE 9 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES QUI CONSIDERENT QUE L'OBTENTION D'UN PSL A CONTRIBUE A LEUR STABILITE RESIDENTIELLE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL	168
FIGURE 10 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES AYANT EU RECOURS A DES SERVICES D'UNE FIDUCIE OU DE L'AIDE D'UN TIERS POUR LA GESTION BUDGETAIRE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL.....	169
FIGURE 11 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES QUI SE SONT PROCURES UN SERVICE TELEPHONIQUE ET/OU INTERNET GRACE AU BUDGET LIBERE A L'AIDE DU PSL EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL.....	169
FIGURE 12 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES QUI CONSIDERENT QUE LE PSL A PERMIS DE BUDGETER LES ACHATS LIES AU TRANSPORT EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL	170
FIGURE 13 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES QUI CONSIDERENT QUE LE PSL A PERMIS DE BUDGETER LES ACHATS LIES AUX VETEMENTS EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL.....	170
FIGURE 14 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES QUI CONSIDERENT QUE LE PSL A PERMIS DE BUDGETER LES ACHATS LIES AUX LOISIRS EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL	171
FIGURE 15 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES QUI CONSIDERENT QUE LE PSL A PERMIS D'AVOIR UNE MEILLEURE SECURITE ALIMENTAIRE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL.....	171
FIGURE 16 : POURCENTAGE DE LOCATAIRES QUI CONSIDERENT QUE L'OBTENTION D'UN PSL A EU UNE INFLUENCE POSITIVE AU NIVEAU PSYCHOLOGIQUE EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL	172
FIGURE 17: POURCENTAGE DE LOCATAIRES QUI CONSIDERENT QUE L'OBTENTION D'UN PSL A EU UNE INFLUENCE SUR LEUR RELATION AVEC LEUR RESEAU SOCIAL EN FONCTION DU NOMBRE D'ANNEES DEPUIS L'OBTENTION D'UN PSL	172

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : MODELES D'HABITATION DE VINCENT ET MORIN 2010	10
TABLEAU 2 : SUPPLÉMENTS AU LOYER SUR LE MARCHÉ PRIVÉ EN FONCTION DU TERRITOIRE DU QUÉBEC.....	35
TABLEAU 3 : CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DES LOCATAIRES INTERROGES.....	42
TABLEAU 4 : DOSSIER DES LOCATAIRES INTERROGES A CLES EN MAIN	43
TABLEAU 5 : SYNTHÈSE DES ENGAGEMENTS DU PROPRIETAIRE, DE CLES EN MAIN, DU LOCATAIRE, DE L'INTERVENANT ET DE L'ORGANISME REFERENT SELON L'ENTENTE I., II. OU III.	60
TABLEAU 6 : LES ACTEURS-CLES POUVANT ETRE IMPLIQUES DANS LE PROJET EN FONCTION DE LEUR ROLE ET INTERET POTENTIEL A PARTICIPER AUX ACTIVITES DE CONCERTATION	62

TABLEAU 7 : L'INDICATION DE LA CONVERGENCE DES ACTEURS SELON LES NIVEAUX DE L'ACTION INTERSECTORIELLE	67
TABLEAU 8 : L'INDICATION DE LA STRUCTURE DU PROJET SELON LES NIVEAUX DE L'ACTION INTERSECTORIELLE	68
TABLEAU 9 : L'INDICATION DE LA MUTUALISATION DES RESSOURCES ET COMPETENCES SELON LES NIVEAUX DE L'ACTION INTERSECTORIELLE.....	69
TABLEAU 10 : L'INDICATION DU CLIMAT SELON LES NIVEAUX DE L'ACTION INTERSECTORIELLE	70
TABLEAU 11 : RAISONS DES APPELS FAITS PAR LES LOCATAIRES AUX AGENTES DE LIAISON DE CLES EN MAIN AU COURS DE LA DERNIERE ANNEE	73
TABLEAU 12 : RAISONS DES APPELS FAITS PAR LES INTERVENANTS AUX AGENTES DE LIAISON DE CLES EN MAIN AU COURS DE LA DERNIERE ANNEE.....	74
TABLEAU 13 : RAISONS DES APPELS FAITS PAR LES PROPRIETAIRES OU GESTIONNAIRES DE LOGEMENT AUX AGENTES DE LIAISON DE CLES EN MAIN AU COURS DE LA DERNIERE ANNEE	74

REMERCIEMENTS

Nous souhaitons remercier l'implication de l'ensemble des acteurs qui ont rendu ce projet possible, des intervenants qui ont permis de définir et de répondre aux questions de cette étude, aux locataires ayant partagé leur vécu durant la première année d'intégration en logement.

Nous souhaitons aussi remercier Clés en main Capitale-Nationale, Pech, ainsi que leurs partenaires référents pour leur collaboration et leur disponibilité.

De plus, nous souhaitons remercier les intervenants des équipes de Clés en main (Carole Dozo et Sandra Marois), de Pech (Laura Mayor Altura), du projet Porte-Clés (Nathalie Giguère, Christine Gagné, Steeve Robert, Laurie Boivin, Jouvance Hurtz, Charline Giroux, Carole-Anne Beaulieu, Gabriel Wagner, Karl-Éric Labonté, Ariane Lortie et Nicolas Houde), du SI-SRA (Rebecca Deschenes et Alexandrine Duval) et du CIUSSS de la Capitale-Nationale (CN), qui ont grandement contribué à la rédaction des récits de pratiques présentés dans la troisième section de cette étude.

Nous souhaitons aussi remercier le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) qui a financé cette étude.

Enfin, nous souhaitons remercier le comité de suivi, comité destiné à conseiller et réviser le contenu de la présente étude :

- Paul Morin – Directeur de l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke et Directeur scientifique de l'IUPLSSS du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

- Mario Bousquet – Directeur du programme Clés en main.
- Nathalie Giguère – Directrice des services psychosociaux et coordonnatrice du Projet Porte-Clés.
- Julie Garon – Conseillère en études stratégiques à la Société d'habitation du Québec.
- Jean-Paul Ouellet – La Boussole.
- Denis Robitaille – Directeur de la gestion des milieux de vie à l'Office municipal d'habitation de Québec.
- Benoit Côté – Directeur général de Pech.
- Harold Côté – Organisateur communautaire au CIUSSS-CN dans le territoire du Grand Portneuf.
- Julie Lesage – Directrice adjointe des programmes santé mentale et dépendances au CIUSSS-CN.

I. AVANT-PROPOS

La conférence internationale organisée en 1986 par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) posait les bases d'une considération des déterminants sociaux de la santé où le logement figurait en premier ordre d'importance (Charte d'Ottawa, 1986). Dans cette déclaration, la nécessité d'une concertation entre le secteur de la santé et les autres milieux intéressés était, par ailleurs, déjà reconnue comme une condition incontournable de la promotion de la santé pour l'ensemble des populations.

Au Canada, le projet Chez-soi mené de 2008 à 2013 dans 5 provinces, dont le Québec (Ville de Montréal), visait à évaluer la portée de différentes modalités de soutien résidentiel avec accompagnement destiné aux personnes itinérantes. Le projet subventionnait alors des logements sur le marché locatif privé par le biais des programmes de supplément au loyer et a inspiré les mesures des Plans d'action en itinérance 2010-2013 et 2015-2020 proposés par le gouvernement québécois (Latimer, 2016).

Par la suite, les instances provinciales, tant au niveau du ministère de la Santé et des Services sociaux, que de la Société d'habitation du Québec, ont reconnu dans leurs plans d'action respectifs l'importance des enjeux d'accès et de maintien en logement pour les populations marginalisées et vivant des enjeux de santé mentale (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2015; Société d'habitation du Québec, 2018).

Ces politiques ont pour dénominateur commun la reconnaissance du rôle

fondamental de l'accès à un logement sécuritaire et abordable dans la construction d'une stabilité psychosociale pour ces personnes, de même que dans leur intégration sociale, et l'amélioration de leur participation citoyenne.

Cependant, le succès de l'intégration des personnes vivant des enjeux de santé mentale et de marginalisation dans des logements sociaux (habitation à loyer modique (HLM), organisme à but non lucratif (OBNL), coopératives d'habitation (Coops) ou marché locatif privé subventionné) représente un enjeu important nécessitant la mise en place de dispositifs de référence et d'accompagnement adaptés aux besoins particuliers des locataires. La réussite de ce projet repose donc sur la collaboration entre le secteur de l'habitation subventionnée, qui rend accessible le logement, et celui des services sociaux tant communautaires qu'institutionnels qui assurent, une fois le logement obtenu, le soutien en logement des personnes sur le long terme, et ce, dans les meilleures conditions possibles.

L'accès à un Chez-soi avec soutien dans la communauté exige donc une coopération intersectorielle qui repose sur le partage d'une responsabilité collective autant que sur la convergence des mandats respectifs des acteurs concernés ; ceci de manière à garantir les meilleures chances de succès, tant pour les personnes que les organisations qui les accompagnent, vers l'obtention de ce Chez-soi.

La présente étude s'inscrit dans une démarche de transfert de connaissances et vise à comprendre les modalités qui facilitent

l'accessibilité au logement social des locataires marginalisés à travers l'expertise développée dans la région de la Capitale-Nationale par le programme Clés en main, l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ), l'Office municipal d'habitation du Grand Portneuf (OMHGP) et l'ensemble de leurs partenaires référents. Elle s'intéresse aux réalités organisationnelles, intersectorielles ainsi qu'aux enjeux que soulèvent les pratiques d'accompagnement

et de soutien en logement pour les clientèles présentant des besoins multiples et complexes. Il ne s'agit donc pas d'une étude ayant pour but de comparer Clés en main à d'autres programmes d'accès au logement subventionné.

Dans ce document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

II. INTRODUCTION

1. Présentation du document

Ce document se présente sous la forme d'un guide destiné à outiller les développeurs qui souhaitent mettre en place un programme d'accès au logement subventionné avec soutien dans la communauté au sein de leur milieu. Il vise à expliquer, étape par étape, les modalités de mise en place d'une solution d'accès au logement pour les clientèles marginalisées et vivant des enjeux de santé

mentale ; ceci par l'intermédiaire du programme de supplément au loyer (PSL), selon le modèle mis en œuvre par le programme Clés en main, l'OMHQ, l'OMHGP et l'ensemble de leurs partenaires sur le territoire de la Capitale-Nationale (Vincent & Morin, 2010).

2. Visée du document

« Être logé est un élément fondamental du rétablissement, de l'intégration et de la participation sociale des personnes atteintes d'un trouble mental. De plus, la stabilité résidentielle est un élément déterminant lorsqu'une personne désire retrouver son pouvoir d'agir » (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2015).

Parmi l'offre résidentielle destinée aux personnes vivant des enjeux de santé mentale graves, il convient tout d'abord de rappeler qu'il existe plusieurs types de tenures allant de l'hébergement supervisé au logement autonome, avec ou sans soutien. Selon Vincent et Morin (2010), la distinction entre ces deux modèles

d'habitation s'explique de la manière suivante : « en hébergement, nous habitons chez autrui et en logement, nous sommes chez-soi », ce dernier statut étant concrétisé par « la signature d'un bail et donc par la prise de responsabilités sur sa demeure ».

La présente étude vise à modéliser les modalités d'accès et de maintien en logement, telles que mises en œuvre dans les régions de la Capitale-Nationale et du Grand Portneuf par le programme Clés en main et ses partenaires. Elle ne s'intéressera donc pas à la question de l'hébergement. Afin de différencier clairement l'hébergement et le logement, il est possible de se référer aux modèles de Vincent et Morin (2010), tels que présentés ci-dessous.

Tableau 1 : Modèles d'habitation de Vincent et Morin 2010

Hébergement			Logement	
Ressources intermédiaires	Ressources de type familial	Appartements supervisés	Appartements ou chambres autonomes à but lucratif avec ou sans soutien	Appartements ou chambres autonomes à but non lucratif avec ou sans soutien

Le logement est unanimement reconnu comme étant à la fois un déterminant fondamental de la santé et une des conditions clés du processus de rétablissement des personnes. Cependant, lors des différentes consultations menées dans le cadre de la présente étude auprès

des praticiens du milieu de l'habitation ainsi que de la santé et des services sociaux, les obstacles d'accessibilité au logement des personnes vivant des enjeux graves de santé mentale demeuraient une réalité largement reconnue.

3. Qu'est-ce que le programme de supplément au loyer à la personne ou PSL ?

« [Le PSL] permet à des ménages à faible revenu d'occuper un logement sur le marché locatif privé, tout en payant un loyer similaire à celui qu'ils paieraient dans un HLM. L'aide financière accordée aux propriétaires, aux Coops et aux OBNL couvre la différence entre la part payable par le locataire (25 % de ses revenus) et le loyer convenu avec le propriétaire » (Société d'habitation du Québec, 2018).

Initialement développé en réponse aux besoins de clientèles spécifiques à la fin des années 1970¹, puis utilisé comme une aide d'urgence en réponse à la crise du logement survenue au début des années 2000 au Québec, le PSL est maintenant devenu un outil plus largement utilisé. Depuis, il participe notamment à la diversification des moyens de réponse aux besoins de populations spécifiques en logement à travers la province.

Ce fut, par exemple, le cas du programme Clés en main et de l'OMHQ qui, dès 2001, utilisèrent le PSL pour répondre aux besoins

impérieux en logement de clientèles désaffiliées et vivant des enjeux de santé mentale graves dans les quartiers centraux de la Capitale-Nationale.

Par la suite, en 2010, une étude argumentaire portant sur le développement de l'accessibilité au logement social pour les personnes vivant des enjeux de santé mentale graves désignait le PSL comme une solution adaptée aux pratiques de rétablissement et d'appropriation du pouvoir d'agir de ces personnes (Vincent & Morin, 2010).

La diffusion des résultats de cette étude par la Coalition pour le logement social en santé mentale de Québec auprès des ministères concernés a participé à la valorisation du programme et à l'engagement d'un minimum de 10 % des PSL de la programmation 2014-2020 (comprenant 5 800 unités au total) pour répondre aux besoins résidentiels des clientèles en santé mentale. Par la suite, le PSL fut étendu aux clientèles en itinérance à partir de 2016, ce qui a permis son utilisation dans le programme fédéral Logement d'abord, puis

¹ À la fin des années 1970 (1977-1979), la SHQ et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) ont convenu de premières ententes de PSL qui visaient des clientèles spécifiques, d'abord en déficiences physiques et ensuite en réadaptation et

déficience intellectuelle. Par la suite, le PSL fut également instauré par le Gouvernement du Québec dans le cadre des opérations PARCO impliquant certaines unités du privé à la fin des années 1980 et dans le cadre du programme Accès-Logis dès 1997.

par la suite, en 2019-2020, dans l'initiative provinciale de soutien intensif et soutien résidentiel avec accompagnement (SI-SRA).

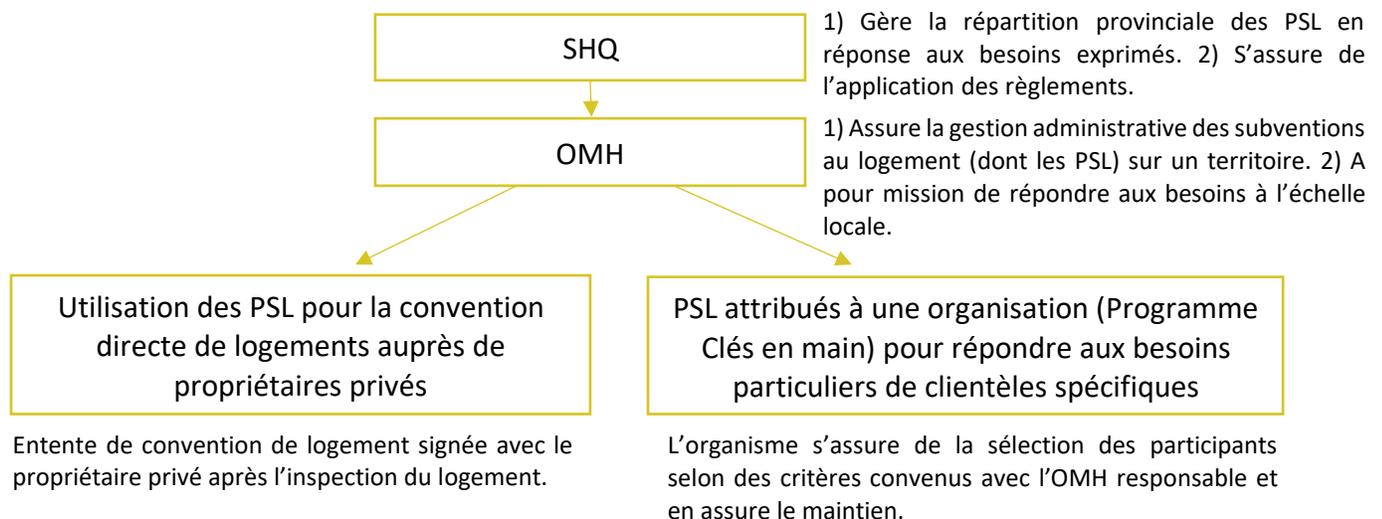
Depuis, l'utilisation du PSL dans la région de la Capitale-Nationale pour ces clientèles s'est généralisée et implique une concertation de 27 organismes référents, 2 offices municipaux d'habitation en milieu rural et urbain, plusieurs OBNL et Coops d'habitation ainsi que de nombreux propriétaires sur le marché locatif privé. C'est ainsi qu'au 31 décembre 2018, le territoire de la Capitale-Nationale comptait 232 PSL attribués aux clientèles en santé mentale et en itinérance, soit plus de 36 % de l'ensemble des PSL de la programmation depuis 2014 (Société d'habitation du Québec, 2018).

L'utilisation du PSL selon les modalités du programme Clés en main permet aux personnes vivant des enjeux de santé mentale graves et d'itinérance d'accéder à un logement sur le marché locatif privé lucratif avec l'assurance de bénéficier du suivi d'un intervenant durant la première année, ou par la suite lorsque la situation le requiert.

À la fin d'un processus de sélection, impliquant notamment les organismes référents, le demandeur reçoit une lettre de recherche de logement qui lui permet d'entreprendre ses recherches sur le marché locatif privé selon des conditions définies par le programme. Les visites de logement ainsi que le contact avec le propriétaire se font par la personne elle-même accompagnée de son intervenant, chacun d'eux supportés par le programme Clés en main. Avant de signer le bail, l'Office municipal d'habitation (OMH) responsable s'assure que le logement répond aux normes de sécurité et de salubrité et signe alors une convention avec le propriétaire.

La subvention est attribuée de manière à suivre la personne, ce qui lui permet de déménager si elle le souhaite, dans le respect des conditions de son bail. L'utilisation du PSL dans le modèle Clés en main garantit donc l'accès à un logement dans une démarche normalisante et permet à la personne d'exercer son choix quant à la sélection de son milieu de vie et de son quartier. La figure suivante (Figure 1) détaille le rôle de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et l'OMH dans l'attribution des PSL.

Figure 1 : Rôle de la SHQ et de l'OMH dans l'attribution des PSL



4. Structure du document

Pour des raisons didactiques, ce guide est séparé en trois sections distinctes.

La **première section** détaille la réalité des clientèles vivant des enjeux de santé mentale graves dans l'accès à un logement adapté à leurs besoins. Cette section décrit également les réalités sectorielles du milieu de la santé et des services sociaux et celui de l'habitation sociale et communautaire dans la réponse aux besoins de ces clientèles.

La **deuxième section** s'intéresse aux principes et aux mécanismes qui permettent la mise en place d'une démarche de concertation intersectorielle entre le milieu de l'habitation sociale et les services de soutien dans la communauté, tant communautaires qu'institutionnels. Ceci dans le but d'assurer les conditions de succès de l'intégration en logement de ces personnes.

Cette partie comprend :

- La présentation détaillée du programme Clés en main ;
- Les principes de gouvernance et de concertation intersectorielle et multisectorielle du programme Clés en main ;
- Les dispositifs d'entente et d'engagement réciproque des principaux acteurs de Clés en main ;
- Le processus d'attribution des subventions au logement ;

- L'organisation des services de concertation visant à assurer la gestion des risques et le succès de l'intégration en logement des locataires bénéficiaires du programme Clés en main ;
- La présentation d'un autre exemple d'action intersectorielle : le programme Logement d'abord, tel que mis en œuvre dans la Capitale-Nationale, soit le projet Porte-Clés.

La **troisième section**, quant à elle, s'intéresse aux modalités d'accompagnement des locataires lors de la première année d'intégration en logement par les intervenants référents. L'intégration en logement des locataires marginalisés ou vivant des enjeux de santé mentale présente des spécificités notables par rapport aux approches d'intervention dites « conventionnelles ». En ce sens, cette partie du guide se destine aux intervenants eux-mêmes et se présente comme un guide de pratiques opérationnel.

Cette partie comprend :

- Des récits de pratiques des intervenants aux différentes étapes du processus d'intervention (de l'intégration en logement à la préparation du désengagement ou de la référence) ;
- Les principes qui sous-tendent l'accompagnement en intégration en logement.

PREMIÈRE SECTION – RÉALITÉS DES PERSONNES VIVANT DES
ENJEUX DE SANTÉ MENTALE DANS L'ACCÈS À UN LOGEMENT

III. CADRE THÉORIQUE

Afin d'analyser la réalité des clientèles vivant des enjeux de santé mentale graves dans l'accès à un logement adapté à leurs besoins, nous avons sélectionné trois approches comme cadre théorique de la vision du

programme Clés en main, soit l'approche axée sur le développement des capacités, l'approche du rétablissement en santé mentale et la notion du Chez-soi.

1. L'approche axée sur le développement des capacités

L'approche axée sur le développement des capacités est un courant issu du domaine de l'économie et formulé dans les années 1980 par Amartya Sen (Sen, 1985). Cette approche propose d'envisager la pauvreté comme « une privation de capacités élémentaires, et non, selon la norme habituelle, comme une simple faiblesse de revenus » (Sen, 2000, p. 95). La pauvreté est alors considérée comme une barrière sociétale et systémique pouvant mener à la non-satisfaction de certains besoins fondamentaux. Paugam (2006) définit ces besoins fondamentaux comme « la liberté d'expression, la dignité, le respect de soi et la participation à la vie sociale en général, autrement dit tout ce qui concourt à faire de l'individu un être social intégré et reconnu par les autres » (p. 28).

« Le problème de l'inégalité gagne en importance dès que l'attention se déplace de l'inégalité des revenus vers l'inégalité de la distribution des libertés substantielles et des capacités. La raison tient à la possibilité de ce que je nommerais un "couplage" de l'inégalité par le revenu, d'une part, avec l'inégalité des avantages dans la conversion des revenus en capacités, d'autre part » (Sen, 2000, p. 126).

La pauvreté comme privation de libertés.

La notion de « conversion des revenus en capacités » apporte une nuance importante dans la lutte aux inégalités sociales et met en évidence les ressources que la personne doit mobiliser au contact de sa communauté en vue de convertir ses revenus en opportunités d'amélioration réelles de sa condition. Loin d'une injonction envers l'individu à se surresponsabiliser relativement à sa condition, l'approche axée sur les capacités amène à repenser les conditions d'équité pouvant permettre l'expression de libertés individuelles et de « capacités élémentaires ».

« Une personne handicapée, par exemple, disposant d'un "panier de biens premiers" plus important aura néanmoins moins de chances de vivre une existence normale (ou de poursuivre ses objectifs) qu'une personne en bonne santé disposant d'un panier plus restreint de biens premiers » (Sen, 2000, p. 82).

Selon cette perspective, les politiques publiques, en termes d'accès au logement notamment, ne sont pas perçues comme « des fins en soi, mais comme instrumentales au développement des capacités » (Bonvin, 2005). Le logement social n'est donc pas

simplement un outil d'équité permettant une accessibilité financière, mais est également, parce qu'il représente un des principaux déterminants de la santé (OMS, 2009), un moyen de conversion de biens économiques en capacités permettant un fonctionnement quotidien choisi et l'expression de libertés pour les individus en bénéficiant.

Dans le cas d'un programme tel que Clés en main, le logement social dans l'ensemble de ses modalités d'attribution et par le soutien offert au locataire est pensé comme un programme prenant en compte des limitations inhérentes aux enjeux de santé mentale graves et de marginalisation.

Il agit dans un premier temps comme dispensateur de logements sociaux adaptés à la capacité de payer des personnes : il agit ainsi sur la notion d'accessibilité. Dans un second temps, il vise à créer un environnement facilitant l'appropriation du pouvoir d'agir au niveau individuel et collectif par le développement de capacités élémentaires en vue de poursuivre un

fonctionnement quotidien choisi et durable.

« Il ne s'agit pas de garantir des résultats, mais de créer les conditions sociales et environnementales appropriées afin de développer les vraies libertés de choisir la vie que l'on a raison d'apprécier. Dans une telle perspective, les politiques d'intégration sociale ne cherchent pas à façonner les choix individuels et les comportements, mais agissent comme facilitateurs de tels choix » (Bonvin, 2005).

Pour conclure, en nous appuyant sur l'approche axée sur les capacités, le modèle Clés en main représente une solution de logement social destinée aux clientèles ne pouvant le plus souvent pas accéder à d'autres tenures de logements sociaux. De plus, son offre de soutien résidentiel est pensée afin de faciliter l'accession aux meilleures conditions possibles de participation citoyenne pour le locataire et la poursuite d'un projet de vie, selon une démarche de rétablissement dans la communauté de son choix.

2. Le rétablissement en santé mentale

Demeurer dans la communauté pour mieux se rétablir.

Le rétablissement est un courant issu du mouvement alternatif américain de défense des droits des personnes vivant avec des enjeux graves de santé mentale. Ayant émergé dans les années 1990, ce courant repose sur la reconnaissance du phénomène de « restauration des symptômes » (Lieberman & Kopelwicz, 2005) consistant en la « rémission des symptômes de la maladie associée à la reprise des rôles sociaux par l'entremise d'une réduction des

incapacités » (Provencher, 2007). Les rôles sociaux y sont ainsi définis par les trois points suivants : l'accès à un emploi sur le marché du travail régulier, les activités de la vie quotidienne et les relations significatives avec des pairs (Lieberman & Kopelwicz, 2005).

Cette première définition centrée sur les indicateurs de résultats socioéconomiques représente un lien intéressant avec la notion d'approche sur les capacités détaillée plus

haut. Cependant, elle n'aborde pas la dimension personnelle et existentielle du rétablissement comme processus identitaire vécu par les personnes :

« Un processus profondément personnel et singulier de transformation de ses attitudes, de ses valeurs, de ses sentiments, de ses buts, de ses compétences et de ses rôles. C'est une façon de vivre une vie satisfaisante, prometteuse et utile, en dépit des limites causées par la maladie. Le rétablissement implique l'élaboration d'un nouveau sens et d'un nouveau but à sa vie en même temps que l'on dépasse les effets catastrophiques de la maladie mentale » (Anthony, 1993) cité par (Koenig, 2014).

Au Québec, bien que la notion de rétablissement fut présente dès le milieu des années 1990, notamment au sein de nombreux groupes communautaires, c'est en 2005 que le ministère de la Santé et des Services sociaux formalise, dans son Plan d'action en santé mentale, une définition opérationnelle du rétablissement :

« La perspective du rétablissement est souvent décrite comme la croyance dans les capacités des personnes de prendre le contrôle de leur vie et de leur maladie (plutôt que de laisser la maladie contrôler leur vie). L'exclusion, manifeste ou implicite, est source de détresse psychologique énorme, quel que soit le groupe d'âge, et entraîne la personne ayant un trouble mental dans un cercle vicieux de problèmes et de détresse. Le rétablissement nous invite à soutenir les personnes

atteintes d'un trouble mental en les aidant à réintégrer leur rôle en société, malgré l'existence chez elles de symptômes ou de handicaps, car c'est généralement par l'interaction sociale qu'une personne apprend que ses efforts lui donnent du pouvoir sur son environnement » (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2005).

Dans ce plan d'action, l'approche du rétablissement est présentée de manière multifactorielle, mais porte une attention particulière aux facteurs environnementaux qui permettent de stimuler l'inclusion sociale pour les personnes et, par le fait même, l'appropriation du pouvoir d'agir sur leurs symptômes et leurs conditions de vie. De ce point de vue, l'approche est fondée sur une reconnaissance de l'autonomie de l'individu au sein de sa communauté ainsi que sur le déploiement de services de soutien dédiés.

« En plus de fonder l'ensemble de ses actions sur la foi dans les capacités des personnes, un système qui vise à redonner une place en société aux personnes aux prises avec des troubles mentaux doit agir sur les différents éléments de la vie en société que sont le logement, le travail, les études et les autres activités significatives sur le plan social. Des mesures sont prévues dans ce plan pour améliorer les services dans ces secteurs » (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2005).

Cette approche pose alors la question de l'accessibilité à un milieu de vie adéquat, un environnement permettant la libre expression des choix, dans un contexte stable et sécurisant au sein de la communauté.

3. Le Chez-soi

Accéder au logement, construire un Chez-soi.

La notion de Chez-soi est le troisième concept clé de la présente étude. Elle renvoie à l'acquisition par les locataires de repères, autant matériels qu'identitaires, dans une perspective de rétablissement et d'accès à des conditions de vie normalisantes, favorisant l'appropriation d'un rôle citoyen choisi au sein de la communauté.

Sur le plan identitaire, la notion de Chez-soi est directement liée au concept de sécurité ontologique. Elle se traduit concrètement par « un sentiment de constance dans le monde matériel et social ce qui en retour fournit une plateforme sécuritaire pour le développement de l'identité et l'actualisation de soi » (Padgett, 2007, p. 23).

« La sécurité ontologique relèverait principalement du domaine de l'émotion, et se constituerait en un besoin psychologique profond relevant de la confiance de la plupart des êtres humains dans la continuité de leur propre identité et dans la constance des environnements d'action sociaux et matériels. Le sentiment de fiabilité des personnes et des choses, si essentiel à la notion de confiance, est à la base du sentiment de sécurité ontologique » (Giddens, 1994, p. 98).

Le sentiment de « Chez-soi » n'est pas un facteur « donné » à l'acquisition d'un logement, mais bel et bien un construit issu d'un mécanisme d'appropriation progressif et continu de l'espace habité. Ces notions d'appropriation obéissent à des phénomènes psychologiques complexes qui

gagnent, selon nous, à être abordés sous l'angle de la quotidienneté, que Pineau (2013) définit de la manière suivante :

« Notre but scientifique est de repérer le mécanisme subtil – rien de moins qu'un mécanisme – qui conduit l'espèce humaine à vivre toujours (toujours étant la contraction de tous les jours) dans la répétition des mêmes gestes et à constituer continuellement autour d'elle, comme une sorte de sphère d'acclimatation, des repères spatiaux, temporels et sociaux qui lui fournissent un appui quotidien. [...] Bégout situe la genèse de la construction de la quotidienneté dans l'inquiétude humaine fondamentale vis-à-vis du chaos, de l'informe, de l'incertain, du non-soi, de l'inconnu, de l'étrange. Pour vivre et survivre face à cette situation inquiétante l'humain comme tout système vivant doit construire son habitat, une niche écotemporelle avec du familier, du proche, des éléments plus surs, plus durs qui lui permettent de durer, de perdurer » (Pineau, 2013, p. 23).

La construction d'un Chez-soi ne renvoie donc pas uniquement au logement lui-même, mais au potentiel de trouver quotidiennement en celui-ci des repères matériels et temporels, autant que sociaux et identitaires. La notion de quotidienneté, quant à elle, invite à penser le quotidien comme une construction choisie au sein du logement, mais également hors les murs, dans une ouverture vers la communauté.

4. Synthèse du cadre théorique

Les modalités d'accès au logement social, telles que mises en œuvre par le programme Clés en main, permettent à ses bénéficiaires vivant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation de se maintenir dans la communauté. Le soutien proposé par le programme vise à leur permettre d'assumer leur rôle de locataire dans les meilleures conditions possibles et dans la perspective d'améliorer leurs déterminants de santé et de bien-être selon une **approche axée sur le développement des capacités**.

À la différence d'autres types de programmes de logement social destinés aux personnes vivant des enjeux de santé mentale, le locataire bénéficie d'une

subvention de type PSL au sein de la communauté sur le marché locatif privé, dans des conditions assurant la confidentialité de sa situation psychosociale. Par le fait même, son statut social premier est celui de locataire. L'accès à un milieu de vie normalisant permet ainsi des conditions de vie congruentes avec l'exercice d'un rôle social selon **l'approche axée sur le rétablissement**.

Pour conclure, les modalités de soutien et d'accompagnement proposées pendant la première année, principalement ou par la suite lorsque la situation le requiert, visent à assurer la saine appropriation du logement en vue qu'il constitue un **Chez-soi**.

IV. LES DÉFIS D'ACCESSIBILITÉ AU LOGEMENT POUR LES PERSONNES VIVANT DES ENJEUX DE SANTÉ MENTALE ET DE MARGINALISATION

Plusieurs défis sont associés à l'accessibilité au logement pour les personnes vivant des enjeux de santé mentale et de marginalisation. Le programme Clés en main

permet de répondre, entre autres, à trois de ces défis, soit celui de l'abordabilité, celui de la stigmatisation et celui de l'accessibilité liée à l'autonomie.

I. L'enjeu d'abordabilité

Un des défis liés à l'accessibilité au logement pour les personnes vivant des enjeux de santé mentale concerne l'abordabilité. Selon le Plan d'action en santé mentale 2015-2020 (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2015), l'insertion socioprofessionnelle représente une priorité pour les personnes vivant des enjeux de santé mentale. Or, l'incapacité liée aux symptômes induite par la maladie rend difficile l'intégration de ces personnes sur le marché de l'emploi. Ainsi, les personnes

vivant des enjeux de santé mentale graves sont plus susceptibles de dépendre des aides sociales de dernier recours pour subvenir à leurs besoins, ce qui définit ultimement leur statut socioéconomique et qui pourrait expliquer la difficulté d'accès à un logement répondant à leurs besoins.

Au Québec en janvier 2019, le revenu mensuel d'aide sociale de dernier recours s'élevait à 644 \$, tandis que le Programme de solidarité sociale (accordé en cas de

contrainte sévère à l'emploi, dans le cas d'invalidité et pour cause de diagnostic de santé mentale, notamment) s'élevait à 1 061 \$ (Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2019). À titre indicatif, en 2018, le loyer médian pour un logement d'une seule chambre à coucher dans la région de la Capitale-Nationale était de 650 \$/mois, ce qui correspond à 90 % des revenus d'une personne bénéficiant de l'aide sociale et 61 % pour une personne bénéficiant d'aide pour contrainte sévère à l'emploi (Société canadienne d'hypothèque et de logement, 2018).

Les personnes touchées par des enjeux graves de santé mentale doivent alors composer plus fréquemment avec une précarité des revenus, qui réduit les possibilités d'accès au marché locatif privé et impacte également leur capacité à satisfaire leurs autres besoins une fois le loyer payé (alimentation, transport, loisir, etc.).

La précarité financière des personnes vivant des enjeux de santé mentale et de marginalisation est donc intimement liée à l'enjeu d'abordabilité d'un logement. Mais puisque ces personnes ne sont pas les seules à recourir aux prestations d'aide sociale, la question se pose de savoir si, au-delà du statut socioéconomique, il existe d'autres causes des difficultés d'accès au logement pour les personnes vivant des enjeux graves de santé mentale. C'est ce qu'une étude publiée en 2012 par la Société canadienne

d'hypothèque et de logement (SCHL) a tenté d'identifier à l'aide de statistiques pancanadiennes provenant de l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI).

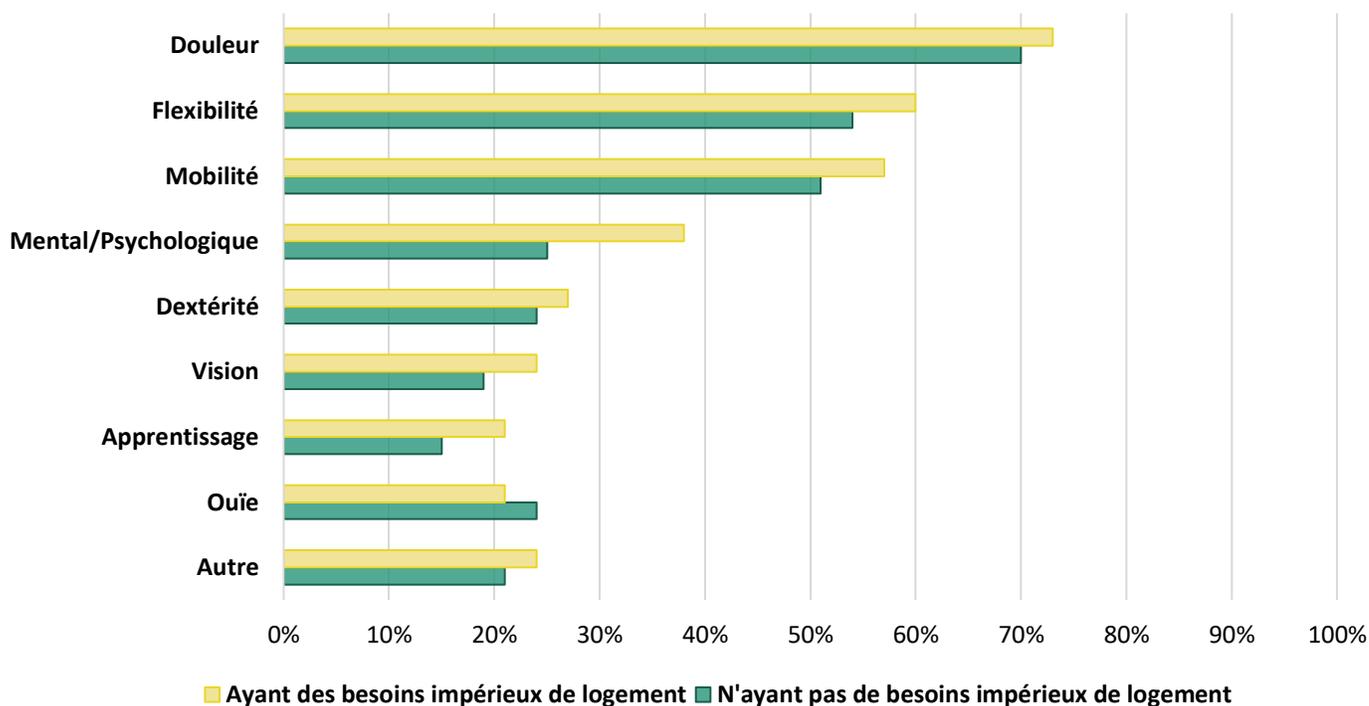
L'étude comparait, pour chacun des types d'incapacité, la proportion de personnes éprouvant des besoins impérieux en logement². La Figure 2, présentée à la page suivante, tirée de cette même étude, met en évidence que les personnes vivant des incapacités liées à leur situation mentale/psychologique sont 13 % plus représentées dans la catégorie de population éprouvant des besoins impérieux en logement que dans celle des personnes n'en éprouvant pas. À titre de comparaison, c'est deux fois plus que pour les personnes éprouvant des incapacités liées à la mobilité ou aux troubles de l'apprentissage (Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2012).

Parmi l'ensemble des personnes vivant avec des incapacités, les personnes ayant des enjeux de santé mentale graves ont donc plus de difficultés que les autres à accéder à un logement adapté, salubre et abordable. On peut donc en déduire que la précarité financière induite par l'incapacité ne suffit pas à expliquer à elle seule les obstacles d'accessibilité au logement pour les personnes vivant des enjeux de santé mentale graves. Il existerait donc d'autres causes que nous proposons d'explorer dans la partie suivante de ce document.

² On dit d'un ménage qu'il éprouve des besoins impérieux en matière de logement si son habitation est non conforme à au moins une des normes d'acceptabilité (qualité, taille ou abordabilité) et si le

cout des logements acceptables (conformes aux trois normes) sur le marché local correspond à 30 % ou plus de son revenu avant impôt (Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2012).

Figure 2 : Proportion de personnes ayant une incapacité, selon le type d'incapacité et la situation de ces personnes quant aux besoins impérieux de logement, Canada, 2012



2. Les enjeux de stigmatisation

« Depuis que Goffman l'a caractérisée "d'identité abimée", la stigmatisation est apparue comme une expérience profonde de discrédit et d'isolement social, associée à des sentiments de culpabilité, de honte, d'infériorité et à un désir de dissimulation » (Heather, 2003).

La stigmatisation se définit comme « un aspect de la souffrance qui s'ajoute à la maladie première et qui peut être plus dévastatrice, plus contraignante et plus durable qu'elle » (Schulze & Angermeyer, 2003). D'après un rapport de l'OMS, la stigmatisation des personnes vivant des enjeux de santé mentale représente la principale barrière de leur intégration dans la communauté (Organisation mondiale de la santé, 2001). Ce même rapport établit une corrélation entre la discrimination liée aux troubles mentaux, les incapacités et la

situation économique des personnes qui en sont atteintes. Nous nous sommes donc intéressés à dresser un état de situation de la stigmatisation au Québec afin d'en estimer l'incidence.

Nous nous sommes ainsi basés sur une étude menée en 2001 par Stip et ses collaborateurs auprès de 1 001 Québécois âgés de 18 ans et plus. Cette étude mettait en évidence que la schizophrénie suscitait un sentiment d'incompréhension chez 36 % des répondants et de suspicion pour 39 %

d'entre eux. Les personnes schizophrènes étaient par ailleurs considérées comme violentes et dangereuses dans 54 % des cas. Pour finir, 40 % des personnes interrogées affirmaient être en désaccord avec l'intégration des personnes schizophrènes dans la communauté (Stip, 2001).

Au-delà des enjeux d'abordabilité, la stigmatisation représente donc un facteur majeur à considérer dans les défis d'accessibilité au logement des personnes vivant des enjeux de santé mentale. Ainsi, dans le cas de recherche de logement sur le marché locatif, la stigmatisation subie par les personnes associée au phénomène d'autostigmatisation et à la précarité de

revenus, représentent des barrières sociales majeures qui pourraient expliquer à elles seules la surreprésentation des personnes qui vivent des incapacités liées à des enjeux de santé mentale graves parmi celles éprouvant des besoins impérieux en logement.

Dans l'éventualité de l'obtention d'un logement, demeurent-ils des obstacles au maintien durable des personnes dans leur logement ? Est-ce que les symptômes reliés aux enjeux de santé mentale ont un impact sur la capacité des personnes à se maintenir en logement de manière autonome ? C'est ce dont il sera question dans la prochaine partie de ce document.

3. Les enjeux d'accessibilité liés à l'autonomie

L'autonomie peut se définir de deux manières distinctes. D'une part, l'autonomie fonctionnelle qui renvoie à la capacité d'une personne à subvenir à ses besoins personnels, à effectuer sans aide les activités de la vie quotidienne et à s'adapter à son environnement. Une autonomie à évaluer, à mesurer, à laquelle suppléer afin d'en assurer le maintien. D'une autre part, l'autonomie au sens étymologique (du grec *autos* : soi-même et *nomos* : la loi, la règle) renvoie à la « capacité et au droit d'une personne de choisir ses règles de conduite, l'orientation de ses actes et les risques à encourir » (Dictionnaire de l'office Québécois de la langue française, s.d.).

Du point de vue de l'autonomie fonctionnelle, une étude menée en 2015 par l'Institut de la statistique du Québec met en

évidence une prévalence plus élevée des incapacités fonctionnelles chez les personnes vivant des troubles de santé mentale ou de consommation de substances (Institut de la statistique du Québec, 2015). En effet, cette même étude mesurait, à l'aide d'un outil d'évaluation standardisé³, l'autonomie d'un large échantillon de personnes⁴ selon les 6 critères suivants : cognition, mobilité, soins corporels, interactions sociales, activités de la vie quotidienne et participation sociale. Le résultat du questionnaire, présenté sous forme de scores allant de 0 à 48, mettait en évidence le degré d'incapacité des participants (0 représentant aucune incapacité et 48 une incapacité totale).

³ Le WHODAS 2.0, développé par l'OMS, est un instrument standardisé permettant de mesurer l'incapacité de façon « large et générale », c'est-à-dire sans tenir compte des différences culturelles,

maladies, troubles, problèmes ou diagnostics à l'origine de l'incapacité.

⁴ L'enquête couvre environ 97 % de la population de 15 ans et plus vivant au Canada.

La moyenne des scores d'incapacité au test pour les personnes présentant des enjeux de santé mentale et de consommation était respectivement de 5 et de 27 contre 1,41 pour le reste de la population qui n'éprouvait pas ces difficultés (Institut de la statistique du Québec, 2015). Cet écart met donc en lumière les difficultés d'incapacités plus importantes chez les personnes vivant des enjeux de santé mentale, difficultés entravant significativement leur autonomie fonctionnelle.

La reconnaissance de l'autonomie, au sens du droit à l'autodétermination, représente

un idéal ayant orienté les différentes phases de la désinstitutionnalisation des soins en psychiatrie et, plus récemment, de l'approche axée sur le rétablissement (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2015). Selon cette notion, l'accès au logement autonome représente à la fois une opportunité (pouvant favoriser l'autodétermination et la participation citoyenne dans un contexte normalisant), mais aussi, parce qu'elle induit un risque, elle invite à se questionner sur les mesures de soutien pouvant garantir le maintien de l'autonomie fonctionnelle sur le long terme.

4. Synthèse des défis d'accessibilité au logement pour les personnes vivant des enjeux de santé mentale et de marginalisation

La question de l'accès au logement autonome dans le cas des personnes vivant des enjeux de santé mentale graves doit considérer plusieurs variables incontournables. D'abord celle de l'**abordabilité** qui permettra aux personnes en situation de pauvreté d'accéder au logement sans compromettre leurs facultés de répondre adéquatement à leurs autres besoins. Ensuite, **les enjeux d'autonomie et de stigmatisation** posant la nécessité de penser des modalités de soutien adaptées à l'autonomie fonctionnelle des personnes, et ce, sans aller à l'encontre de leur droit à l'autodétermination.

Entre la nécessité de suppléer à l'autonomie fonctionnelle de la personne et le risque d'intrusion des institutions dans la sphère intime du logement, ce qui pourrait aller à l'encontre de l'autonomie comme droit à l'autodétermination, les pratiques de maintien en logement respectueuses de l'approche orientée sur le rétablissement

relèvent d'un équilibre fragile. Devant ces enjeux, l'accès au logement subventionné représente une solution efficace aux obstacles financiers énoncés plus haut. En réduisant le taux de participation au loyer à 25 % des revenus mensuels de la personne, il favorise de meilleures opportunités d'accès au logement ainsi qu'une stabilité résidentielle durable.

La SHQ et le MSSS prévoient des modalités d'accessibilité au logement social pour les personnes en situation de pauvreté associées à l'une des réalités suivantes : personnes vivant des enjeux de santé mentale, ayant une dépendance (alcoolisme et toxicomanie), personnes sans domicile fixe ou itinérantes, de même que des personnes ou familles ayant des problématiques multiples (MSSS et SHQ, 2007). Cette accessibilité est soumise à des conditions régies par des règlements d'attribution que nous proposons d'explorer dans la partie suivante de l'étude.

V. RÉALITÉS INTERSECTORIELLES DU LOGEMENT SOCIAL ET DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ

Cette partie du document porte sur les réalités intersectorielles du logement social et des services sociaux et de santé. Plus particulièrement, il est question des définitions de l'intersectorialité et de la multisectorialité, des réalités du propriétaire

de logement dans l'application des règlements d'attribution et de l'imputabilité ainsi que des réalités des organismes communautaires et institutionnels offrant le soutien dans la stabilité résidentielle.

1. Intersectorialité et multisectorialité : Définitions

L'intersectorialité se définit comme un mode de gouvernance qui permet aux acteurs provenant de secteurs différents de travailler ensemble dans le but de résoudre un problème dont la solution exige une action concertée (Fortin, 1994). L'enjeu d'une telle gouvernance est de concilier, d'une part, la reconnaissance de cibles communes autour desquelles travailler et d'autre part, l'autonomie de chacun des acteurs, que ce soit dans la poursuite de leurs mandats respectifs ou dans la gestion de leurs ressources (White, 2002). L'action intersectorielle est un processus visant à mutualiser les ressources et les compétences des secteurs concernés en apportant une

solution concertée à un problème complexe dont la résolution dépasse l'expertise d'un seul secteur.

Une approche multisectorielle, quant à elle, définit un mode de gouvernance et de coopération impliquant des organisations différentes, mais œuvrant dans un même secteur (deux organismes dispensateurs de services en santé mentale, par exemple). Ces organismes doivent alors disposer d'espaces de concertation dans le cas de projets communs et sont plus susceptibles d'avoir un mandat, des objectifs et un langage professionnel similaires.

2. Réalité du propriétaire – Application des règlements d'attribution et imputabilité

Parmi les conditions d'admissibilité aux logements subventionnés, il est précisé que le requérant doit démontrer son autonomie seul ou avec l'aide d'un tiers (Loi sur la Société d'habitation du Québec). Dans le cas de personnes qui vivent des enjeux de santé mentale dits graves ou de marginalisation, l'admissibilité à un logement peut être assujettie à une entente faisant l'objet d'une annexe au bail nommée Annexe A (voir

Annexe 1 dans ce document). Cette entente précise l'obligation de la personne à maintenir un suivi avec les services pouvant l'aider à assurer son autonomie, dans la gestion des activités quotidiennes et domestiques (AVD/AVQ) ainsi que dans la gestion des relations interpersonnelles et des obligations définies dans le bail ou le règlement d'immeuble.

En effet, les gestionnaires de logements sociaux, comme tous locataires, ont pour obligation d'assurer la jouissance paisible des lieux à l'ensemble de leurs locataires, conformément à l'article 1854 du Code civil du Québec. Dans le cas de l'expression importante des symptômes ou d'une décompensation d'un des locataires, ce n'est pas seulement l'autonomie et la sécurité de la personne qui sont à considérer, mais aussi la perte de la jouissance paisible des lieux pour l'ensemble du milieu. Dans cette situation, les autres locataires sont en droit d'effectuer des plaintes et le propriétaire se trouve dans l'obligation d'y apporter une solution. Ultimement, la récurrence de comportements dérangeants peut amener le propriétaire à demander la résiliation du bail du locataire auprès de la Régie du logement.

Dans le cas où un juge rendrait une décision autorisant la résiliation du bail, le locataire pourrait être expulsé de son logement à la suite de l'intervention d'un huissier. Par la suite, il pourrait être soumis à une période d'inadmissibilité au logement social d'une durée maximale de 5 ans, quelle qu'en soit la tenure (Coops, OBNL, PSL, etc.) :

« Une demande peut être jugée inadmissible pour les motifs suivants : le demandeur était locataire d'un logement à loyer modique et son bail a été résilié en vertu de l'article 1860 ou de l'article 1971 du Code civil. L'article 1860 renvoie à l'obligation du locataire de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires et permet au locateur de demander la résiliation du bail en cas de violation de cette obligation. [...] Ces motifs d'inadmissibilité subsistent pour une période maximale de cinq

ans à compter de la date de la résiliation du bail ou du déguerpissement. Cette période peut être moindre si l'organisme le juge approprié, comme cela est décrit ci-dessous. Toutefois, si le demandeur ou un membre de son ménage a une dette envers le locateur, cette inadmissibilité subsiste tant que la dette n'est pas éteinte » (Société d'habitation du Québec, 2016).

En conclusion, si les logements sociaux sont destinés à toutes personnes se trouvant dans une situation socioéconomique précaire, les conditions d'attribution et d'allocation des logements peuvent dépendre d'ententes et d'obligations particulières afin de garantir les bonnes conditions des personnes vivant avec des besoins particuliers, tels que des enjeux de santé mentale pouvant affecter le fonctionnement. De telles mesures peuvent alors prévenir les risques d'itinérance systémique auxquels serait soumise toute personne en situation de précarité et dont l'accessibilité à un logement subventionné serait impossible à la suite de l'application des pénalités prévues en cas de demande de résiliation de bail et d'expulsion par le propriétaire (Lain, 2016).

Du point de vue des règlements régissant le locateur, nous comprenons aisément la nécessité d'adapter les modalités d'accès au logement en fonction des besoins spécifiques et des éventuelles incapacités des demandeurs. Cependant, lier l'attribution d'un logement subventionné à une forme d'obligation de soin peut soulever plusieurs enjeux éthiques et entrer en contradiction avec certaines valeurs d'intervention, de même qu'avec la reconnaissance du droit au consentement aux services par le demandeur.

3. Réalité des organismes offrant le soutien – Santé et services sociaux, communautaires et institutionnels

Certains enjeux cliniques, de coordination et d'utilisation des ressources font partie des réalités des organismes communautaires et

institutionnels offrant le soutien pour la stabilité résidentielle. Ces enjeux sont ici explicités.

a. Enjeux cliniques

La Charte québécoise des droits de la personne assure à toute personne le droit à l'égalité dans l'exercice et la reconnaissance de ses droits sans distinction, exclusion ou préférence fondées sur sa condition sociale ou son handicap (Charte des droits et libertés de la personne). Par ailleurs, la démarche de rétablissement est reconnue comme étant un processus dynamique, non linéaire et dont l'appropriation du pouvoir d'agir représente un élément central.

Selon ces deux perspectives, le maintien systématique du suivi peut alors être perçu comme stigmatisant et non respectueux des droits et libertés de la personne, de même que cliniquement non pertinent dans une perspective d'accompagnement à l'appropriation du pouvoir d'agir.

L'organisme référent se retrouve donc investi de la responsabilité d'assurer le soutien du locataire et d'assurer sa stabilité résidentielle. Par la suite, lorsque les objectifs initiaux du plan d'intervention sont atteints, la question se pose sur la continuité et les modalités de soutien adéquates offertes par l'intervenant au dossier afin de maintenir la stabilité résidentielle.

b. Enjeux de coordination et d'utilisation des ressources

Dans la perspective du maintien de l'autonomie fonctionnelle du locataire et dans le cadre des ententes prévues par le propriétaire à cet effet, l'organisme référent au logement doit maintenir un lien avec le locataire par le biais de son intervenant, et ce, pour toute la durée effective du bail. L'attribution d'un logement dans le cadre des règlements sur l'autonomie est donc tributaire de la mobilisation d'un intervenant. Cette réalité pose donc un problème d'effectifs sur le long terme.

Lorsque certains acquis sont développés, que la stabilité résidentielle semble consolidée et que les objectifs du plan d'intervention sont remplis, le maintien du suivi n'est plus justifié d'un point de vue strictement clinique. Comment donc assurer l'évaluation du niveau de besoin du locataire dans les périodes où il n'est pas en contact avec les services ? Comment prévenir les risques d'instabilité résidentielle reliés à une dégradation de l'autonomie, sans pour autant mobiliser inutilement des ressources durant les périodes où le locataire est tout à fait capable d'assurer son autonomie ? Ce sont des questions qui pourront être répondues dans la deuxième section de cette étude.

4. Synthèse : nécessité d'une approche intersectorielle

L'autonomie fonctionnelle des personnes présentant des enjeux de santé mentale doit être soutenue afin d'assurer les conditions de succès de leur intégration en logement. C'est en démontrant l'efficacité des mesures de soutien prévues qu'il sera possible de créer des partenariats efficaces avec les propriétaires de logements subventionnés.

L'objectif de ce partenariat est de créer de meilleures opportunités d'accès aux logements subventionnés pour les personnes vivant avec des enjeux de santé mentale et qui, selon les règlements d'attribution sur l'autonomie, sont susceptibles de demeurer non admissibles à ces logements. Cependant, ce soutien doit être pensé selon des modalités particulières n'interférant pas avec l'approche axée sur le rétablissement.

Le soutien doit alors être proposé selon des conditions favorisant une expérience normalisante de locataire, l'appropriation du pouvoir d'agir ainsi que de nouveaux rôles sociaux, tout en reconnaissant le caractère non linéaire du processus de rétablissement. Ceci amène à envisager la possibilité à tout moment d'une dégradation de l'autonomie fonctionnelle et une augmentation de la manifestation des symptômes psychiatriques pouvant mettre en danger la stabilité résidentielle.

Il est de ce fait important de mettre en évidence le caractère complexe du maintien résidentiel avec accompagnement des personnes vivant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation. Nous pouvons définir cette complexité d'une part, par le caractère multifactoriel des situations rencontrées, mais aussi et surtout par le constat de l'interdépendance entre la situation psychosociale du locataire et l'impact sur son milieu de vie, entre la qualité du soutien dont il dispose et l'approche compréhensive de son propriétaire. La réponse aux défis rencontrés doit donc être concertée, car elle dépasse l'expertise et le mandat d'un seul secteur. Ainsi, les défis inhérents à l'intégration de personnes vivant des enjeux de santé mentale en logement social dépendent de la résilience des partenariats et de la confiance entre les acteurs du secteur de l'habitation sociale et communautaire ainsi que du secteur de la santé et des services sociaux.

En se basant sur l'étude du programme Clés en main, la suite de ce guide propose une approche de soutien en logement concertée et adaptée aux besoins spécifiques des personnes vivant des enjeux de santé mentale et de marginalisation, de même qu'une démarche de prévention des risques d'instabilité résidentielle inhérents aux besoins particuliers de ces personnes.

DEUXIÈME SECTION – FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME ET
GUIDE D'IMPLANTATION

VI. PRÉSENTATION DU PROGRAMME CLÉS EN MAIN

La première section a permis de mettre en lumière deux aspects, soit (1) la réalité des clientèles vivant des enjeux de santé mentale graves dans l'accès à un logement adapté à leurs besoins ainsi que (2) les réalités sectorielles du milieu de la santé et des services sociaux ainsi que celui de l'habitation sociale et communautaire dans la réponse aux besoins de ces clientèles.

1. Mission du programme

Le programme intersectoriel Clés en main s'est initialement développé en réponse aux enjeux d'accessibilité au logement des personnes vivant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation.

Il a pour mission de favoriser l'intégration sociale des personnes marginalisées par l'accès à un milieu de vie normalisant, tout en permettant le maintien à long terme des locataires dans un logement à prix abordable et de qualité.

Le programme Clés en main définit les personnes marginalisées comme : personnes vivant un problème de santé mentale grave, de judiciarisation, de toxicomanie ou d'instabilité résidentielle chronique et d'itinérance. Ces personnes bénéficient ou pourraient bénéficier d'un service de soutien

Nous avons aussi vu très brièvement comment le programme Clés en main, tel qu'il est implanté dans la Capitale-Nationale, s'est adapté à ces réalités. Qu'est-ce que ce programme exactement et comment est-il possible de l'implanter dans un autre milieu ? C'est ce dont il est question dans la section suivante du document.

et d'accompagnement dans la communauté d'un des partenaires référents.

Une autre dimension de ce projet consiste à développer des formules d'habitations sociales et subventionnées qui permettent aux locataires l'appropriation du pouvoir individuel et collectif dans une démarche d'éducation à la citoyenneté.

Le programme Clés en main favorise l'accès au logement dans des Coops, des OBNL, des maisons de chambres supervisées et des logements subventionnés sur le marché locatif privé (PSL). Clés en main assure également un soutien quotidien aux locataires et assure un rôle pivot entre eux, l'intervenant et le propriétaire lorsque la situation le requiert.

2. Portrait statistique en date du 31 mars 2020

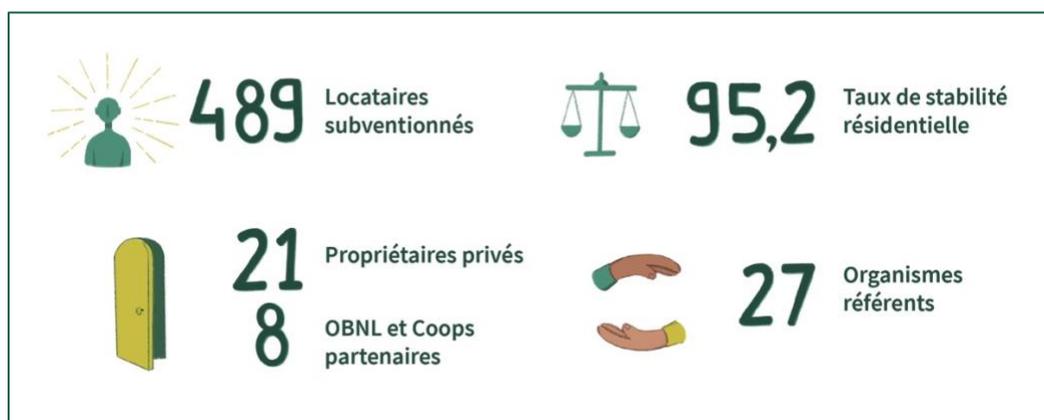
Afin de constater les retombées de Clés en main du territoire de la Capitale-Nationale, il est intéressant de présenter un portrait statistique des activités du programme.

En mars 2020, 489 locataires bénéficiaient d'un logement subventionné en maisons de chambres, en Coops, en OBNL (8 Coops et OBNL partenaires) ou en logement privé (21 propriétaires privés) dans le cadre du

programme Clés en main. De plus, 392 PSL privés ont été distribués par le biais des 27 organismes référents du programme, dont 97 en logement social communautaire (La fabrique du vivant, Rapport annuel

d'activités de Pech, 2019). En date du 31 mars 2020, le taux de stabilité résidentielle du programme Clés en main était de 95,2 %, ce qui témoigne de son succès⁵.

Image 1 : Portrait statistique du programme Clés en main en date du 31 mars 2020



3. Rôles du programme

Afin de remplir sa mission, le programme Clés en main se doit de détenir plusieurs rôles dont ceux de la sélection/l'attribution

des participants, le rôle de liaison intersectorielle et le rôle d'animation de la concertation intersectorielle.

a. Sélection / attribution des participants

Le programme Clés en main assure la sélection de locataires correspondant à la définition de marginalisation et ayant des enjeux de santé mentale graves. Ce rôle de sélection est délégué par l'OMHQ ainsi que l'OMHGP à Clés en main. Le comité de sélection du programme, dont les membres sont désignés annuellement par le comité de gestion, est composé d'organismes partenaires et de représentants des offices d'habitation concernés. Les détails sur le comité de sélection et le comité de gestion

sont disponibles dans la section correspondante (section nommée : « Animation de la concertation intersectorielle »).

En période d'attribution, le programme Clés en main envoie un appel de candidatures à ses organismes référents. Ces organismes peuvent ainsi soumettre la candidature des usagers qu'ils suivent depuis un minimum de 6 mois. Cette durée minimale de suivi vise à garantir une connaissance suffisante de la

⁵ Le taux d'instabilité résidentielle a été calculé en fonction du pourcentage de locataires qui ont quitté le programme Clés en main et qui avaient un PSL.

situation psychosociale du demandeur et la présence d'un lien de confiance entre la personne et l'intervenant qui assurera le soutien lors de l'intégration en logement. Ces personnes doivent répondre aux mêmes critères socioéconomiques⁶ que les demandeurs des autres programmes de logements subventionnés.

Le comité de sélection présélectionne ensuite les candidatures sur les critères suivants :

- Taux d'effort au loyer ;
- Formule d'habitation actuelle, en fonction de la réponse aux besoins actuels de la personne ;
- Qualité du lieu d'habitation actuel ;
- Urgence ;
- Adéquation du soutien en fonction des besoins ;
- Potentiel d'obtention d'un autre type de logement ;
- Réalisme du projet de vie ;

b. Rôle de liaison intersectorielle

Le succès de l'intégration en logement de clientèles souffrant de problèmes de santé mentale graves et vivant des enjeux de marginalisation dépend de l'obtention d'un logement subventionné accompagné d'un arrimage durable de services dispensés par un des organismes partenaires de Clés en main.

Le modèle d'attribution de Clés en main consiste en une entente tripartite qui engage le locataire, l'intervenant et son organisation ainsi que Clés en main à collaborer à la résolution de problèmes qui pourraient

- Place de l'accès au logement dans le processus de rétablissement de la personne.

Chaque critère est pondéré et permet une présélection la plus objective possible des candidats en fonction de leur situation. Pour plus de détails, veuillez vous reporter au modèle de grille de sélection en Annexe 2 de ce document.

À la suite de la présélection, une entrevue est organisée avec chacun des candidats accompagnés de leur intervenant. Elle vise à vérifier les informations transmises lors de la candidature et d'en apprendre davantage sur la démarche de rétablissement de la personne, de même que sur le lien qu'elle entretient avec son intervenant. Cette rencontre permet également d'informer le candidat et son intervenant des prochaines étapes d'attribution et de visites de logements.

survenir dans le logement (voir exemple d'entente de services en Annexe 3).

Le rôle de l'agent de liaison de Clés en main est d'agir en soutien au locataire, à l'intervenant référent ainsi qu'au propriétaire dans le respect des ententes de partenariat mises en place. Les détails de son rôle sont disponibles dans la section correspondante (section nommée : « L'agent de liaison : un rôle clinico-administratif entre la résolution de problème et éthique de l'accompagnement »).

⁶ Pour les détails de ces critères, veuillez consulter les informations de l'office d'habitation de votre région.

c. Animation de la concertation intersectorielle

En ce qui concerne l'animation de la concertation intersectorielle, deux comités

sont impliqués, soit le comité de gestion et le comité de pratiques.

Comité de gestion

Le programme Clés en main est géré par un comité de gestion composé d'acteurs-clés du milieu. Les orientations générales du programme ainsi que certaines priorités d'attribution y sont décidées. Ceci assure que le développement du programme corresponde bien à l'évolution des besoins des clientèles marginalisées, tout en permettant le maintien de la représentativité des secteurs concernés. Le comité de gestion est composé de 10 partenaires, soit :

- Le CIUSSS-CN par la participation des organisateurs communautaires ;
- L'Organisation communautaire d'écoute et d'aide naturelle (OCÉAN) ;

- Pech ;
- L'Association des groupes d'intervention pour le rétablissement en santé mentale (AGIR) ;
- L'Association des personnes utilisatrices des services (APUR) ;
- La Boussole ;
- L'OMHQ ;
- Le Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ) ;
- Le Comité de Maison de chambres de Québec (CMCQ) ;
- La Fédération de coopératives d'habitation Québec/Chaudière-Appalaches (FÉCHAQC).

Comité de pratiques

Clés en main anime également un comité de pratiques en prévention de l'instabilité résidentielle. Selon des modalités de codéveloppement, ce comité vise à apporter des réponses concertées aux causes complexes et multifactorielles des situations d'instabilité résidentielle rencontrées par les locataires du programme. Il est composé de praticiens et implique autant les organismes référents que les offices municipaux d'habitation partenaires dans l'étude des cas anonymisés. En plus des sièges permanents, l'ensemble des intervenants référents peut bénéficier ponctuellement de cet espace de

codéveloppement lorsque la stabilité résidentielle d'un de leur usager est compromise. Ce comité vise à prévenir les recours par le propriétaire à des démarches d'expulsion auprès de la Régie du logement, en apportant une réponse rapide et concertée aux causes psychosociales sous-jacentes à la situation d'instabilité résidentielle rencontrée (veuillez vous reporter à la section nommée « Prévention de l'instabilité résidentielle – Comité de pratiques »).

VII. FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

« Dans le domaine social, un programme se définit par un ensemble cohérent, organisé et structuré d'objectifs, de moyens et de personnes qui l'animent [...]. Il est sous le contrôle d'une ou de plusieurs personnes responsables de la qualité de sa formulation et de son fonctionnement. [Il] est mis en place pour transformer des choses ou l'état des choses » (Plante, 1994).

Une des visées de cette étude consiste à mieux comprendre le fonctionnement de Clés en main Capitale-Nationale afin de soutenir les développeurs à mettre en place des mécanismes de concertation intersectorielle similaires pour les services de soutien et de l'habitation ; le but étant d'assurer les mêmes conditions de succès du programme dans l'intégration en logement des personnes ayant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation qui vivent dans leur région.

Or, afin de répondre à cet objectif, il a été nécessaire d'analyser le fonctionnement du programme Clés en main Capitale-Nationale en profondeur. De manière plus spécifique, cette partie de l'étude porte sur : (1) la manière dont les données ont été récoltées afin d'expliquer le fonctionnement du programme, (2) l'approche méthodologique utilisée afin d'analyser le fonctionnement de Clés en main et (3) la synthèse de cette évaluation.

1. Recueil des données pour l'analyse du fonctionnement du programme

Les données recueillies pour l'analyse du fonctionnement du programme sont issues (1) d'entretiens avec la direction du programme, (2) de sondages menés auprès de 15 gestionnaires des partenaires référents ainsi que (3) d'un forum organisé

auprès de 40 intervenants du milieu communautaire et institutionnel. Le but était d'obtenir des informations sur les modalités de gestion du programme (1), autant que sur ses effets sur les réalités organisationnelles (2) et pratiques (3) des organismes référents.

2. Méthodologie utilisée pour l'analyse du fonctionnement du programme

*« L'objet fondamental de la recherche sociale est d'expliquer des **régularités** intéressantes, intrigantes et socialement significatives. L'explication se fait sous la forme d'un postulat à propos de **mécanismes** sous-jacents qui produisent ces **régularités** et consiste donc à formuler des propositions sur la manière dont l'interaction entre la structure (**contexte**) et l'agence (l'acteur) constitue la **régularité**. Dans la recherche de type réaliste, on s'intéresse également à la manière dont le fonctionnement de ces **mécanismes** est contingent et conditionnel, et donc déclenché dans des **contextes** locaux, historiques ou institutionnels spécifiques » (Pawson & Tilley, 1997, p. 71).*

L'approche privilégiée pour l'analyse du fonctionnement du programme Clés en main a été celle de l'évaluation réaliste, telle que formalisée par Pawson et Tilley (1997), issue du courant de l'évaluation fondée sur les théories. Cette approche considère les programmes et l'intervention sociale comme une théorie qui fonde les actions et les orientations des praticiens dans le but de produire un ou des effets en lien avec les activités mises en œuvre. Le but d'une évaluation réaliste n'est pas de confirmer ou d'infirmer une théorie, mais bien d'approfondir les hypothèses qui fondent consciemment, ou non, les actions entreprises par les acteurs du programme afin de produire les effets attendus.

Afin d'identifier les effets induits par le programme, nous nous sommes basés sur l'observation factuelle de certaines régularités du programme intervenant sur deux niveaux distincts : (a) le développement de l'accessibilité au logement social pour les clientèles ayant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation et (b) l'amélioration de la stabilité résidentielle des locataires du programme.

a. Développement de l'accessibilité au logement social pour les clientèles ayant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation :

D'une part, les subventions PSL attribuées par le programme aux clientèles souffrant de problèmes de santé mentale graves représentent plus de 57,5 % des PSL totaux disponibles dans la région de la Capitale-Nationale (voir Tableau 2 à la page suivante). À titre de comparaison, la moyenne provinciale, excluant la région de la Capitale-Nationale, est de 16,21 % des PSL attribués aux clientèles vivant des enjeux graves de santé mentale⁷. Ceci nous mène à penser que le programme développé dans la Capitale-Nationale produit une première régularité, soit celle du développement de l'accessibilité au logement social destiné aux clientèles marginalisées et souffrant de problèmes de santé mentale graves.

b. Amélioration de la stabilité résidentielle des locataires du programme :

Le taux de stabilité résidentielle au sein du programme Clés en main Capitale-Nationale, défini par le pourcentage de locataires du programme à même de se maintenir en logement autonome, est de 95,2 %. Ceci met en valeur une deuxième régularité, soit celle du développement de l'autonomie en logement des locataires participants.

⁷ Données non publiées datant du 31 décembre 2018 provenant des statistiques internes de la SHQ.

Tableau 2 : Suppléments au loyer sur le marché privé en fonction du territoire du Québec

Annoncées*	4 825 unités annoncées dans les différents budgets, dont 150 en 2018-2019										
Volet santé mentale/ Itinérance	Montréal	Montréal	Lanaudière	Laurentides	Saguenay	Estrie	Capitale-Nationale	Chaudière-Appalaches	Outaouais	Laval	Centre-du-Québec
<i>Allouées</i>	268	45	6	11	12	20	232	75	44	18	6
<i>Subventionnées</i>	182	40	5	10	10	16	212	66	44	18	5
Volet régulier	Montréal	Montréal	Lanaudière	Laurentides	Saguenay	Estrie	Capitale-Nationale	Chaudière-Appalaches	Outaouais	Laval	Centre-du-Québec
<i>Allouées</i>	1581	337	62	95	173	194	403	128	237	172	103
<i>Subventionnées</i>	1174	308	60	85	149	179	331	98	229	151	93

3. Synthèse de l'évaluation réaliste de Clés en main Capitale-Nationale

L'évaluation réaliste de Clés en main Capitale-Nationale a mis en lumière la nécessité d'approfondir le fonctionnement du programme en termes de gouvernance et de concertation, en proposant une analyse contextuelle de ses mécanismes et en précisant ses effets. Dans cette prochaine partie de l'étude, nous avons décidé, pour des raisons didactiques, de présenter la

synthèse de l'évaluation réaliste sous forme de schéma intégrateur. Cette synthèse offre la possibilité d'apprécier les modalités intersectorielles de concertation et de soutien qui permettent à l'ensemble des partenaires impliqués de répondre aux besoins en logement des personnes ayant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation.

a. Hypothèse liée à l'évaluation réaliste de Clés en main Capitale-Nationale

Afin de modéliser les modalités du programme Clés en main sous forme de schéma intégrateur, nous nous sommes intéressés à la formulation d'une hypothèse générale résumant son fonctionnement :

Le fait d'instaurer des modalités intersectorielles de concertation et de soutien permet aux partenaires des secteurs de la santé et de l'habitation d'étendre leurs mandats respectifs afin de répondre aux besoins des populations marginalisées et

présentant des enjeux de santé mentale graves. Ces modalités permettent une meilleure complémentarité entre l'offre de logements et les services de soutien psychosociaux qui y sont rattachés. Elles permettent également l'amélioration de l'accessibilité au logement social des clientèles souffrant de problèmes de santé mentale graves ainsi qu'une amélioration des conditions de succès de l'intégration en logement des participants au programme de Clés en main dans la Capitale-Nationale.

b. Schéma intégrateur

Dans une perspective intégrative et en lien avec l'hypothèse précédente, voici donc le schéma intégrateur résumant la synthèse de l'évaluation réaliste du fonctionnement de Clés en main Capitale-Nationale.

Image 2 : Schéma intégrateur de l'analyse du fonctionnement de Clés en main selon l'évaluation réaliste réalisée



c. Détails du schéma intégrateur

Puisque la présentation du schéma en soi n'est pas suffisante à elle seule, il est

nécessaire d'explicitier davantage chacune de ses sections

Identification des éléments de contexte

La première étape de l'analyse consistait à définir les éléments de contexte dans lequel les différentes activités du programme s'inscrivaient pour produire les régularités identifiées. Pour cela, nous nous sommes basés sur les données issues d'entretiens avec la direction du programme Clés en main et la direction de L'OMHQ, les résultats d'un sondage auprès de 15 organismes référents, de même que l'identification des différents plans d'action ministériels concernant le logement et les clientèles souffrant de problèmes de santé mentale graves ou itinérantes disponibles.

mission par les secteurs de l'habitation ainsi que de la santé et des services sociaux assure la légitimité du caractère intersectoriel du programme.

Le maintien de sa neutralité par un mode de gouvernance participatif (comité de gestion) assure aux offices municipaux d'habitation partenaires une représentativité adéquate des besoins du milieu. Ceci leur permet ainsi de déléguer au programme le rôle de sélection d'une partie des logements ou unités de subvention disponibles avec l'assurance de répondre équitablement et de manière centralisée aux besoins des clientèles souffrant de problèmes de santé mentale graves et marginalisées.

Convergences des plans d'action ministériels pour le développement de l'accessibilité en logement social avec soutien pour les personnes souffrant de problèmes de santé mentale graves : À titre d'exemple, le *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance* reconnaît la nécessité du partage d'une responsabilité collective dans la prévention et la réduction de l'itinérance. Ce plan d'action reconnaît également la nécessité d'implanter des « actions intégrées et concertées » afin de s'adresser à la « multiplicité des situations d'exclusion » (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2015).

Relation de partenariat instaurée auprès des propriétaires au niveau local : L'accessibilité au logement social des personnes souffrant de problèmes de santé mentale graves dépend de la qualité du lien de confiance instaurée entre le programme et les propriétaires communautaires ou privés acceptant d'y participer par le biais des subventions PSL. Si le propriétaire n'est pas soutenu dans la gestion des risques, la réputation du programme pourrait se dégrader et la quantité de logements disponibles serait amenée à se réduire.

Reconnaissance par les partenaires du programme Clés en main et de son caractère neutre et intersectoriel : La reconnaissance de Clés en main dans sa

Offre suffisante de logements sociaux et privés subventionnés au sein du programme pour répondre aux besoins du milieu : La mobilisation des organismes partenaires dans les différentes activités de

concertation dépend de la capacité du programme à répondre aux besoins de leurs usagers en termes de logements. La disponibilité suffisante de logements est alors perçue comme un levier majeur de mobilisation des acteurs du milieu.

Crédibilité et légitimité du fiduciaire du programme en lien avec la gestion des enjeux liés à la santé mentale : Le fiduciaire s'avère être un des dispensateurs de services dans le milieu qui devient le porteur du programme Clés en main. Le programme

Identification des mécanismes

La deuxième étape de l'analyse consistait à identifier les mécanismes qui contribuent à produire les régularités identifiées du programme Clés en main Capitale-Nationale. Pour cela, nous nous sommes basés sur les données issues d'entretiens avec la direction du programme Clés en main et l'agente de liaison, les résultats d'un forum organisé auprès de 40 intervenants du milieu communautaire (80 % de représentativité) et du milieu institutionnel (20 % de représentativité), les résultats d'un focus groupe auprès de 8 intervenants du milieu institutionnel, de même qu'un entretien avec 15 des 27 gestionnaires des partenaires référents du programme Clés en main.

Clés en main centralise et assure le transfert de l'information nécessaire aux partenaires afin de leur permettre de jouer adéquatement leur rôle : La fonction de centralisation et de partage de l'information assurée par l'agent de liaison représente un facteur facilitateur et permet un transfert de l'information entre le locataire, le

devient donc un projet externe à gérer de façon intersectorielle. Afin de devenir fiduciaire, le conseil d'administration (CA) de l'organisme doit donner son autorisation.

Lors des entretiens, le rôle du fiduciaire a été établi comme crucial dans le maintien de la neutralité d'une part, mais aussi dans le soutien administratif et clinique qu'il peut apporter aux différents niveaux d'implantation et de développement du programme, d'autre part.

propriétaire et l'intervenant référent de manière à assurer un soutien adapté en tout temps. Les modalités de ce soutien ont fait l'objet d'une analyse spécifique et sont développées à la section nommée « l'agent de liaison : un rôle clinico-administratif entre résolution de problème et éthique de l'accompagnement ».

Nous avons expliqué l'importance des enjeux de stigmatisation dans les démarches d'intégration sociale des personnes souffrant de problèmes de santé mentale graves et des dynamiques de marginalisation associées. Le programme a donc développé une série de formations sur les droits et responsabilités du locataire et sur la gestion de conflits en contexte résidentiel⁸. Ces formations sont dispensées auprès des organismes référents, auprès de locataires et auprès de propriétaires communautaires ou sociaux afin d'influencer positivement l'inclusion et de renforcer l'exercice adapté du rôle de locataire et de propriétaire.

⁸ Le contenu de ces formations est disponible à l'adresse Web suivante : www.programme-cem.com

Clés en main implique les organismes partenaires dans les espaces de concertation multisectoriels et intersectoriels dans une perspective de gains mutuels : Clés en main anime plusieurs comités intersectoriels et multisectoriels afin d'assurer des modalités d'attribution équitables ainsi qu'un niveau de soutien adéquat des locataires du programme en tout temps : (1) le comité de gestion du programme, (2) le comité de sélection des candidats en période d'attribution de logements et (3) le comité de pratiques visant la résolution de problèmes des cas d'instabilité résidentielle.

Les locataires accèdent à des conditions de vie normalisantes et sont encouragés à exercer leur droit à l'autodétermination : Les modalités d'attribution du programme Clés en main assurent la confidentialité de la situation psychosociale du locataire, ce qui normalise la manière dont il interagit avec son propriétaire. De plus, le milieu de vie est choisi par le locataire, ce qui encourage l'autodétermination.

Identification des effets du fonctionnement du programme sur le système et le locataire

La troisième étape de l'analyse consistait à identifier les effets du fonctionnement du programme Clés en main en nous basant sur les résultats du forum organisé auprès de 40 intervenants, de même que les résultats du focus groupe auprès de 8 intervenants du milieu institutionnel. Les effets ont été identifiés à deux niveaux, soit auprès du système et du locataire.

Au niveau du **système**, le programme Clés en main a permis le développement d'une meilleure accessibilité au logement social pour les personnes souffrant de problèmes de santé mentale graves. Le programme a

Dans le programme Clés en main, le locataire est encouragé à se responsabiliser dans son rôle. Ainsi, l'intervenant qui lui est attribué l'accompagne dans ses démarches auprès de son propriétaire, et ce, dans un but de responsabilisation. Enfin, le délai minimal de 6 mois de suivi avec un intervenant d'un organisme référent avant l'adhésion au programme assure le lien de confiance entre le locataire et son intervenant.

Clés en main veille à ce que le niveau de soutien soit dispensé en respect des conditions des secteurs de la santé et de l'habitation : Le soutien offert par Clés en main dans l'autonomie du locataire en logement permet de prévenir les risques d'instabilité résidentielle. Si le locataire démontre son autonomie dans la première année de services de Clés en main, le programme permet de suspendre les services avec une possibilité de les réactiver dans des délais accélérés. Enfin, Clés en main s'assure de la liaison avec les organismes partenaires afin d'accéder à de nouveaux services ou d'ajuster ceux déjà reçus.

aussi permis d'améliorer les pratiques de prévention de l'instabilité résidentielle et d'affiliation aux services de ces mêmes personnes. Enfin, il a été noté que Clés en main facilite le maintien et l'accès aux services de soutien pour les locataires.

Au niveau du **locataire**, il a été noté que le programme Clés en main a un impact positif sur le devenir de la personne en offrant accès à de meilleures conditions de rétablissement et du renouvellement citoyen. Enfin, il a été noté que Clés en main permettait d'améliorer les capacités des locataires à se maintenir en logement autonome.

d. Identification des effets du programme auprès des différents groupes

Les effets du fonctionnement du programme Clés en main présentés dans le schéma intégrateur sont notables, mais peu développés et généraux. Afin de compléter ces données, nous trouvons pertinent d'obtenir les perceptions des propriétaires ou gestionnaires de logement, des intervenants et des locataires quant aux effets du programme Clés en main.

Ainsi, des appels téléphoniques réalisés auprès de 10 propriétaires ou gestionnaires de logement, un forum organisé auprès de 40 intervenants du milieu communautaire et institutionnel, des appels téléphoniques réalisés auprès de 115 locataires du marché locatif privé lucratif et des focus groupes tenus avec 7 locataires (3 lors du premier focus groupe et 4 lors du deuxième) ont

permis d'obtenir des informations concernant les perceptions des effets du programme Clés en main notés par ces différents groupes.

Pour des raisons didactiques et par souci de clarté du schéma intégrateur, ces effets sont présentés dans cette section-ci. Pour les propriétaires ou gestionnaires de logements, les effets notés concernent le sentiment d'être soutenus ou non par Clés en main dans leur rôle auprès du locataire. En ce qui concerne les intervenants, ils parlent plutôt des effets des modalités du programme Clés en main sur leur pratique d'intégration en logement. Enfin, les locataires traitent des effets de l'action intersectorielle du programme sur leurs déterminants sociaux de la santé.

Les perceptions du soutien du programme Clés en main dans le rôle de propriétaire ou de gestionnaire de logements

Le questionnaire téléphonique que les 10 propriétaires ou gestionnaires de logements ont rempli comportait des questions ouvertes sur leurs perceptions générales de l'impact du programme Clés en main sur leur rôle de propriétaire ou de gestionnaire. Instinctivement, les personnes interrogées ont parlé de la perception du soutien reçu par le programme Clés en main.

Ici, il est important de mentionner que ces propriétaires et gestionnaires de logements connaissaient déjà la mission du programme. En effet, les propriétaires interrogés avaient déjà contacté Clés en main en référence de l'OMHQ pour des problématiques vécues avec certains locataires. Comme le programme mise sur la confidentialité des situations psychosociales des locataires, le

nombre d'entrevues téléphoniques était donc limité. Nous avons ainsi complété les données récoltées avec quelques perceptions partagées par les propriétaires ou gestionnaires de logements avec les intervenants des partenaires référents. Ces perceptions ont été fournies lors du forum organisé auprès des 40 intervenants du milieu communautaire et institutionnel.

Perceptions de soutien de la part du programme Clés en main : Les propriétaires ou gestionnaires de logements indiquent qu'ils se sentent soutenus par le programme Clés en main, entre autres, dans la gestion de la location des appartements, dans la gestion des risques d'instabilité résidentielle et dans la gestion de la désorganisation du locataire dans le logement. D'ailleurs, les participants

avouent se sentir rassurés par la présence de Clés en main pour régler les problèmes des locataires notés en logement. Ils disent aussi se sentir investis dans une relation de partenariat qui reconnaît leur rôle dans la réinsertion du locataire.

Perceptions du manque de soutien de la part du programme Clés en main : Les propriétaires ou gestionnaires de logements disent qu'ils aimeraient être davantage inclus dans le partage d'informations liées à la situation d'un locataire afin de faciliter la résolution de problèmes. Enfin, ils affirment parfois ne pas se sentir soutenus par Clés en

main lorsque les locataires refusent l'aide des intervenants.

Il est donc possible de conclure que les perceptions de soutien de Clés en main entretenues par les propriétaires ou gestionnaires de logements interrogés sont majoritairement positives, malgré les quelques expériences considérées comme étant plus négatives. Cependant, ces perceptions semblent entretenues par une moins bonne compréhension du rôle du programme dans la préservation de la confidentialité des situations psychosociales des locataires.

Les effets des modalités du programme Clés en main notés par les intervenants des organismes référents

Lors du forum organisé auprès des 40 intervenants des partenaires référents, ces derniers ont plutôt parlé des effets des modalités du programme Clés en main sur : (1) l'intervention directe auprès des locataires, (2) leur rôle de soutien dans l'intégration en logement et (3) leur charge de cas.

Effets des modalités du programme sur l'intervention auprès des locataires : Les intervenants qui ont participé au forum soulignent que l'obtention d'un logement adapté à la capacité de payer du locataire permet d'accompagner ce dernier dans le développement concret de projets de vie et non seulement dans la réponse à ses besoins de base lors de la première année d'intégration en logement. De plus, les intervenants indiquent que les modalités d'attribution d'un logement subventionné représentent un levier favorisant l'adhésion au suivi, car il est conditionnel à la subvention lors de la première année.

Effets des modalités du programme sur le rôle de soutien des intervenants dans l'intégration en logement des locataires : Les intervenants qui ont participé au forum disent se sentir soutenus par Clés en main dans la survenue de situations d'instabilité résidentielle ou de désorganisation du locataire. De plus, ils mentionnent qu'ils disposent d'un accès à l'information nécessaire sur les droits et obligations du locataire grâce au programme.

Effets des modalités du programme sur les charges de cas des intervenants référents : Les intervenants qui ont participé au forum ont noté que les modalités du programme Clés en main pouvaient avoir un effet sur leur charge de cas. En effet, le rôle de partenaire référent engage le locataire et l'intervenant dans un suivi sur le long terme. Cette réalité mène à considérer la possibilité d'une charge de travail supplémentaire pour les intervenants ou l'organisme référent à mesure que le nombre de locataires référés augmente.

Bien que les modalités du programme soient majoritairement perçues positivement par les intervenants des organismes référents, l'effet remarqué sur leur charge de à long terme est noté comme étant un aspect plus

négatif. Cependant, cela ne semble pas avoir une influence majeure sur la vision des bienfaits du programme dans la pratique d'intégration en logement des intervenants des organismes référents.

Les effets de l'action intersectorielle du programme Clés en main sur les déterminants sociaux de la santé des locataires

En ce qui concerne les perceptions des locataires, 115 appels téléphoniques et deux focus groupes menés auprès de 7 locataires ont permis de récolter des données sur les effets de l'action intersectorielle du programme Clés en main sur les déterminants sociaux de la santé des participants. Plus spécifiquement, les effets répertoriés touchent (1) la situation sociale des locataires, (2) la santé des locataires et leur utilisation des services de santé et services sociaux, (3) la situation résidentielle des locataires, (4) les habitudes de vie des locataires et leur qualité de vie ainsi que (5) le réseau social des locataires.

- 12 participants avaient un PSL depuis moins de 1 an ;
- 34 participants avaient un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois ;
- 33 participants avaient un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois ;
- 36 participants avaient un PSL depuis plus de 5 ans.

Les Figures 3 à 17 (qui se trouvent en Annexe 4) présentent les effets répertoriés sur les déterminants sociaux de la santé des locataires en fonction du nombre d'années depuis l'obtention du PSL. Sur l'ensemble des participants :

Le tableau suivant (Tableau 3) présente les caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon des locataires interrogés. Le tableau 4, qui se trouve à la page suivante, montre si les locataires interrogés ont un suivi psychosocial actif et s'ils sont encore en contact avec leur partenaire référent. Les chiffres qui sont présentés dans ces tableaux représentent le nombre de participants interrogés faisant partie de cette catégorie.

Tableau 3 : Caractéristiques sociodémographiques des locataires interrogés

Âge						Genre		Milieu rural ou urbain	
20-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	Femme	Homme	Rural	Urbain
12	29	34	25	13	2	61	54	19	96

Occupation						
Travail	Retraite	Bénévolat	Études	Inapte au travail	Sans emploi	Maternité
19	6	8	5	34	42	1

Sources de revenus						
Salaires	Pension de vieillesse	Régie des rentes	Prêts et bourses	Solidarité sociale	Aide sociale	RQAP
19	4	14	2	34	51	1

État matrimonial actuel				Réside seul ou avec d'autres personnes			
Célibataire	Marié	Divorcé	Veuf	Seul	Avec enfants	Avec conjoint	Avec parents
103	1	9	2	99	14	1	1

Tableau 4 : Dossier des locataires interrogés à Clés en main

Suivi psychosocial		Contact avec un partenaire référent		
Suivi actif	Suivi fermé	Partenaire institutionnel	Partenaire communautaire	Proches aidants
66	49	71	40	4

Il est à noter que plusieurs locataires ont cessé l'entrevue téléphonique après quelques questions, car ils n'étaient plus à l'aise de répondre. D'autres ont simplement

refusé de répondre à certaines questions spécifiques. Ces facteurs ont donc influencé la récolte de données et les statistiques qui sont présentées ici.

La situation occupationnelle des locataires

La Figure 3 (Annexe 4) présente l'analyse des occupations actuelles des participants en fonction du nombre d'années depuis l'obtention de leur PSL. Comme c'est la situation d'emploi qui nous intéresse ici, ce sont ces données qui seront présentées, mais il est toujours possible de se référer à la Figure 3 pour accéder à l'ensemble des situations occupationnelles des locataires au moment des appels téléphoniques.

Pour les locataires qui avaient un PSL depuis moins de 1 an, 33 % avaient un emploi lors des appels téléphoniques. Ce pourcentage passe ensuite à 9 % pour les locataires qui avaient un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois, à 21 % pour ceux qui avaient un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et enfin à 13 % pour les locataires qui avaient un PSL depuis plus de 5 ans.

Nous avons aussi analysé la situation occupationnelle de l'échantillon au moment

de l'admission au programme Clés en main afin de la comparer à celle au moment des appels téléphoniques :

- 102 locataires étaient sans emploi ;
- 5 locataires étaient sans revenu ;
- 6 locataires avaient un emploi, dont 2 en arrêt de travail ;
- 2 locataires étaient aux études.

Nous trouvons intéressant d'analyser l'occupation actuelle des locataires en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL afin de voir si le fait d'obtenir cette subvention permettait d'actualiser un projet de vie dans un rôle citoyen. Comme l'analyse le montre, le taux d'employabilité passe de 6,9 % (au moment de l'admission à Clés en main) à 17 % (au moment des appels téléphoniques), et ce, peu importe le nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL.

Nous n'avons cependant pas pu établir de lien entre le nombre d'années passées en

intégration en logement et le retour au travail des locataires à cause de la non-homogénéité des groupes au niveau des occupations actuelles. Cette non-homogénéité peut être attribuée à la sensibilité du comité de sélection aux différentes réalités du terrain au fil des années.

Sachant que la très grande majorité des locataires interrogés étaient sans emploi et que certains étaient même sans revenu lors de l'admission au programme, il est possible d'affirmer que plusieurs locataires ont pu actualiser un projet de vie d'occuper un rôle citoyen après leur admission à Clés en main.

Il est enfin intéressant d'établir un lien avec l'approche du rétablissement en santé

mentale, approche mettant de l'avant le déploiement des services de soutien dédiés à la reconnaissance de l'autonomie de l'individu au sein de sa communauté. Comme montré dans cette partie de l'étude, le programme Clés en main contribue à redonner une place en société aux personnes aux prises avec des enjeux de santé mentale graves en agissant sur les éléments de la vie en société que sont le logement et le travail.

Points saillants de l'enquête

19 % des locataires ont été en mesure d'actualiser **un projet de vie d'occuper un emploi** après leur admission au programme Clés en main.

L'avis des locataires ayant participé aux focus groupes

Pour l'ensemble des locataires ayant participé aux focus groupes, l'accès au PSL leur a permis de réaliser certains projets de vie.

Pour le participant 1, l'accès à un PSL a facilité le rétablissement d'un cancer, ce pour quoi il a pu reprendre ses activités d'implication dans des organismes communautaires : « *J'ai dû diminuer mes implications le temps de la maladie, le temps des traitements, ça j'ai pas eu l'choix, fallait que j'me guérisses, mais après ça, c'est revenu comme c'était* ».

Pour le participant 2, l'accès à un PSL lui a permis de se concentrer davantage sur sa santé physique, santé essentielle à son projet de s'impliquer dans des activités bénévoles comme moyen de combattre l'isolement : « *Quand tu t'revois d'même, tu peux voir comment t'as évolué, dans 3 mois, dans 4 mois, tu peux savoir comment t'évolue t'sais. Tu rencontres quelqu'un qu'ça fait longtemps qu't'as pas vu pis y'a passé à même place que toié, ben tu peux y parler pis y dire : Ah où t'es rendu ? Ah ben j'travail un p'tit peu, j'fais du bénévolat, c'est ça, faudrait j'fasse du bénévolat, sortir d'la maison parce que moié j'ai été un bout alcoolique. Fait 3 ans que j'travail pu, j'ai tombé malade, j'travaillais 70 heures, c'est ça que j'trouve dur* ».

Pour la participante 3, l'accès à un PSL ne lui a pas permis d'actualiser un projet de vie d'occuper un rôle citoyen, mais lui a permis de se concentrer sur l'amélioration de sa santé physique, ce qu'elle considère comme étant un pilier pour l'aider à combattre l'instabilité résidentielle : « *[Avant le PSL], j'fumais, j'buvais, j'pouvais pas combattre mon instabilité* ».

La santé des locataires et leur utilisation des services de santé et services sociaux

Cette partie porte sur l'analyse statistique de la santé des locataires interrogés et de leur utilisation des services de santé et services sociaux. La partie est séparée en 5 catégories, soit :

1. Le recours aux services d'organismes communautaires au cours de la dernière année (Figure 4) ;
2. Le recours aux services d'une institution publique de santé au cours de la dernière année (Figure 5) ;
3. L'hospitalisation pour des raisons de santé physique au cours de la dernière année (Figure 6) ;
4. L'hospitalisation pour des raisons de santé mentale au cours de la dernière année (Figure 7) ;
5. L'utilisation des services d'urgence au cours de la dernière année (Figure 8).

Le recours aux services d'organismes communautaires au cours de la dernière année : Dans la Figure 4 (Annexe 4), il est possible de voir le pourcentage de locataires ayant eu recours aux services communautaires au cours de la dernière année en fonction du nombre d'années depuis l'obtention de leur PSL.

Pour les personnes qui ont un PSL depuis moins de 1 an, 83 % des locataires ont eu recours à des services communautaires au cours de la dernière année. Ce pourcentage passe ensuite à 69 % pour ceux qui ont un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois, à 51 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et à 64 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

Bien que l'on remarque une légère recrudescence de l'utilisation des services

communautaires pour le groupe de locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans, une baisse de l'utilisation des services communautaires en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL est remarquée (diminution allant de 83 % à 64 %).

Selon le Directeur de Clés en main Capitale-Nationale, les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans ont été recrutés dans un contexte sociopolitique de désinstitutionnalisation de la santé mentale. À l'époque, plusieurs personnes se sont retrouvées laissées à elle-même pendant de multiples années sans ressources avant d'avoir accès aux services de Clés en main, ce qui pourrait avoir eu un effet sur l'utilisation des services communautaires à long terme. De plus, à l'époque, peu de PSL étaient attribués aux personnes ayant des troubles de santé mentale sévères. Ainsi, la subvention allait aux locataires en situation plus urgente.

Le recours aux services d'une institution publique de santé au cours de la dernière année : Les données présentes dans la Figure 5 (Annexe 4) montrent le pourcentage de locataires qui ont eu recours aux services d'une institution publique de santé (par exemple, un CLSC) au cours de la dernière année en fonction du nombre d'années depuis l'obtention de leur PSL.

Pour les personnes qui ont accès à un PSL depuis moins de 1 an, 75 % d'entre elles ont utilisé les services d'une institution publique de santé au cours de la dernière année. Ce pourcentage passe à 59 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans, à 58 % pour les locataires qui

ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et à 72 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

Comme pour l'utilisation des services communautaires, une baisse de l'utilisation des services publics de santé est remarquée pour l'ensemble des groupes en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL (une diminution allant de 75 % à 72 %). Une augmentation de l'utilisation des services d'une institution publique de santé est cependant notée si le groupe de locataires qui ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois est comparé à celui des locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans (augmentation de 58 % à 72 %).

Pour ce dernier groupe, la raison d'utilisation de services la plus rapportée est le suivi médical. Comme les données sociodémographiques le montrent, plusieurs locataires de ce groupe, par leur statut de retraité, sont plus âgés et nécessitent un suivi médical pour des problèmes de santé liés au vieillissement. Ceci pourrait expliquer une recrudescence de l'utilisation des services publics de santé pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

L'hospitalisation pour des raisons de santé physique au cours de la dernière année : En ce qui concerne la Figure 6 (Annexe 4), elle montre le pourcentage de locataires qui ont été hospitalisés au cours de la dernière année pour des raisons de santé physique.

Pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois, 12 % disent avoir été hospitalisés au cours de la dernière année. Ce pourcentage reste stable (12 %) pour les locataires qui ont un PSL

depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et passe ensuite à 22 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

Une augmentation des hospitalisations pour des raisons de santé physique en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL est ici remarquée (augmentation allant de 12 % à 22 %). Comme mentionné précédemment, le nombre de personnes plus âgées dans le groupe de locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans pourrait expliquer ce résultat.

L'hospitalisation pour des raisons de santé mentale au cours de la dernière année : La Figure 7 (Annexe 4) présente le pourcentage de locataires ayant été hospitalisés pour des raisons de santé mentale au cours de la dernière année.

Pour les locataires qui ont un PSL depuis moins de 1 an, 25 % ont été hospitalisés pour des raisons de santé mentale au cours de la dernière année. Ce pourcentage passe ensuite à 9 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans, à 12 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et enfin à 8 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

Ici, il est intéressant de voir une diminution des hospitalisations pour des raisons de santé mentale au cours de la dernière année pour les groupes qui ont un PSL depuis plus de 1 an (diminution allant de 25 % à 8 %). Les pourcentages par la suite évoluent peu, ce qui indique une stabilisation des symptômes de santé mentale pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 1 an. Ceci pourrait être expliqué par plusieurs facteurs dont les ententes présentes dans l'Annexe A qui

stipulent l'obligation d'un suivi psychosocial pour les locataires lors de la première année d'intégration en logement ou si la situation le requiert par la suite. Les locataires indiquent aussi qu'ils ont remarqué une baisse des symptômes de la maladie due à la diminution des stressors liés au logement ainsi qu'une meilleure gestion de leur médication.

De plus, si les statistiques du nombre d'hospitalisations pour des raisons de santé mentale au cours de la dernière année sont comparées à celles des hospitalisations pour des raisons de santé physique au cours de la dernière année, il est possible de remarquer une tendance contraire. Or, il a été noté que, lors de la première année d'intégration en logement, les locataires sont plus concentrés sur leurs besoins liés à leur santé mentale. Un travail est donc fait avec leur intervenant pour une réaffiliation vers des services afin de répondre à ces besoins. Lorsque les symptômes du trouble de santé mentale sont stabilisés, il est donc possible pour les locataires de se concentrer davantage sur leurs maux physiques. Ainsi, le nombre d'augmentations d'hospitalisations pour des raisons de santé physique en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL indique que les locataires sont davantage aptes à recevoir des services et d'être pris en charge à la suite d'une stabilisation des symptômes d'un trouble de santé mentale.

L'utilisation des services d'urgence au cours de la dernière année : La Figure 8 présente le pourcentage de locataires qui ont utilisé les services d'urgence (par exemple, l'urgence d'un hôpital) au cours de la dernière année.

Pour les locataires qui ont un PSL depuis moins de 1 an, 25 % d'entre eux disent avoir consulté un ou des services d'urgence au

cours de la dernière année. Ce pourcentage passe ensuite à 15 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois, à 18 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et enfin à 30 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

Une diminution de l'utilisation des services d'urgence au cours de la dernière année est remarquée pour les groupes de locataires qui ont un PSL depuis moins de 5 ans (diminution allant de 25 % à 18 %), mais pas pour ceux qui ont un PSL depuis plus de 5 ans. L'âge vieillissant de ce groupe pourrait expliquer ce résultat, sachant que la consultation à l'urgence d'un hôpital est la raison la plus rapportée par ces locataires. En effet, sur l'ensemble des locataires, 60 % affirment avoir consulté un ou des services d'urgence pour des raisons de santé physique, tandis que 40 % des locataires interrogés disent avoir consulté un ou des services d'urgence pour des raisons de santé mentale.

Pour terminer cette partie portant sur la santé des locataires et leur utilisation des services de santé et services sociaux, il est intéressant d'établir un lien avec les règlements d'attribution pour le logement social et l'enjeu de l'autonomie, comme discuté dans la première section de cette étude.

Selon la notion d'autonomie, l'accès au logement autonome pour les personnes souffrant de troubles de santé mentale sévères représente à la fois une opportunité, mais invite à se questionner sur les mesures de soutien pouvant garantir le maintien de

l'autonomie fonctionnelle de ces personnes sur le long terme. C'est pourquoi le programme Clés en main prévoit une entente (Annexe A) précisant une obligation de suivi lors de la première année d'intégration en logement, suivi qui peut être réactivé si la situation le requiert. Or, l'assurance d'un suivi sur le long terme peut influencer l'utilisation des services de santé et de services sociaux communautaires ou institutionnels par les locataires du programme au fil des ans.

Points saillants de l'enquête

Depuis l'obtention de leur PSL, les locataires utilisent moins souvent les services communautaires (**diminution de 19 %**), les services publics de santé (**diminution de 3 %**) ou les services d'urgence (**diminution de 7 %**) au fil des ans. Les locataires sont aussi plus souvent hospitalisés pour des raisons de santé physique (**augmentation de 10 %**), mais moins souvent pour des raisons de santé mentale (**diminution de 17 %**).

L'avis des locataires ayant participé aux focus groupes

Pour l'ensemble des locataires ayant participé aux focus groupes, l'accès au PSL leur a permis de se concentrer davantage sur leur santé physique et mentale. Ils disent être plus aptes à prendre soin de leur santé physique et à prévenir les maux physiques par des changements d'habitudes de vie. Bien qu'ils aient des suivis plus réguliers pour des vérifications en lien avec leur santé physique, ils indiquent qu'ils sont moins souvent hospitalisés pour de graves problèmes de santé physique et utilisent moins les services d'urgence. Ils mentionnent aussi qu'ils n'ont pas été hospitalisés pour un trouble de santé mentale depuis qu'ils ont un PSL.

Pour le participant 1, le PSL lui a permis de sortir d'un milieu qu'il considérait comme nocif pour la guérison de son cancer. Il associe le fait d'avoir un appartement à son rétablissement actuel. Il dit être maintenant plus conscient de sa condition médicale et plus attentif aux signaux envoyés par son corps : « *Quand t'es pogné avec ce genre de chose-là, ben, t'es juste plus conscient, tout simplement de c'qui t'arrive et donc, par conséquent, ben tu réagis plus facilement et tu prends les moyens plus rapidement pour régler les situations* ».

Pour le participant 2, il associe le fait d'avoir un PSL aux grands changements d'habitudes de vie entrepris, changements ayant réduit le nombre d'hospitalisations pour des problèmes de santé graves : « *Si on r'garde ça, v'là trois ans, j't'ais avec ma marchette pis j'fumais 60 cigarettes par jour, ça fait 50 ans que j'fume 2 paquets par jour, pis là, j'suis rendu à 3 [cigarettes]* ». De plus, il fait maintenant des suivis plus réguliers chez le médecin pour prévenir l'aggravation de ses problèmes de santé, ce qu'il ne faisait pas auparavant.

Pour la participante 3, le PSL lui a permis de reprendre le pouvoir sur sa santé physique et mentale : « *En même temps que j'ai commencé mon entraînement en 2018, j'fumais, j'buvais, j't'ais alcoolique, ben, ben, ben, j'voyais que j'pouvais pas réellement combattre mon instabilité au niveau du logement parce que j't'ais pas assez en santé, t'sais, j't'ais pas assez, j'avais pas d'souffle, j'avais pas de force, t'sais, j't'ais vraiment faible, mais là, d'avoir arrêté de fumer, arrêté de boire, de m'attaquer à l'obésité, j'ai plus de force. Ça m'a permis de mieux connaître le cas de pourquoi j'étais si instable* ».

La situation résidentielle des locataires

Cette partie porte sur l'analyse statistique de la situation résidentielle des locataires. La partie est séparée en 2 catégories, soit : (1) le sentiment d'une stabilité résidentielle depuis l'obtention d'un PSL et (2) les distinctions notées entre le milieu urbain et le milieu rural.

Le sentiment d'une stabilité résidentielle depuis l'obtention d'un PSL : La Figure 9 (Annexe 4) présente le pourcentage de locataires qui considèrent avoir une meilleure stabilité résidentielle depuis l'obtention de leur PSL.

Pour les locataires qui ont un PSL depuis moins de 1 an, 100 % d'entre eux considèrent que l'obtention de leur PSL a favorisé leur stabilité résidentielle. Ce pourcentage passe ensuite à 88 % pour ce qui est des locataires ayant un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois, à 91 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et enfin à 78 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

Nous avons aussi analysé la situation résidentielle de l'échantillon au moment de l'admission au programme Clés en main afin de la comparer à celle au moment des appels téléphoniques :

- 7 locataires étaient sans domicile fixe ;
- 6 locataires se trouvaient en refuge ;
- 12 locataires résidaient au sein de leur famille ;
- 2 locataires provenaient d'une hospitalisation ;
- 4 locataires étaient en logement transitoire ;

- 11 locataires résidaient en maison de chambres ;
- 2 locataires provenaient d'une maison d'hébergement pour violence conjugale ;
- 7 locataires étaient en situation d'instabilité résidentielle ;
- 3 locataires résidaient en HLM ;
- 3 locataires étaient en logement supervisé ;
- 58 locataires étaient en logement autonome.

Comme le démontre l'analyse de la situation résidentielle des locataires au moment de leur admission au programme Clés en main, comparativement à leur situation résidentielle actuelle en fonction du nombre d'années depuis l'obtention de leur PSL, la majorité des personnes interrogées considèrent que l'obtention de la subvention a eu un effet sur leur stabilité résidentielle, soit parce que le fait d'avoir un logement subventionné leur a permis de mettre fin à leur situation d'instabilité résidentielle, soit parce que le PSL leur a permis d'avoir accès à un logement adéquat selon leurs moyens financiers. Or, une analyse réalisée par l'équipe de Clés en main montre que 35 % des logements des locataires avant leur admissibilité au programme étaient considérés comme inadéquats pour plusieurs raisons, dont l'insalubrité (12 % des cas) et un coût trop élevé (39 % des cas).

Enfin, il est intéressant d'établir un lien avec la notion du Chez-soi abordée dans la première partie de cette étude. Cette notion renvoie à l'acquisition par les locataires de repères, autant matériels qu'identitaires, dans une perspective de rétablissement et d'accès à des conditions de vie normalisantes

favorisant l'appropriation d'un rôle citoyen choisi au sein de la communauté. Or, le programme Clés en main, par la stabilisation de la situation résidentielle des locataires, permet à ces derniers d'acquérir ce Chez-soi essentiel au rétablissement.

Distinctions entre le milieu urbain et le milieu rural selon les locataires interrogés :

Lors des entrevues réalisées avec l'échantillon de locataires, il a été possible de dégager des distinctions entre ceux qui résident en milieu urbain et ceux qui habitent en milieu rural. Trois grandes différences majeures ont été notées en lien avec l'accessibilité des services, le nombre de déménagements et les coûts des logements.

En ce qui concerne l'accessibilité des services, il a été noté que peu d'organismes communautaires peuvent répondre à l'ensemble des besoins des locataires du programme en milieu rural. Ces organismes communautaires couvrent d'ailleurs un très large territoire. Plus de locataires rapportent qu'ils utilisent les services d'un CLSC pour un suivi psychosocial. De plus, pour les locataires en milieu rural, plusieurs disent qu'ils doivent prévoir un montant de leur revenu pour se rendre à leurs rendez-vous dans la Ville de Québec. En effet, peu d'entre

eux possèdent une voiture pour se déplacer et le système de transport en commun dans ces milieux est peu développé, ce qui rend certains déplacements plus difficiles.

Pour continuer, plus de déménagements dus à un changement de secteur (municipalité) où il y a plus de commodités ont été notés dans le milieu rural, comparativement au milieu urbain. Cela peut être expliqué par les difficultés de déplacement. Le déménagement faciliterait donc l'accès aux services, comme un suivi médical ou psychosocial, un dépanneur, une épicerie, etc.

Enfin, il a été remarqué que le coût des logements en milieu rural est moins élevé qu'en milieu urbain. Cela permet donc à certains locataires en milieu rural d'avoir plus facilement accès à une voiture, celle-ci s'avérant une plus grande nécessité à cause de plus grandes distances à parcourir.

Points saillants de l'enquête

85 % des locataires considèrent que l'obtention de la subvention a **contribué à leur stabilité résidentielle.**

Les habitudes de vie des locataires et leur qualité de vie

Cette partie porte sur l'analyse statistique de l'impact de l'action intersectorielle du PSL sur les habitudes et la qualité de vie des locataires interrogés. Cette partie est séparée en 4 catégories :

1. Le recours aux services d'une fiducie ou de l'aide d'un tiers pour la gestion du budget au cours de la dernière année (Figure 10) ;

2. L'organisation du budget pour les achats autres que ceux liés aux besoins de base (procuration d'un service de télécommunication, achats liés au transport, achats liés aux vêtements, achats liés aux loisirs (Figures 11 à 14) ;

3. La perception d'une meilleure sécurité alimentaire depuis l'obtention d'un PSL (Figure 15) ;
4. La perception que l'obtention d'un PSL a eu une influence positive au niveau psychologique (Figure 16).

Le recours aux services d'une fiducie ou de l'aide d'un tiers pour la gestion du budget au cours de la dernière année : Dans la Figure 10 (Annexe 4), nous présentons le pourcentage de locataires ayant eu recours aux services d'une fiducie ou de l'aide d'un tiers pour la gestion du budget au cours de la dernière année.

Pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois, 6 % d'entre eux ont eu recours aux services d'une fiducie ou de l'aide d'un tiers dans l'accompagnement du paiement de leur loyer au cours de la dernière année. Ce pourcentage se maintient (6 %) pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans. En ce qui concerne les autres groupes de l'échantillon, les locataires interrogés n'ont pas rapporté qu'ils avaient eu recours aux services d'une fiducie ou à l'aide d'un tiers dans l'accompagnement du paiement de leur loyer au cours de la dernière année.

Ces résultats montrent donc que la très grande majorité des locataires arrivent à gérer leur budget de manière autonome (92 % comparativement à 6 % des locataires ayant besoin de soutien). Lorsqu'ils ont besoin d'aide pour des difficultés financières, l'aide d'un tiers est souvent privilégiée à l'utilisation d'une fiducie. Plusieurs disent même être en mesure de mettre de l'argent de côté afin de rembourser une dette, ce que les locataires trouvent gratifiant et soulignent comme étant un facteur de diminution du stress financier.

L'organisation du budget pour les achats autres que ceux liés aux besoins de base :

Les Figures 11 à 14 (Annexe 4) mettent de l'avant les pourcentages de locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL leur a permis de budgéter les achats autres que ceux liés aux besoins de base. Plus particulièrement, la Figure 11 présente le pourcentage de locataires qui ont pu se procurer un service de télécommunication grâce au budget libéré par l'obtention d'un PSL. La Figure 12, elle, présente le pourcentage de locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL a contribué à l'organisation du budget pour les achats liés au transport. En ce qui concerne la Figure 13, elle présente le pourcentage de locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL leur a permis de budgéter les achats de vêtements. Enfin, la Figure 14 présente le pourcentage de locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL a contribué à l'organisation du budget pour les achats liés aux loisirs.

Sur l'ensemble des groupes de l'échantillon, 62 % des locataires disent avoir pu se procurer un service de télécommunication à la suite de l'obtention de leur PSL. Ces derniers indiquent que cela a grandement facilité la prise de contact avec leur intervenant ou les membres de leur réseau social.

En ce qui concerne les autres locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL ne leur a pas permis d'avoir accès à un service de télécommunication, plusieurs soulignent qu'ils avaient déjà accès à ce genre de services avant l'obtention de la subvention. D'autres ne voient tout simplement pas la nécessité de se payer ce service et préfèrent aller à la bibliothèque de leur quartier pour avoir accès à Internet.

En ce qui concerne l'organisation du budget pour les achats liés au transport depuis l'obtention d'un PSL, 74 % des locataires considèrent que la subvention leur a permis de budgéter les achats liés à leurs déplacements. Certains ont même réussi à mettre suffisamment d'argent de côté pour l'achat d'une voiture, tandis que d'autres ont dit avoir le budget nécessaire pour prévoir les réparations de leur voiture ou l'achat d'une carte d'autobus.

Pour les autres locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL ne leur a pas permis de budgéter les achats liés au transport, plusieurs rapportent ne pas avoir de voiture ou simplement ne pas utiliser le transport en commun et préfèrent marcher pour se rendre aux endroits désirés.

Sur l'ensemble de l'échantillon, 71 % des locataires interrogés considèrent être en mesure de budgéter les achats de vêtements depuis qu'ils ont la subvention. Ils soulèvent cependant la contrainte de leurs moyens financiers pour l'achat de vêtements neufs. Ils affirment ainsi être en mesure d'acheter des vêtements de seconde main, mais très peu de nouveaux vêtements.

Pour ce qui est des locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL ne leur a pas permis de budgéter les achats de vêtements, ils disent ne pas ressentir le besoin de magasiner ou de s'acheter des vêtements et que l'occasion de le faire se présente peu.

En ce qui concerne l'organisation du budget pour les achats liés aux loisirs depuis l'obtention d'un PSL, 76 % des locataires disent être en mesure de budgéter les achats liés aux loisirs depuis qu'ils ont un PSL. Par exemple, ils mentionnent qu'ils peuvent plus

facilement se permettre une sortie au restaurant avec leurs amis.

Pour ce qui est des locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL ne leur a pas permis de budgéter les achats liés aux loisirs, ils disent ne pas avoir d'intérêt à développer un loisir ou utiliser les services gratuits dans les centres communautaires.

Les statistiques présentées ici montrent que la majorité des locataires interrogés (71 % comparativement à 29 %) ont pu organiser plus facilement leur budget pour les achats autres que ceux liés aux besoins de base depuis l'obtention d'un PSL, ce qui a augmenté leur qualité de vie. Nous remarquons d'ailleurs que les perceptions entretenues par les locataires qui ne remarquent pas de changement dans leurs habitudes ou qualité de vie depuis l'obtention d'un PSL sont influencées par les intérêts personnels plutôt que par la capacité du PSL à compenser pour un manque de revenu.

Enfin, il est intéressant d'établir un lien avec l'approche du développement des capacités vue en première section de cette étude. Selon cette perspective, le logement social n'est pas seulement un outil d'équité permettant une accessibilité financière, mais aussi un moyen de conversion de biens économiques en capacités permettant un fonctionnement quotidien choisi et l'expression de libertés pour les individus en bénéficiant. Ainsi, un locataire ayant accès à un PSL voit sa capacité de participation citoyenne augmentée parce que le PSL permet de compenser au niveau financier. Ultimement, cela permet d'avoir accès à une meilleure qualité de vie.

La perception d'une meilleure sécurité alimentaire depuis l'obtention d'un PSL : La Figure 15 (Annexe 4) met de l'avant le pourcentage des locataires qui perçoivent que l'obtention d'un PSL a contribué à une meilleure sécurité alimentaire.

Pour les locataires qui ont un PSL depuis moins de 1 an, 92 % d'entre eux considèrent que l'obtention d'un PSL a contribué à une meilleure sécurité alimentaire. Ce pourcentage passe à 85 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois, à 78 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et enfin à 86 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

La majorité des locataires perçoivent donc avoir une meilleure sécurité alimentaire depuis l'obtention de leur PSL. Ils disent avoir les moyens nécessaires pour mieux manger, et ce, pour la durée du mois.

Pour les locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL ne leur a pas apporté une meilleure sécurité alimentaire, ils soulignent que c'est parce qu'ils ont tout de même recours à l'aide alimentaire pour combler leurs besoins en nourriture.

La perception que l'obtention d'un PSL a eu une influence positive au niveau psychologique : La Figure 16 (Annexe 4) présente le pourcentage des locataires interrogés qui perçoivent que l'obtention d'un PSL a eu une influence positive au niveau psychologique.

Pour les locataires qui ont un PSL depuis moins de 1 an, 100 % perçoivent que l'obtention d'un PSL a eu une influence positive au niveau psychologique. Ce

pourcentage passe ensuite à 91 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois, à 82 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et enfin à 80 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

La majorité des locataires perçoivent donc que l'obtention d'un PSL a eu une influence positive au niveau psychologique. Plusieurs locataires indiquent même qu'ils ont une amélioration de leur sommeil, une amélioration de leur hygiène corporelle, une diminution de leur consommation et une diminution de la judiciarisation. Ils disent avoir l'impression d'avoir repris le pouvoir sur leur vie et avoir le sentiment d'être un citoyen à part entière par leur statut de locataire.

Cependant, nous remarquons une baisse de cette perception en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL (baisse passant 100 % à 80 %). Même si ces pourcentages restent élevés et que la baisse n'est pas considérée comme étant significative, il importe de se questionner sur les raisons derrière ces résultats. Or, cela pourrait être expliqué par une habitude des locataires à avoir un PSL au fil des années. Ainsi, la perception des locataires concernant leur bien-être psychologique est peut-être moins liée au fait d'avoir accès à un logement subventionné, mais plutôt au fait, par exemple, d'avoir un emploi.

Points saillants de l'enquête

Depuis l'obtention de leur PSL, **92 %** des locataires arrivent à **gérer leur budget de manière autonome** et **71 %** arrivent à mieux le gérer pour **répondre à d'autres besoins que ceux liés à leurs besoins de base**. De plus, **88 %** des locataires croient que l'obtention d'un PSL a eu une **influence positive au niveau psychologique**.

L'avis des locataires ayant participé aux focus groupes

Pour l'ensemble des locataires ayant participé aux focus groupes, l'accès à un PSL a eu un impact sur leur qualité de vie. En effet, les locataires considèrent avoir une meilleure sécurité alimentaire, pouvoir répondre à d'autres besoins que ceux liés à leurs besoins de base et que le PSL a eu une influence positive au niveau psychologique.

Pour le participant 1, le PSL n'a pas eu d'influence sur sa capacité à gérer seul son budget. Cela lui a cependant permis d'emprunter moins souvent de l'argent à sa famille lors d'achats majeurs, tel que le remplacement d'un four, par exemple. Le PSL lui a même permis de s'acheter des vêtements neufs et un cellulaire, ce qu'il n'aurait pas pu faire auparavant : *« Ça m'a permis d'avoir mon style et d'être bien dans ma peau »*. En ce qui concerne la sécurité alimentaire, le participant 1 affirme utiliser beaucoup moins souvent les services d'aide alimentaire, ce qui a grandement augmenté son sentiment de sécurité alimentaire. Enfin, il considère que le PSL a eu une influence positive au niveau psychologique, en particulier sur le stress financier : *« Ça a un gros impact sur le moral et tout ça, ça enlève un gros stress. Le stress financier est très important, c'est un des plus gros stress qu'on a »*.

Pour le participant 2, le PSL lui a permis de se remettre d'une faillite et d'économiser de l'argent pour l'achat d'une voiture : *« C'est facile à voir, j'me r'garde vl'à deux ans à l'Armée du Salut, j'avais jamais une cenne, pis là, j'tombe sur une subvention pour mon loyer, pis j'réussis à m'mettre 200 \$ par mois à la banque, j'vais m'ach'ter un char ben vite, fait que c'est merveilleux là »*. Il considère aussi avoir une meilleure sécurité alimentaire, car il n'utilise plus les services d'aide alimentaire et note pouvoir manger plus sainement. Enfin, il affirme que le PSL a eu une influence positive au niveau psychologique, car il a remarqué une amélioration de sa santé mentale.

En ce qui concerne le participant 3, il a recours aux services d'une fiducie. Comme il a été très longtemps à la rue, ce type de service lui permet de réapprendre à gérer un budget et de vivre moins de stress pour payer son loyer : *« La fiducie paye tout, puis toi il te reste ton argent à dépenser dans tes poches »*. Comme le participant 3 a un PSL depuis peu, il considère encore difficile de budgéter les achats autres que ceux liés aux besoins de base, mais il prévoit éventuellement s'acheter une télévision. Bien qu'il considère avoir une meilleure sécurité alimentaire, le participant 3 utilise encore les services d'aide alimentaire, principalement pour avoir des contacts sociaux. Enfin, le participant 3 considère que le PSL a eu une influence positive au niveau psychologique, mais se sent parfois seul, car son logement se trouve dans un autre quartier que celui où il était habitué d'aller : *« Mon entrée en logement, ç'a été positif, mais j'tais tellement habitué à voir du monde, que j'm'ennuie [...], mais je reviendrais pas en arrière »*.

Pour la participante 4, bien qu'elle reçoive depuis peu le PSL, elle trouve qu'elle doit moins souvent emprunter de l'argent à ses amis. Elle considère aussi être plus en mesure de se payer des biens autres que ceux liés aux besoins de base, tels qu'une télévision. En ce qui concerne le sentiment de sécurité alimentaire, la participante 4 affirme continuer d'utiliser les ressources d'aide alimentaire, car elle trouve que cela contribue au gaspillage alimentaire : « *J'trouve que c't'important. Pis en plus, ça m'fait quelque chose à faire. J'aime ça faire ma p'tite tournée* (en parlant des ressources d'aide alimentaire) ». Elle dit que l'appartement lui permet de prendre le temps de cuisiner, ce qu'elle apprécie grandement. Enfin, elle trouve que le PSL a eu une influence positive au niveau psychologique, car cela lui a permis d'avoir un animal de compagnie. De plus, elle possède maintenant l'espace nécessaire pour effectuer des projets personnels : « *C'est la première fois d'ma vie que j'ai un appart qu'y'est pas un demi-sous-sol. J'ai l'espace et l'temps d'faire mes projets d'art* ».

Le réseau social des locataires

La Figure 17 présente le pourcentage de locataires qui perçoivent que l'obtention d'un PSL a eu une influence sur leurs relations avec leur réseau social.

Pour ce qui est des locataires qui ont un PSL depuis moins de 1 an, 83 % d'entre eux perçoivent que l'obtention d'un PSL a eu une influence sur leurs relations avec leur réseau social. Ce pourcentage passe ensuite à 56 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois, à 42 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et à 47 % pour les locataires qui ont un PSL depuis plus de 5 ans.

Ainsi, plusieurs locataires qui ont un PSL remarquent que la subvention a eu une influence sur leurs relations avec leur réseau social. En effet, les locataires disent avoir un endroit où accueillir leur réseau social, avoir une plus grande autonomie face aux anciens pourvoyeurs de soins, une diminution des contacts néfastes et une amélioration de leurs relations sociales.

Pour les locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL n'a pas eu d'influence sur leurs relations avec leur réseau social, ils mentionnent qu'ils se sentent grandement isolés par l'absence d'un réseau pour les soutenir. D'autres disent aussi ne pas vouloir partager le fait d'avoir un PSL avec leurs proches pour ne pas vivre de stigmatisation. Certains mentionnent même qu'ils ont honte d'avoir recours à cette aide pour arriver à combler leurs besoins.

Il est donc intéressant d'établir un lien avec l'enjeu de stigmatisation noté dans la première section de cette étude. Même si la plupart des locataires remarquent des effets positifs de l'obtention d'un PSL grâce au programme Clés en main sur leurs relations avec leur réseau social, l'impression d'être stigmatisé par les pairs peut demeurer.

Enfin, nous trouvons pertinent de créer un lien avec la notion du Chez-soi, aussi vue en première section de cette étude. Les locataires disent avoir un endroit où recevoir

leurs proches, un endroit régi par des règles sociales qu'ils ont eux-mêmes établies. Cette perception de maîtrise de la gestion sociale indique que les locataires ont développé cette notion du Chez-soi en s'appropriant leur logement.

Points saillants de l'enquête

57 % des locataires interrogés remarquent que la subvention a eu une **influence positive sur leur relation avec leur réseau social.**

L'avis des locataires ayant participé aux focus groupes

Pour l'ensemble des locataires ayant participé aux focus groupes, l'accès à un PSL a eu un impact sur leurs relations avec leur réseau social. En effet, les locataires considèrent que l'accès à un logement dans le marché locatif privé leur a permis de mettre fin à des relations toxiques.

Pour le participant 1, le fait d'avoir eu accès au PSL lui a permis de quitter une maison de chambres où il considérait vivre des relations toxiques : « *J'suis parti d'une maison de chambres où on était 4, pis les relations étaient relativement toxiques, effectivement, y'avait toutes sortes de problématiques avec les autres locataires, pis à la fin, j't'ais même rendu, ça m'a rendu malade, carrément* ». Il dit que son logement lui permet de vivre autant des moments de solitude que d'inviter des gens pour faire des activités, ce qu'il apprécie grandement.

Pour le participant 2, l'accès au PSL lui a permis d'avoir un contrôle sur qui est invité ou non dans son appartement. Comme il comprend très bien les enjeux en lien avec l'itinérance que certaines personnes de son entourage vivent, il trouve parfois difficile de ne pas les inviter pour leur venir en aide. Il se concentre maintenant sur lui-même et son appartement lui permet de le faire : « *J'me félicite d'avoir pu prévenir, étant donné que j'connais beaucoup d'monde d'la rue, beaucoup d'monde du milieu d'la vente de drogues, dans l'engouement, t'sais, dans l'engouement d'avoir un loyer pis toute, d'le faire voir par des personnes, d'inviter des personnes. J'ai réalisé qu'il fallait que j'dise non, faut que j'commence à être chez nous avant au lieu d'commencer à amener du monde parce que si j'commence à amener du monde, dans 3 mois, y vont commencer à s'sentir autant chez eux que moi-même* ».

Pour le participant 3, l'obtention d'un PSL lui a permis de quitter l'Armée du Salut où il vivait avec plusieurs autres personnes. Il mentionne qu'il était difficile pour lui d'y rester, ce pour quoi il n'y mangeait pas : « *Tout le long que j'ai été là, j'ai jamais mangé dans la cafétéria. J't'ais pas capable. Le monde qui y était, j't'ais pas capable* ». Même s'il ressent de la solitude, le logement du participant 3 lui permet d'avoir un meilleur contrôle sur ses relations sociales : « *J'suis pas prêt à faire entrer n'importe qui chez nous juste pour avoir un ami* ».

Pour la participante 4, même si elle se considère plutôt solitaire, l'accès à un logement grâce au PSL lui a permis de prendre du recul face à certaines relations dans sa vie : « *Moi ça l'a changé aussi. De pu accepter. J'ai un cercle d'amis quand même restreint, j't'une fille solitaire. J'avais une amie, mais ça convient pu, j'ai mis fin, là c't'assez* ».

VIII. ŒUVRER EN INTERSECTORIALITÉ : IMPLICATIONS PRATIQUES

« Un des effets de l’intersectorialité pourrait être de favoriser une “égalisation des ressources” au profit de publics exclus et démunis. Dans une optique de construction des “capabilités”, nous observons que l’intersectorialité mise en place autour de différents projets d’habitation sociale draine vers les personnes qui y résident des ressources additionnelles et mieux coordonnées » (Morin, 2015, p. 11).

L’action intersectorielle permet la mise en commun de ressources et de compétences visant à répondre à des enjeux sociaux complexes rencontrés par plusieurs secteurs distincts. Dans le cas des secteurs de l’habitation subventionnée ainsi que des services sociaux et de santé, l’accessibilité et le maintien des personnes vivant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation sociale exigent la mise en place de conditions de concertation rendant possible de telles actions. Ces conditions de concertation sont cruciales afin de poser les bases des actions futures qui répondront aux besoins présents sur le terrain. Parce qu’il est un acteur autonome et intersectoriel capable de comprendre et de concilier les enjeux des secteurs concernés, le

programme Clés en main a pour mandat d’animer des espaces de concertation et d’accompagner les acteurs sectoriels à atteindre des conditions optimales de coopération.

Cette partie s’intéresse donc à définir et à fournir des éléments de compréhension des différents niveaux à prendre en considération dans une initiative de concertation et de coopération intersectorielle. De manière plus spécifique, cette partie de l’étude traite des ententes mutuelles des acteurs impliqués dans Clés en main, de l’identification des acteurs-clés dans un milieu en préparation d’une démarche de concertation et des indicateurs de l’action intersectorielle.

1. Ententes mutuelles des acteurs impliqués dans Clés en main

Le programme Clés en main est basé sur des ententes mutuelles avec plusieurs acteurs impliqués. Dans l'**entente I.**, le propriétaire ou le gestionnaire de logements sociaux, communautaires ou privés s'engage à mettre à disposition des logements subventionnés en déléguant le rôle d'attribution au programme Clés en main. En contrepartie, le programme Clés en main s'engage à attribuer les logements disponibles selon les critères correspondant à la marginalisation parmi les personnes bénéficiant d'un suivi auprès d'un organisme référent. Le propriétaire est ainsi assuré du suivi adéquat des locataires qui seront placés et peut partager la responsabilité du maintien résidentiel dans de bonnes conditions avec le programme Clés en main et ses partenaires. La situation psychosociale du locataire n'est pas communiquée au propriétaire et demeure confidentielle. Les informations nécessaires à l'attribution du logement sont cependant transmises avec l'autorisation du demandeur.

Dans l'**entente II.**, Clés en main s'assure de disposer de partenariats avec des organismes référents qui agissent en tant que dispensateurs de services auprès des personnes correspondant aux clientèles cibles du programme⁹. En signant l'entente de partenariat, l'organisme référent peut référer des personnes dont il assure le suivi psychosocial depuis un minimum de 6 mois et s'engage à accompagner la personne référée pendant la première année suivant l'intégration en logement ou par la suite si la situation le requiert. L'organisme référent

bénéficie pour cela du soutien de l'agent de liaison du programme.

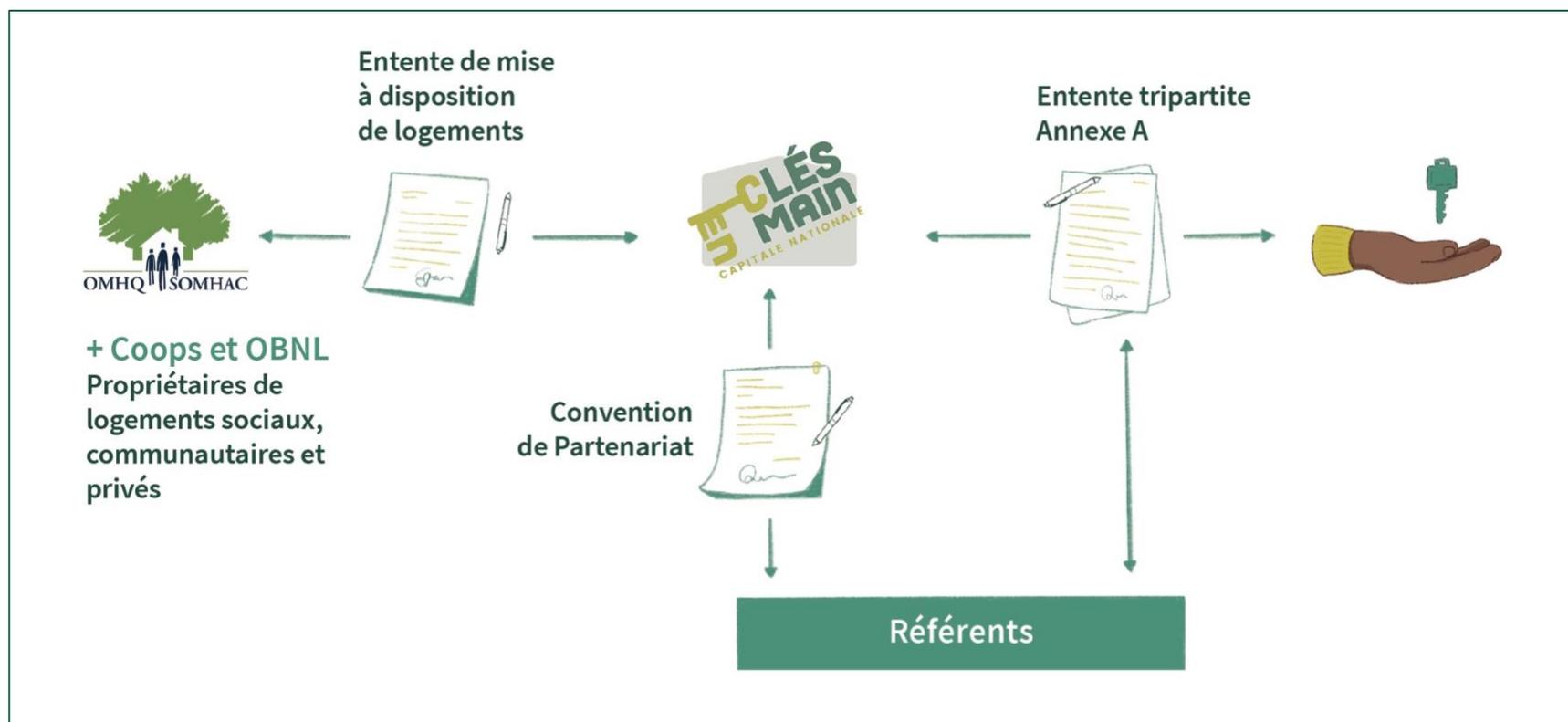
Quant à l'**entente III.**, c'est une entente tripartite signée une fois que le locataire a été sélectionné et lors de l'admission dans le programme. Cette entente fait figure d'annexe au bail (nommée Annexe A, voir Annexe 1 dans ce document) et engage le locataire, son intervenant référent ainsi que l'agent de liaison de Clés en main. En la signant, le locataire s'engage à recevoir l'aide nécessaire au soutien en logement par le partenaire référent au minimum pendant la première année d'intégration en logement ou par la suite lorsque la situation le requiert. Afin de bénéficier de la subvention et d'assurer son maintien résidentiel dans les meilleures conditions, il autorise également son intervenant référent, l'agent de liaison et l'office municipal d'habitation dont il relève à échanger des informations le concernant.

L'intervenant du partenaire référent s'engage à accompagner le locataire, le cas échéant, dans la recherche de logement dans le délai prescrit, faciliter les démarches administratives, assurer le maintien du suivi durant la première année d'intégration en logement et agir en tant que sonneur d'alerte concernant toute situation pouvant engendrer un risque d'instabilité résidentielle.

L'agent de liaison, quant à lui, s'engage à assurer un soutien à l'intervenant ainsi qu'au locataire (détails à la section sur le rôle : l'agent de liaison).

⁹ Enjeux de santé mentale graves, de judiciarisation, de toxicomanie ou d'instabilité résidentielle chronique et d'itinérance.

Image 3 : Ententes mutuelles des acteurs impliqués dans Clés en main



a. Tableau synthèse des engagements des différents acteurs impliqués dans Clés en main selon les ententes I., II. ou III.

Le tableau synthèse suivant (Tableau 5) présente les engagements précis du propriétaire collectif ou communautaire, de Clés en main, du locataire, de l'intervenant et de l'organisme référent selon l'entente I., II. ou III.

Tableau 5 : Synthèse des engagements du propriétaire, de Clés en main, du locataire, de l'intervenant et de l'organisme référent selon l'entente I., II. ou III.

Ententes	Engagement propriétaire collectif ou communautaire (OMH ou OBNL/Coops)	Engagement Clés en main	Engagement locataire	Engagement intervenant	Engagement organisme référent
Entente I.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise à disposition de logements ou d'unités de subvention PSL ; ➤ Délègue le rôle de présélection des locataires pour ces logements. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Assure l'attribution des unités de logement disponibles aux clientèles marginalisées et vivant des enjeux de santé mentale ; ➤ Préviend la survenue des situations à risque d'instabilité résidentielle. 			

Entente II.		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Engage le programme Clés en main à ouvrir les périodes de candidatures aux organismes et institutions signataires. 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Engage l'organisme référent à référer des candidats dont il assure le suivi depuis minimalement 6 mois. À la fin de la période de suivi minimale d'un an, il s'engage à réactiver le dossier lorsque la situation le requiert.
Entente III.		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le programme Clés en main s'engage à assurer le soutien du locataire et de son intervenant dans l'ensemble des démarches liées à la recherche de logement, la gestion des risques d'instabilité résidentielle, l'information quant aux droits et obligations ainsi que dans l'appropriation du rôle de locataire. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le locataire s'engage à recevoir le soutien de l'intervenant référent pendant la première année d'intégration en logement ou par la suite lorsque la situation le requiert ; ➤ Il autorise également son intervenant référent, l'agent de liaison et l'office municipal d'habitation dont il relève à échanger des informations le concernant ; ➤ Il s'engage à respecter les conditions liées à la subvention. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'intervenant du partenaire référent s'engage à accompagner le locataire, le cas échéant, dans la recherche d'un logement dans le délai prescrit, faciliter les démarches administratives, assurer le maintien du suivi durant la première année d'intégration en logement et agir en tant que sonneur d'alerte concernant toute situation pouvant engendrer un risque d'instabilité résidentielle. 	

2. Identification des acteurs-clés du milieu en préparation d'une démarche de concertation

Ce guide étant destiné aux développeurs voulant implanter un modèle tel que Clés en main dans leur milieu, le tableau suivant (Tableau 6) vise à cibler les acteurs-clés devant être impliqués dans le projet dès ses premières étapes en préparation d'une démarche de concertation.

Tableau 6 : Les acteurs-clés pouvant être impliqués dans le projet en fonction de leur rôle et intérêt potentiel à participer aux activités de concertation

Acteurs-clés	Rôle	Intérêt potentiel à participer aux activités de concertation	Identification de l'acteur-clé dans votre milieu
Représentants des personnes utilisatrices et leurs familles	Ils sont responsables de la représentation politique de la réalité des personnes utilisatrices et de leurs familles auprès des décideurs.	Comme ils font valoir les besoins des personnes utilisatrices et leurs familles auprès des décideurs publics, ils ont grandement intérêt à faire développer des programmes tels que Clés en main au sein de leur communauté.	
Offices municipaux d'habitation	Responsables de l'attribution des subventions au loyer de type PSL et gestionnaires des subventions au logement sur le territoire, les OMH représentent des acteurs-clés à impliquer en priorité dans les préparatifs des démarches de concertation. De plus, en tant qu'organismes parapublics, la municipalité siège le plus souvent au sein du CA des OMH, ce qui constitue un excellent moyen d'entrer en contact avec la Ville.	Un partenariat avec le programme Clés en main représente une opportunité d'offrir des logements adaptés à un type de requérants le plus souvent non admissibles aux programmes HLM. Par ailleurs, selon le Plan d'action interministériel en itinérance, les OMH ont pour objectif d'attribuer un minimum de 10 % des PSL aux demandeurs vivant des enjeux de santé mentale et d'itinérance (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2015). Intégrer des personnes vivant des enjeux en lien avec le comportement et l'autonomie représente des risques particuliers. Dans ce contexte, un programme tel que Clés en main permet d'offrir un soutien concerté et ainsi d'augmenter les conditions de succès de l'intégration de ces personnes.	

<p>Municipalité(s)</p>	<p>Les municipalités participent à hauteur de 10 % aux subventions de logements sur leur territoire et de 15 % pour le développement de logements sociaux dans le cadre du programme Accès-Logis (OBNL). Pour chaque subvention PSL attribuée, la municipalité concernée doit déboursier une partie de la subvention. Dans le cas de petites municipalités en milieu rural, par exemple, l'existence de programmes de subvention de type PSL peut par ailleurs être méconnue.</p> <p>À plus forte raison depuis leur regroupement, un OMH peut œuvrer dans plusieurs municipalités différentes. Il est donc important d'identifier préalablement les acteurs municipaux à impliquer dans le projet.</p>	<p>Le PSL représente une solution intéressante pour de petites municipalités présentant des besoins en logements sociaux, mais ne pouvant développer de nouveaux projets de construction par le programme Accès-Logis (nécessitant une mise de fonds du milieu correspondant à 15 % des couts du projet) et ne disposant pas d'une masse critique de populations marginalisées pour justifier le développement d'un tel projet d'habitation.</p> <p>Pour les plus grandes municipalités ou les grands centres urbains, des programmes tels que Clés en main peuvent représenter une solution de soutien en logement intéressante pour diversifier l'offre de logements disponibles et ainsi répondre aux besoins des populations marginalisées et vivant des enjeux de santé mentale.</p>	
<p>Centre intégré (universitaire) de santé et de services sociaux (CISSS ou CIUSSS)</p>	<p>Les CISSS ou CIUSSS peuvent agir sur trois niveaux du développement du programme :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le financement ; 2. L'accompagnement du processus de concertation par l'entremise de ses services d'organisation communautaire ; 3. Parce qu'il dispose de services de suivi en santé mentale (SIV et SIM), il peut agir à titre d'organisme référent. 	<p>Comme mentionné préalablement, le MSSS considère le développement de l'accessibilité au logement subventionné pour les personnes vivant des enjeux de santé mentale graves comme une cible prioritaire dans son plan d'action 2015-2020 (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2015). Dans bien des régions, les OMH bénéficient d'ententes de soutien avec les CISSS ou CIUSSS. Ces ententes peuvent déjà couvrir certains besoins. Cependant, la complexité des cas rencontrés peut exiger des modalités de concertation et de soutien, telles que proposées par le programme Clés en main (rôle de l'agent de liaison et comité de pratiques, par exemple). Dans ce cas, le modèle Clés en main se positionnera comme un outil supplémentaire parmi la diversité d'initiatives mises en place.</p>	

<p>Organismes communautaires offrant un soutien dans la communauté</p>	<p>Les organismes communautaires pouvant assumer un suivi dans la communauté peuvent agir en tant qu'organisme référent.</p> <p>Le développement de l'offre de logements est conditionnel à un soutien adéquat en logement pour les requérants, il est donc important d'identifier les organismes pouvant offrir ce type de soutien dans la communauté.</p>	<p>En devenant partenaire référent du programme Clés en main, l'organisme peut référer des personnes qu'il suit depuis minimalement 6 mois. Ceci permet de développer les opportunités d'accès au logement social pour ses clientèles le plus souvent non admissibles autrement.</p> <p>En devenant partenaire référent, il peut siéger au comité de gestion et ainsi participer aux orientations du programme Clés en main.</p>	
<p>OBNL et Coops</p>	<p>Les propriétaires communautaires et collectifs ayant une mission sociale peuvent faire appel au programme pour conventionner une partie de leurs logements. Le programme Clés en main sélectionnera alors, pour chaque logement disponible, 2 à 3 candidats (respectant les conditions d'admissibilité au logement) qui seront présentés au comité de sélection de l'OBNL ou de la Coop d'habitation concernée.</p> <p>La disponibilité de logements au sein du programme étant un levier majeur de mobilisation des acteurs du milieu, l'atteinte d'une masse critique de logements à offrir représente ainsi un objectif prioritaire dans l'implantation du programme.</p>	<p>Les OBNL ou Coops ne disposent pas toujours des ressources de soutien suffisantes pour gérer les problématiques impliquant des locataires vivant des enjeux de santé mentale et de marginalisation.</p> <p>Le fait de conventionner des logements dans le cadre du programme Clés en main permettra aux locataires de partager la responsabilité du maintien du locataire avec un répondant. Il pourra également bénéficier du soutien de l'agent de liaison dans la résolution des éventuelles situations problématiques pouvant survenir auprès d'un locataire référé.</p> <p>Être un propriétaire partenaire du programme permet donc un partage dans la gestion de certains risques avec Clés en main et ses partenaires.</p>	

<p>Fiduciaire ou organisme porteur agissant comme dispensateur de services dans le milieu</p>	<p>Nous avons précédemment expliqué en quoi la neutralité de Clés en main, assurée par les modalités de concertation intersectorielle, était un élément essentiel de la légitimité du programme auprès des acteurs du milieu. Cette neutralité intervient aux deux niveaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gouvernance (par le biais du comité de gestion composé des acteurs-clés du secteur de l’habitation sociale et du secteur de la santé et des services sociaux) ; ➤ Sélection des locataires (grâce au comité de sélection élu par le comité de gestion et composé de représentants du secteur de l’habitation sociale ainsi que du secteur de la santé et des services sociaux). <p>Le rôle du fiduciaire permet donc une neutralité dans la gouvernance du programme, tout en fournissant un soutien administratif et technique aux différents niveaux de l’implantation du programme. Ce soutien clinique a été identifié comme un gage d’efficacité et de confiance par les propriétaires partenaires interrogés. Par ailleurs, l’appartenance à une équipe, particulièrement en début d’implantation, constitue un moyen de soutenir l’agent de liaison dans l’appropriation d’une pratique de soutien efficace. Ceci aide dans le vécu de situations difficiles pouvant engendrer un stress de compassion. De plus, l’appartenance à une équipe donne des occasions de réflexions concertées dans la résolution de cas complexes.</p>	<p>L’intérêt du fiduciaire est de développer des solutions concrètes pour améliorer l’accessibilité au logement social des clientèles marginalisées et vivant des enjeux de santé mentale graves. Il doit donc avoir une affinité avec la mission du programme Clés en main.</p> <p>Il devra également :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Agir comme dispensateur de services en santé mentale dans le milieu ; ➤ Avoir confiance aux processus de gouvernance intersectoriels et être prêt à dédier des ressources dans l’animation des espaces de concertation mis en place ; ➤ Il devra avoir pour objectif la réponse aux besoins de l’ensemble des organismes référents dans un objectif d’équité et de neutralité ; ➤ Il devra anticiper la complexité d’un double rôle, soit celui d’être à la fois organisme porteur du projet et organisme référent. 	
------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3. Instauration d'une action intersectorielle dans votre milieu – Indicateurs

Au fil des entretiens avec le directeur de Clés en main portant sur le développement du programme et en observant les différents espaces de concertation mis en place, nous avons pu dégager des attitudes et actions concrètes dans l'instauration d'une concertation intersectorielle efficace.

Afin de rendre ces informations plus opérationnelles, nous les avons croisées avec des modèles existants dans la littérature. Nous avons choisi d'utiliser le modèle développé par Morin et collaborateurs (2015) qui s'applique à l'intervention intersectorielle en logement social. D'après ce modèle, l'action intersectorielle s'exerce selon trois niveaux : (1) Communication, (2) Coordination et (3) Coopération. Chacun de ces niveaux représente une étape dans le processus évolutif qu'est la mise en place et l'animation de structures de concertation efficaces.

« Le passage d'un niveau de collaboration à un autre suppose un temps d'appropriation et d'apprentissage de pratiques fonctionnelles amenant graduellement à progresser, à "maturer" vers des formes plus complexes, élaborées et plus ou moins

institutionnalisées atteignant le niveau le plus intégré de collaboration » (Mercier & Métivier, 2003, p. 38).

Les tableaux suivants (Tableaux 7 à 10) sont une libre interprétation de ce modèle et visent à mettre en valeur les indicateurs de concertation en proposant des moyens de les faire évoluer vers le stade de coopération. Les moyens retenus découlent de l'histoire du programme Clés en main et visent à inspirer les développeurs voulant s'approprier le modèle, à trouver leurs propres moyens d'accompagner le milieu dans une concertation aboutie et à même de soutenir le développement d'une action intersectorielle, action nécessaire au bon fonctionnement du programme tel que mentionné précédemment.

Afin de faciliter la compréhension du modèle et son utilisation, nous avons décidé de diviser les indicateurs en quatre catégories :

1. Convergence des acteurs ;
2. Structure du projet ;
3. Mutualisation des compétences et des ressources ;
4. Climat.

Tableau 7 : L'indication de la convergence des acteurs selon les niveaux de l'action intersectorielle

Convergence des acteurs		
Communication	Coordination	Coopération
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence d'une première volonté de travailler ensemble ▪ Présence d'intérêts communs ▪ Présence d'intérêts conflictuels 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concertation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence d'une vision commune ▪ Utilisation d'un langage et d'outils communs
<p>Détails :</p> <p>Au début de la concertation, dans le stade de communication, la convergence des acteurs est motivée par une première volonté de travailler ensemble, de même que des intérêts communs. À ce stade, les intérêts des acteurs sont tacites (pas encore exprimés) et coexistent également avec des intérêts conflictuels qui peuvent diviser les acteurs.</p> <p>Pour passer au stade de coordination, un effort de concertation devra être mené. Le rôle de l'agent de liaison peut alors consister à faciliter l'expression des intérêts communs et à proposer de travailler sur un cadre de partenariat. À ce stade de la concertation, il est important de répondre à la question suivante : quels sont les points sur lesquels les acteurs s'accordent ? Les motivations communes sont alors explicitées et clarifiées et permettent d'évoluer vers le stade de concertation suivant.</p> <p>Au stade de coopération, le cadre de partenariat a permis, notamment, la définition d'une vision commune du projet entre les acteurs. De plus, l'effort de concertation a permis de se doter d'un langage commun sur lequel les acteurs pourront s'appuyer par la suite. Afin de faciliter la coopération, il est important d'envisager également le choix et/ou la création d'outils de référence et d'évaluation entre les acteurs-clés amenés à collaborer sur le terrain (formulaire commun de référence des candidats, outils d'évaluation de l'instabilité résidentielle, etc.). Ceci facilitera une convergence des pratiques des acteurs indépendants ainsi que la coopération, au même titre que la communication.</p> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Modèle de cadre de partenariat (Annexe 5) ; ➤ Modèle d'outil pour évaluation du risque d'instabilité résidentielle (Annexe 6) ; ➤ Modèle de formulaire de référence au programme (Annexe 7). 		

Tableau 8 : L'indication de la structure du projet selon les niveaux de l'action intersectorielle

Structure du projet		
Communication	Coordination	Coopération
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmission de l'information parfois unidirectionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition et partage efficace des rôles ▪ Activités et projets communs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une planification commune et un projet structurant
<p>Détails :</p> <p>Durant le stade de communication, le projet n'est pas encore structuré. Les acteurs qui participent à la concertation échangent des informations, mais n'ont pas encore défini les modalités de leur fonctionnement.</p> <p>Durant le stade de coordination, la concertation a permis de définir les rôles et obligations de chacun des acteurs. Ce début de structure permet également la mise en œuvre d'activités et de projets communs.</p> <p>Durant le stade de coopération, les acteurs ont défini un échéancier commun du projet avec des objectifs observables et mesurables. Les objectifs peuvent être étalés dans le temps et peuvent inclure, dans le cas du modèle Clés en main, un objectif chiffré de logements à conventionner auprès d'OBNL ou de PSL dont dispose le programme, de manière à répondre aux besoins. Cette estimation doit être menée conjointement avec les acteurs-clés et doit tenir compte des besoins présents dans le milieu, autant que de la capacité du programme à attribuer les subventions et accompagner les futurs locataires.</p>		

Tableau 9 : L'indication de la mutualisation des ressources et compétences selon les niveaux de l'action intersectorielle

Mutualisation des ressources et compétences		
Communication	Coordination	Coopération
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échange de ressources 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en commun de ressources 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence d'un ou plusieurs projets communs dépassant le mandat de chacun
<p>Détails :</p> <p>Au stade de communication, les ressources (financement, participation d'un intervenant, mise à disposition de locaux) sont échangées ponctuellement d'un acteur à l'autre.</p> <p>Au stade de coordination, les efforts de définition du cadre de partenariat et la structuration du projet permettent, peu à peu, une mise en commun des ressources des acteurs dans le cadre de leurs mandats respectifs dans la perspective d'un projet commun.</p> <p>Au stade de coopération, cette mise en commun de ressources permet la mise en place de projets communs qui dépassent le mandat de chacun des acteurs. La mutualisation des ressources permet une meilleure qualité des services que ce que les acteurs pourraient dispenser de manière isolée.</p>		
<p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grille d'identification des acteurs-clés du milieu présente au troisième point de la partie nommée « Œuvrer en intersectorialité : implications pratiques ». 		

Tableau 10 : L'indication du climat selon les niveaux de l'action intersectorielle

Climat		
Communication	Coordination	Coopération
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objectifs indépendants 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaissance d'approches différentes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un aspect naturel, spontané et intégré dans les habitudes ou en voie de l'être ▪ Présence d'espaces de questionnements pour se réguler

Détails :

Comme dans tous groupes, la qualité du climat relationnel conditionne l'avancée de la tâche et l'atteinte des objectifs. Inversement, des objectifs peu définis et une cible commune peu valorisée pourraient créer des irritants pouvant affecter la qualité du climat (St-Arnaud, 1989).

Dans le stade de **communication**, les objectifs sont indépendants et le groupe ne dispose, ni d'une cible commune, ni d'objectifs définis. Les efforts de concertation à venir doivent tenir compte du haut risque de la survenue d'irritants entre les acteurs (rivalités, résistances, oppositions, etc.) dans la mise en place du projet. La structure encore inexistante, l'absence de canaux de communication établis et d'un langage commun renforcent également ces risques.

Au stade de la **coordination**, les efforts de définition du cadre de partenariat permettent aux acteurs d'identifier et d'accepter la légitimité d'approches différentes auprès de leurs homologues. Nous avons identifié cela comme un indicateur de la qualité du climat et de la présence moindre d'irritants.

Au stade de la **coopération**, le processus de concertation a permis de constituer un groupe optimal d'acteurs. De plus, on constate un aspect naturel et spontané de la concertation. Les efforts de définition ont créé des conditions optimales de coopération et l'agent de liaison veille à entretenir cela en mettant en place des espaces de questionnements et de régulation entre les acteurs. Pour terminer, les entretiens avec le directeur du programme ont mis en valeur l'importance de la célébration dans l'atteinte d'objectifs par le groupe. L'agent de liaison gagnera donc à organiser, aux moments opportuns et aussi souvent que nécessaire, des occasions de célébration pour les acteurs. De plus, les contextes informels sont particulièrement indiqués pour accompagner la survenue d'irritants ou de résistances auprès des acteurs. Il sera donc important de s'appuyer sur une bonne compréhension des intérêts particuliers des acteurs et de faire valoir les bénéfices du programme.

IX. OPÉRATIONNALISATION DES ENTENTES ET RÉOLUTION DE PROBLÈMES – RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU PROGRAMME

Comme nous l'avons expliqué plus haut, l'accès et le maintien en logement des clientèles marginalisées représentent un projet de nature intersectorielle devant impliquer des acteurs ayant des mandats différents dans une recherche de complémentarité. Afin d'opérationnaliser les

ententes ainsi que la résolution de problèmes et de prévenir l'instabilité résidentielle, deux rôles sont prioritaires dans le programme Clés en main, soit celui de l'agent de liaison et celui du comité de pratiques.

1. L'agent de liaison : un rôle clinico-administratif entre résolution de problème et éthique de l'accompagnement

Nous avons déjà expliqué les ententes qui délimitent les rôles et responsabilités de chacun des acteurs-clés du programme Clés en main dans la section nommée « Ententes mutuelles des acteurs impliqués ». Bien que ces ententes engagent les organisations dans un projet de coopération, il est important que les situations quotidiennes puissent bénéficier d'un « porteur de dossier » afin d'en assurer la résolution rapide et concertée.

Dans le modèle Clés en main, c'est l'agent de liaison qui veille au respect de ces ententes et dans la résolution des différents problèmes que peuvent rencontrer le

locataire, son intervenant ou le propriétaire lui-même.

Cette prochaine partie se présente comme un guide opérationnel détaillé en principes d'action et en arbres décisionnels. Les principes d'action découlent d'entretiens réalisés avec l'agente de liaison du programme Clés en main ainsi que le reste de l'équipe. Les raisons des appels faits aux agentes de liaison de Clés en main Capitale-Nationale au cours de la dernière année sont aussi présentées. Les arbres décisionnels, quant à eux, ont été rédigés après l'étude de plusieurs cas réels ayant nécessité un soutien téléphonique ou en personne.

a. Profil recherché pour l'agent de liaison

L'agent de liaison possède un rôle prioritaire au bon fonctionnement du programme Clés en main. Ainsi, il doit posséder plusieurs caractéristiques particulières ici présentées sous forme de liste.

➤ Être efficient dans la résolution de problèmes ;

- Avoir de bonnes capacités d'organisation et être en mesure de gérer les priorités ;
- Avoir une connaissance et un respect des missions des partenaires ;
- Être à l'aise d'effectuer des tâches administratives ;
- Adopter un rôle de facilitateur dans la complémentarité ;

- Avoir une attitude d'écoute active auprès du locataire ;
- Adopter une posture de neutralité et non pas de défense directe des droits ;
- Adopter un rôle informatif auprès du locataire et le référer vers un service adapté au besoin ;
- Reconnaître la personne sous l'angle de son rôle de locataire plus que sous l'angle de son diagnostic ;
- Adopter un rôle de médiation plus que d'intervention centrée sur le diagnostic.

b. Principes d'action qui guident l'agent de liaison

Afin de bien occuper son poste, le rôle de l'agent de liaison est guidé par des principes d'action, soit la reconnaissance et le soutien de l'autonomie du locataire, la prévention des risques d'instabilité résidentielle et le respect des rôles et responsabilités des partenaires.

Reconnaissance et soutien de l'autonomie du locataire : La reconnaissance de l'autonomie du locataire est primordiale dans le développement du rôle citoyen, autant que dans la résolution des problèmes pouvant survenir dans le logement. L'agent de liaison veillera donc à avoir une posture d'accompagnement (faire avec) plutôt que d'intervention (faire à la place de). Cette posture est d'autant plus difficile dans des situations motivées par des urgences relatives où l'agent pourrait être tenté de communiquer auprès de l'intervenant ou du propriétaire à la place du locataire afin de gagner du temps. Dans ce cas de figure, le locataire perd une opportunité de s'approprier son rôle de locataire.

Prévention des risques d'instabilité résidentielle : Dans le cas d'un appel, il est primordial d'évaluer les risques d'instabilité résidentielle et de préjudices pour le propriétaire ou le locataire. Ces risques sont-ils avérés ? Sont-ils imminents ? Ces risques requièrent-ils l'intervention de l'agent de

liaison ou d'autres professionnels ?

Le but est d'évaluer les préjudices pour le propriétaire (pertes locatives, plaintes, conflits auprès du voisinage, dégradation de l'état du logement, etc.) ainsi que pour le locataire (respect de ses droits, prévenir un recours à la Régie du logement, promotion de sa santé.) Le but de cette évaluation est ensuite de déterminer la posture de l'agent de liaison et d'envisager une résolution de problèmes efficace et pouvant impliquer le plus possible le locataire.

Respect des rôles et responsabilités des partenaires – agir en appui aux ententes de partenariats : Le rôle de chacun des partenaires est défini dans les ententes de partenariats (voir Annexe 5) et permet :

- De réactiver les services auprès d'un partenaire référent dans le cas d'une suspension de services (après la première année) ;
- D'échanger de l'information avec l'intervenant référent et convenir d'une intervention concertée ;
- D'échanger des informations avec l'office d'habitation responsable de la subvention.

c. Les appels faits aux agentes de liaison de Clés en main Capitale-Nationale au cours de la dernière année

Les agentes de liaison de Clés en main Capitale-Nationale reçoivent plusieurs appels par année pour de multiples raisons. Ces appels proviennent autant des locataires du programme, que de leurs intervenants, que des propriétaires ou des gestionnaires des logements qui ont un partenariat avec Clés en main. Une analyse a donc été effectuée afin de dégager les principales raisons de ces appels. En voici les résultats.

Au cours de la dernière année, les agentes de liaison de Clés en main Capitale-Nationale ont reçu 140 appels provenant de locataires (62 hommes et 79 femmes). Sur l'ensemble

des locataires, 126 résidaient en logement privé, 8 en OBNL ou en Coop et 6 avec l'OMH. De plus, sur l'ensemble des locataires, 23 avaient un PSL depuis moins de 1 an, 36 avaient un PSL depuis plus de 1 an, mais moins de 2 ans et 11 mois, 49 avaient un PSL depuis plus de 3 ans, mais moins de 4 ans et 11 mois et 32 avaient un PSL depuis plus de 5 ans. Le tableau suivant (Tableau 11) présente les différentes raisons des appels faits aux agentes de liaison de Clés en main au cours de la dernière année et le nombre de locataires ayant fait ces appels.

Tableau 11 : Raisons des appels faits par les locataires aux agentes de liaison de Clés en main au cours de la dernière année

Raisons	Nombre de locataires ayant fait un appel pour cette raison
Démarches administratives auprès de l'OMHQ	101
Rapport de fin de bail/de souhait de déménagement/de déménagement	49
Demande d'informations sur le programme	44
Rapport de conflits avec le propriétaire/autres demandes en lien avec le propriétaire	25
Demande de réparation au logement avec ou sans entente de remboursement	14
Entente/paiement de loyer	14
Rapport de conflits avec un ou des voisins	14
Fin de suivi avec partenaire référent/ transfert de dossier	12
Écoute téléphonique	11
Rapport de symptômes de la maladie	10
Mise à jour des données au dossier	6
Rapport de détention/thérapie/hospitalisation	3
Démarches administratives auprès de la Régie du logement	3
Rapport de fin de services avec Clés en main	1

Pour continuer, au cours de la dernière année, les agentes de liaison de Clés en main ont reçu 114 appels provenant d'intervenants dans 110 dossiers différents. Sur l'ensemble de ces appels, 97 provenaient d'un partenaire référent et 17 d'un autre

collaborateur. Le Tableau 12 à la page suivante montre les différentes raisons des appels et le nombre d'intervenants qui ont fait ces appels.

Tableau 12 : Raisons des appels faits par les intervenants aux agentes de liaison de Clés en main au cours de la dernière année

Raisons	Nombre d'intervenants ayant fait un appel pour cette raison
Démarches administratives auprès de l'OMHQ	59
Rapport de fin de bail/de souhait de déménagement/de déménagement	58
Demande d'informations sur le programme	37
Fin de suivi avec partenaire référent/ transfert de dossier	28
Rapport de conflits avec le propriétaire/autres demandes en lien avec le propriétaire	17
Rapport de symptômes de la maladie	16
Entente/paiement de loyer	13
Rapport de détention/thérapie/hospitalisation	12
Rapport de conflits avec un ou des voisins	10
Demande de réparation au logement avec ou sans entente de remboursement	8
Démarches administratives auprès de la Régie du logement	7
Rapport de fin de services avec Clés en main	2

Enfin, toujours au cours de la dernière année, les agentes de liaison de Clés en main ont reçu 33 appels provenant de propriétaires ou gestionnaires de logements. Sur l'ensemble des appels faits, 21 provenaient de propriétaires de logements privés, 7 provenaient d'une gestion

immobilière, 4 provenaient d'un OBNL et 1 provenait de l'OMHQ. Le Tableau 13 montre les différentes raisons des appels faits aux agentes de liaison de Clés en main au cours de la dernière année et le nombre de propriétaires ou de gestionnaires qui ont fait ces appels.

Tableau 13 : Raisons des appels faits par les propriétaires ou gestionnaires de logement aux agentes de liaison de Clés en main au cours de la dernière année

Raisons	Nombre de propriétaires ou de gestionnaires ayant fait un appel pour cette raison
Rapport de comportements inadéquats/symptômes de la maladie	15
Soutien positif au locataire	9
Démarches administratives auprès de l'OMHQ	8
Demande d'informations sur le futur locataire	8
Rapport de fin de bail avec le locataire	8
Rapport d'une entente de paiement de loyer	6
Rapport d'une entente de paiement pour des réparations	5
Demande d'informations sur le programme	5
Rapport d'une ou des plaintes du voisinage	5
Démarches administratives auprès de la Régie du logement	4
Rapport de fin de partenariat avec Clés en main	2

d. Arbres décisionnels pour orienter la résolution de problèmes

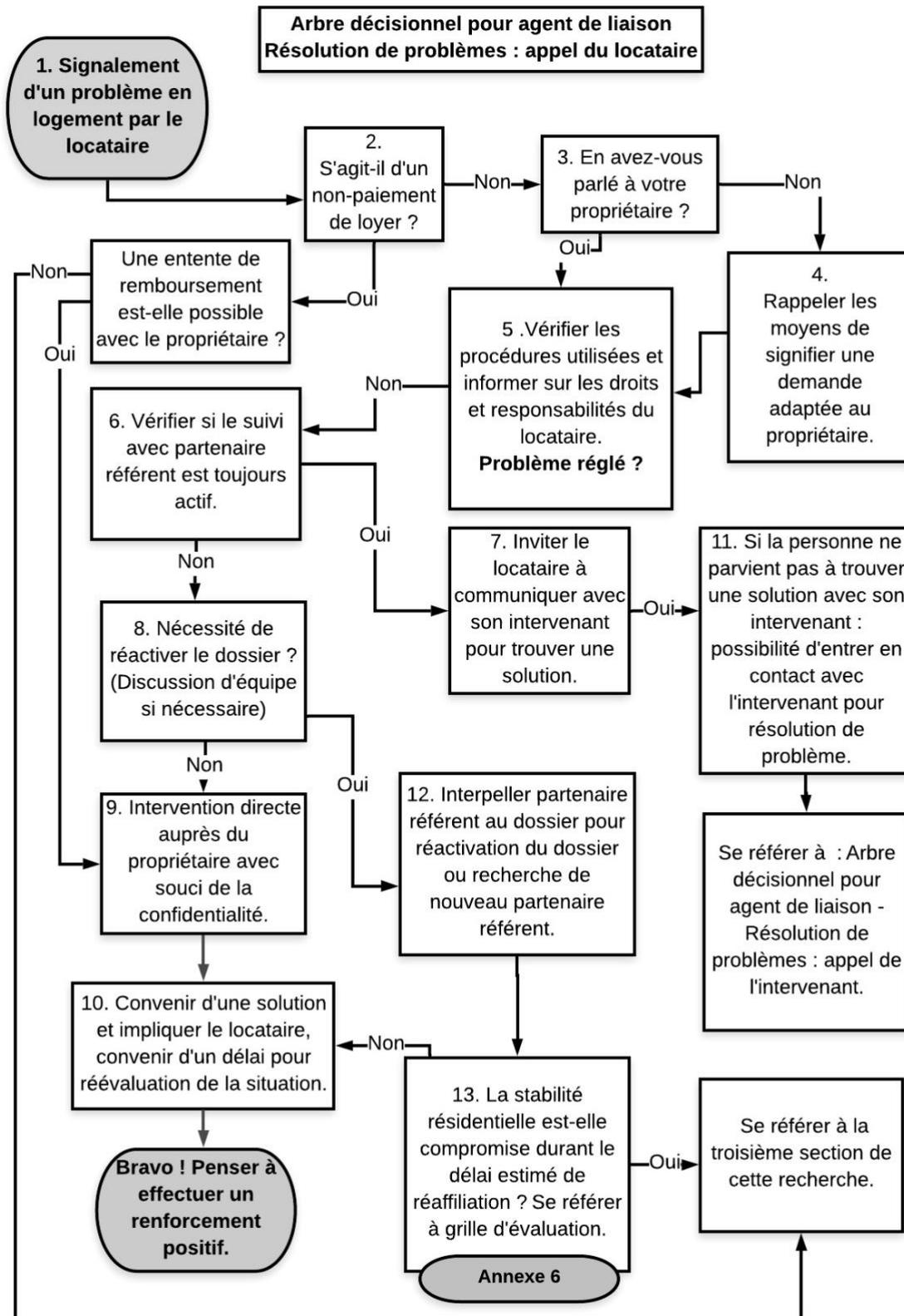
Dans une perspective de transfert de connaissances et au terme de plusieurs entretiens avec l'agente de liaison du programme Clés en main de la Ville de Québec, nous avons pu mettre en évidence les pratiques d'intervention recommandées dans la résolution de problèmes en logement sous la forme d'arbres décisionnels.

Trois arbres sont présentés dans l'éventualité où un problème est signalé par un locataire, par un intervenant ou par un propriétaire. Pour chacun d'eux, des

commentaires visent à détailler les stratégies ainsi que les principes d'intervention à privilégier.

Le contenu de ces pages vise à outiller les futurs agents de liaison dans leurs interventions. Ces arbres sont des outils décisionnels de base qui visent à orienter l'intervention en soutien en logement. En aucun cas, ces outils ne devraient prévaloir sur le jugement clinique de l'agent et de son équipe.

Image 4 : Signalement du locataire – Arbre décisionnel pour l’agent de liaison



Commentaires : arbre décisionnel pour signalement du locataire

1. Il est à noter que les signalements provenant du locataire représentent 40 % des appels reçus par l'agent de liaison. Ici, il est important d'effectuer un renforcement positif auprès du locataire. En effet, certains locataires peuvent redouter d'appeler l'agent de liaison et préféreront passer par leur intervenant, de peur que l'agent de liaison adopte un rôle coercitif. Il est donc important de considérer l'appel du locataire comme un signe d'autonomie.

2. En cas de non-paiement de loyer, il est impératif d'agir au plus vite afin de convenir d'une entente de remboursement avec le propriétaire. En effet, dès le 21^e jour de retard de loyer, le propriétaire peut déposer une demande de résiliation de bail auprès de la Régie du logement et ce type de situation bénéficie d'un traitement accéléré (de 2 à 3 mois environ). Ces démarches peuvent être interrompues avant la date du jugement si l'intégralité du loyer est remboursée. Dans cette situation et devant le risque imminent d'expulsion, l'agent de liaison peut se référer à la troisième section de cette étude pour des pistes d'intervention.

3. Du point de vue du locataire, le rôle de propriétaire peut être vu comme intimidant ou difficile à gérer. Il est souvent nécessaire d'encourager le locataire dans la légitimité de ses demandes, de l'aider dans une formulation adéquate de ses besoins et attentes. Il est donc important de vérifier l'état du lien entre le propriétaire et le locataire lui-même. L'agent de liaison doit se positionner comme accompagnateur /facilitateur et ne doit en aucun cas se substituer au lien entre le locataire et le propriétaire.

4. Selon le modèle Clés en main, assumer les droits et obligations en lien avec le logement constitue une des premières étapes vers l'appropriation d'un rôle citoyen. Outiller le locataire dans la connaissance de ses droits et vers une expression adéquate de ses demandes constitue un élément important du travail de l'agent de liaison.

5. Après avoir accompagné la personne dans une formulation adéquate de ses demandes, il est important de vérifier l'état des démarches entreprises. Selon les principes d'autonomie et de normalisation, la question est de savoir si le locataire est allé au bout des démarches qu'il était capable de faire de manière autonome, avant d'évaluer la nécessité d'impliquer son intervenant dans la situation.

6. Dans l'Annexe A (Annexe 1 de ce document) signée au moment de l'attribution de la subvention, le locataire et l'intervenant s'engagent à maintenir le suivi pendant la première année d'intégration en logement ou par la suite lorsque la situation le requiert. Cependant, il est important de vérifier, au moment de la survenue d'une situation problématique, si le suivi est toujours actif.

7. Le rôle de l'agent de liaison est principalement un rôle d'écoute active, d'identification sommaire des besoins, d'information et d'accompagnement dans l'appropriation et l'exercice du rôle de locataire. Si d'autres besoins psychosociaux sont identifiés ou si la situation nécessite un soutien plus intensif, l'agent de liaison demandera au locataire d'entrer en contact avec son intervenant. Si l'agent de liaison entre directement en contact avec

l'intervenant par lui-même, cela aurait un effet déresponsabilisant envers le locataire et inhiberait une attitude de recherche autonome de solutions. L'agent de liaison invite cependant la personne à le recontacter en présence de son intervenant pour assurer le transfert d'informations si elle le souhaite.

8. Si le problème est ponctuel et que la personne ne trouve pas une solution autonome à la situation, il ne sera pas systématiquement nécessaire de réactiver le dossier. Cependant, si la personne semble avoir d'autres problèmes ou ne semble plus disposer de ressources suffisantes pour se mobiliser et se maintenir en logement, il peut être envisagé de rouvrir un dossier auprès du partenaire référent. Il est important d'impliquer la personne dans cette réflexion. Ceci peut également faire l'objet d'une discussion d'équipe au sein du comité de pratiques.

9. Si l'agent de liaison en arrive à ce point, il a pu définir que le locataire s'est mobilisé autant que possible et que sa situation ne requiert pas la réactivation de son dossier auprès du partenaire référent. Il est donc temps de le soutenir en intervenant directement auprès de son propriétaire. Communiquer directement avec le propriétaire représente un enjeu important au niveau de la confidentialité et du risque de stigmatisation de la personne dans son milieu de vie. Il sera donc important de considérer cette option de résolution de problème comme un dernier recours. Afin de préserver le caractère confidentiel de la situation de la personne, il est nécessaire de bien sélectionner les informations qui seront communiquées au propriétaire. L'agent de liaison se limitera aux informations en lien direct avec les obligations définies dans le bail ou dans les règlements d'immeubles. Il

peut être envisagé de se présenter comme étant partenaire de l'office d'habitation, de manière à ne pas divulguer le mandat de Clés en main et donc de ne pas induire d'informations quant à la situation psychosociale du locataire.

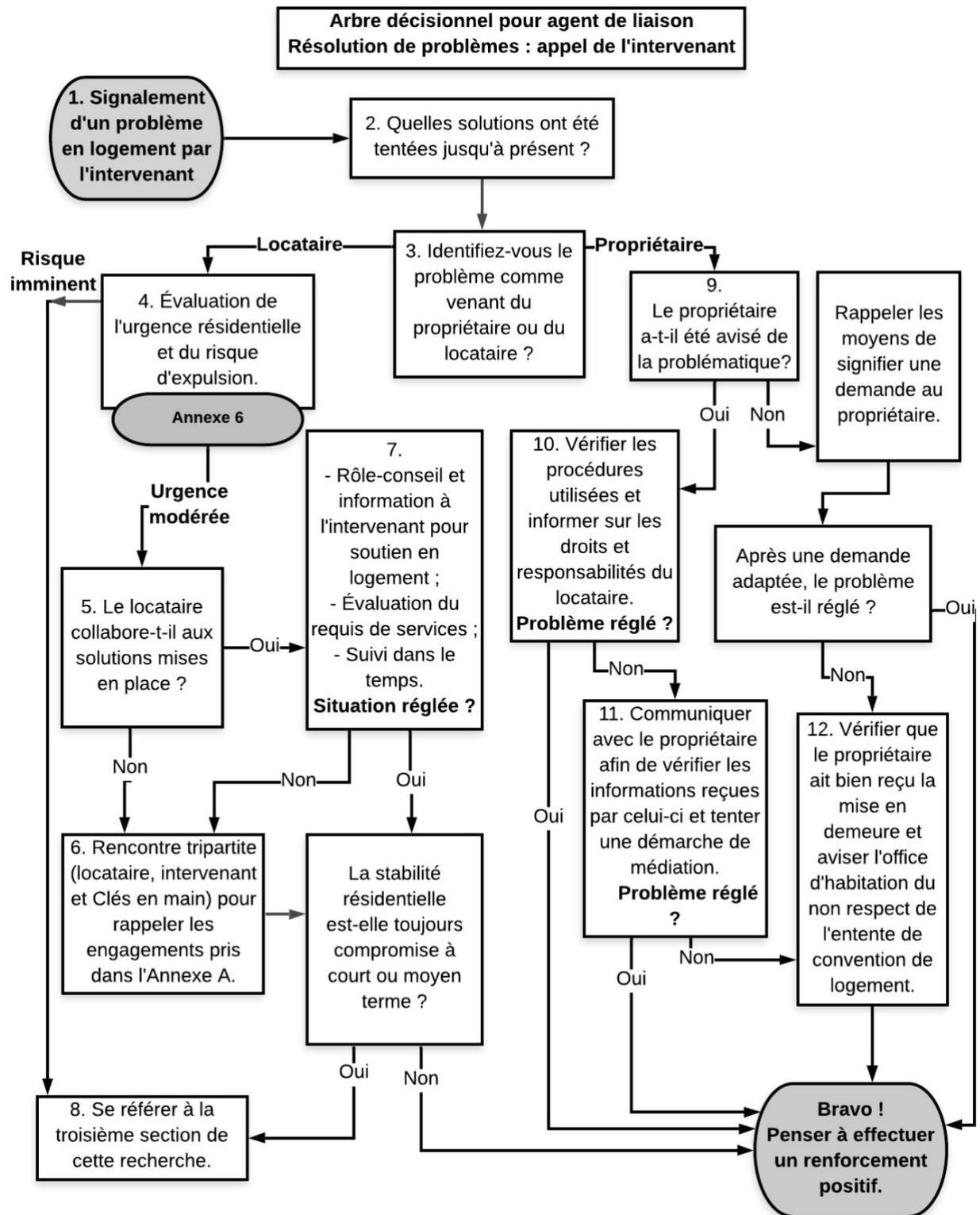
10. Il est primordial de convenir d'un délai pour réévaluer la situation dans le temps et ainsi s'assurer que le niveau de soutien est adéquat ou que la problématique survenue n'est pas récurrente.

11. Si la personne communique avec son intervenant, il sera important d'effectuer un suivi dans le temps afin de vérifier si le niveau de service proposé par l'intervenant est suffisant pour agir sur la situation. Il est alors conseillé d'entrer en contact avec l'intervenant pour évaluer la situation et agir en tant que rôle-conseil auprès de lui. Pour cette situation, se référer à l'arbre décisionnel de l'appel de l'intervenant présenté plus loin pour plus de détails.

12. S'il advient que la personne n'est plus en lien avec son intervenant et que la situation remet en question l'autonomie de la personne ou sa stabilité résidentielle à court ou moyen terme, il est important de communiquer avec l'organisme référent afin de réactiver un suivi avec un intervenant dans les meilleurs délais.

13. Se baser sur la grille d'évaluation de l'instabilité résidentielle (Annexe 6) afin de définir si la stabilité résidentielle est compromise à court ou moyen terme. Cette grille a été créée dans le but d'objectiver les critères qui menacent la stabilité résidentielle. L'indice obtenu (sur 5) permet d'objectiver l'urgence de la situation et d'orienter la suite des démarches avec le locataire et son intervenant.

Image 5 : Signalement de l'intervenant - Arbre décisionnel pour l'agent de liaison



Commentaires : arbre décisionnel pour signalement de l'intervenant

1. Il est à noter que les signalements provenant d'un intervenant représentent 40 % des appels reçus par l'agent de liaison. Dans le cas où le donneur d'alerte est l'intervenant, il est important de bien cerner la problématique vécue par le locataire, tout en comprenant la réalité d'intervention de son intervenant. Il sera alors utile de définir, à l'aide de différentes questions, la source du problème, le degré d'urgence de la situation, les ressources disponibles pour l'intervenant afin d'y remédier et, éventuellement, la nécessité d'impliquer des ressources du programme pour intensifier les services et prévenir les risques liés à une situation d'instabilité résidentielle.

2. Dans la mesure où le travail de l'agent de liaison est de soutenir les intervenants dans le volet résidentiel de l'accompagnement, il est tout d'abord important de bien cibler les interventions déjà tentées afin d'exercer un rôle-conseil cohérent et en continuité avec les actions déjà entreprises.

3. Cette question est cruciale dans la mesure où elle permet de déterminer si l'intervention doit se faire principalement auprès du propriétaire ou auprès du locataire.

Dans le cas où la problématique est causée par des facteurs dépendant principalement du locataire :

4. Il se peut que le signalement de l'intervenant se fasse à un stade précoce ou avancé d'urgence résidentielle. Il se peut également que l'intervenant appelle dans une démarche préventive. Dans tous les cas, il est nécessaire d'objectiver au mieux les critères qui menacent la stabilité

résidentielle de manière à agir adéquatement dans la situation. Dans ce cas, il est possible de se fier à la grille d'évaluation de l'instabilité résidentielle (Annexe 6).

5. Malgré une urgence résidentielle modérée, il est possible que la qualité du lien de collaboration avec l'intervenant ou Clés en main soit dégradée et ne permette pas une alliance efficace dans la résolution de la problématique. Dans ce cas, ceci peut contribuer à augmenter significativement la complexité de la situation rencontrée.

6. Dans le respect des droits et de la volonté de la personne, il est important de lui rappeler l'engagement pris dans l'Annexe A signée au moment de l'obtention de la subvention. Cet engagement est en effet une condition d'admission assurant à l'office d'habitation la capacité de la personne à démontrer son autonomie « seule ou avec l'aide d'un tiers ». Une rencontre tripartite (locataire, intervenant et représentant du programme) peut donc être organisée afin de signifier l'obligation du maintien du suivi lors de la première année, ou par la suite, lorsque la situation le requiert. Après cette rencontre, il est important de convenir d'un objectif avec le locataire et son intervenant et une échéance afin de réévaluer la situation. Si la situation continue de se dégrader, se référer à la troisième section de ce document (point 8) pour des pistes d'intervention.

7. Si l'agent de liaison en arrive à ce point, il a pu déterminer que la situation problématique est due au comportement du locataire principalement et que le risque d'instabilité résidentielle est modéré. Il peut

être judicieux de refléter ces éléments à l'intervenant.

À ce stade, il est important d'agir en tant que rôle-conseil auprès de l'intervenant. Afin de répondre aux éventualités suivantes :

a. L'intervenant n'a pas les informations nécessaires pour appréhender la situation :

Bien qu'il agisse à titre de partenaire référent au logement, il arrive que l'intervenant ne soit pas spécialisé dans l'accompagnement résidentiel. Les informations contenues dans les cahiers « *Entre toit et moi, pas de place pour la rue* » en Annexe 8 permettront de guider l'intervention. Il est également possible de référer l'intervenant à la troisième section de ce guide sur l'accompagnement en soutien au logement.

b. La situation du locataire a évolué et le niveau de service requis n'est plus adéquat avec le projet de maintien en logement :

8. Il peut être suggéré à l'intervenant de réévaluer le requis de services et éventuellement d'affilier le locataire à d'autres services pouvant l'aider à stabiliser sa situation psychosociale qui influencerait sa capacité à se maintenir dans le logement sur le long terme.

Si la situation perdure en ce sens, planifier une rencontre tripartite (locataire, intervenant et agent de liaison) qui pourra représenter un levier efficace de mobilisation. L'agent de liaison peut alors signaler les problèmes au sein du logement et créer des leviers de mobilisation pour le locataire.

Dans le cas où la problématique est causée par des facteurs dépendant principalement du propriétaire :

9. Il est important de vérifier que l'information s'est bien rendue au propriétaire. Le bail est un lien contractuel et il convient de respecter certaines démarches afin d'adresser une demande adaptée au propriétaire. Le signalement d'une situation telle que celle-ci représente une opportunité de responsabilisation du locataire vis-à-vis ses droits et ses obligations et est une occasion intéressante d'appropriation du rôle de locataire.

10. Avant toute démarche impliquant un contact direct avec le propriétaire, il est important de vérifier si les procédures utilisées sont adaptées. En effet, une demande écrite doit être formellement adressée au propriétaire avant d'entamer des démarches de médiation.

11. Si l'agent de liaison en arrive à ce point, il a pu responsabiliser le locataire, avec l'aide de l'intervenant dans la gestion adaptée d'un litige avec son propriétaire. L'agent de liaison s'est assuré de l'intégrité des démarches effectuées et a vérifié que la demande est cohérente avec les droits et responsabilités du locataire.

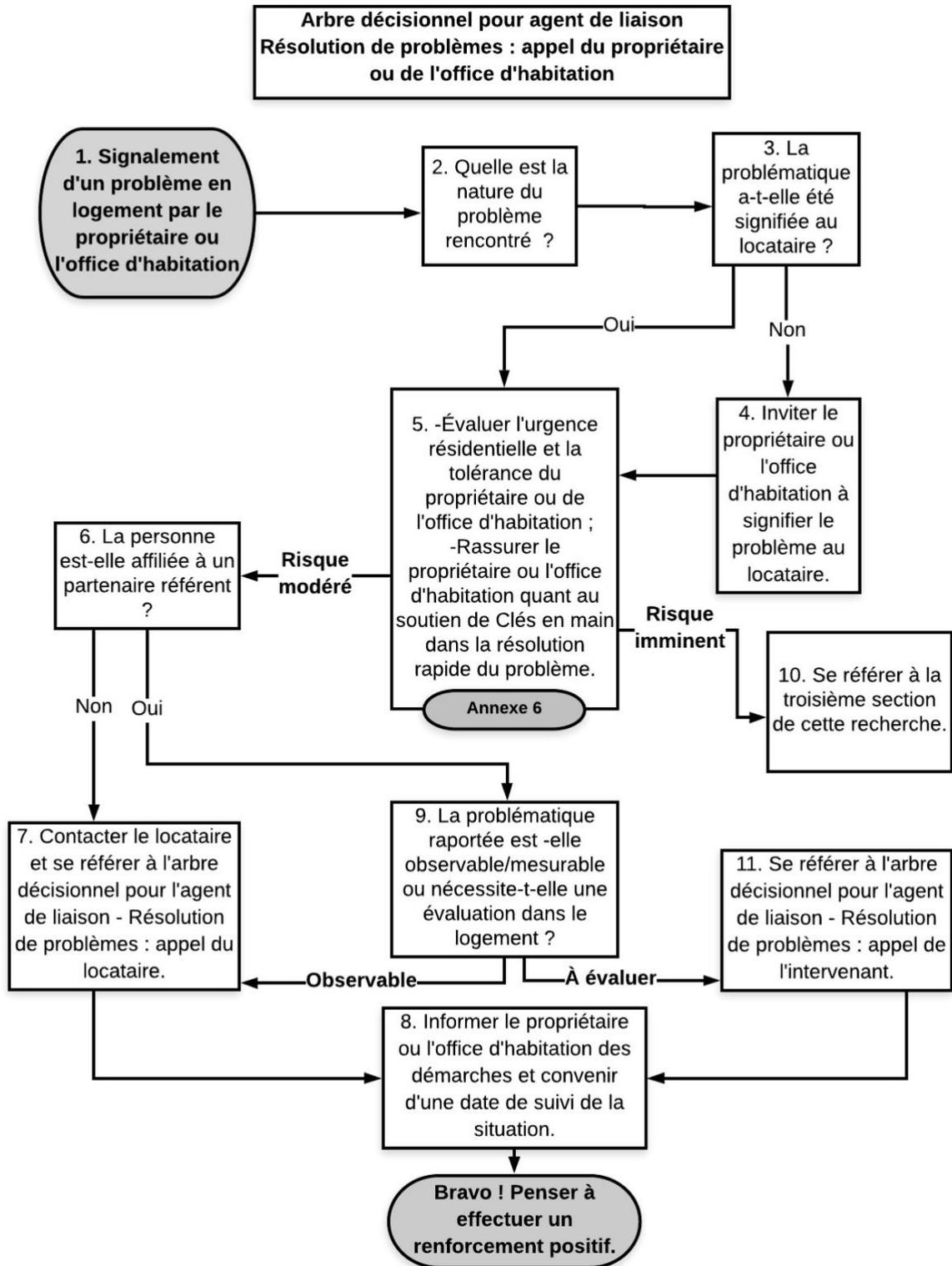
Il est à présent nécessaire de contacter le propriétaire afin de vérifier les informations reçues par ce dernier et d'entreprendre une médiation. Le fait d'entrer en contact direct avec le propriétaire peut représenter un risque au niveau du maintien de la confidentialité. Aussi, il sera recommandé de demeurer discret sur le mandat du programme et de ne pas le présenter en premier lieu. De même, il va de soi qu'aucune information en lien avec la situation psychosociale du locataire ne doit

être communiquée de manière à ne pas stigmatiser la personne dans son logement.

12. La subvention versée par l'office d'habitation au propriétaire fait l'objet d'une entente-cadre. Cette entente précise les obligations du propriétaire relativement aux relations avec le locataire et l'état du logement. Si, par la collecte d'information, il apparaît des évidences claires que le

propriétaire ne respecte pas cette entente, l'agent de liaison doit alors en référer à l'office d'habitation afin de la faire respecter. Le respect de cette entente n'incombe pas à l'agent de liaison lui-même, mais doit faire l'objet d'un signalement auprès de l'office d'habitation. Cette entente peut être obtenue auprès de l'office d'habitation de votre région.

Image 6 : Signalement du propriétaire ou de l'office d'habitation- Arbre décisionnel pour l'agent de liaison



1. S'il est plus rare que les autres appels représentent 20 % des appels reçus par l'agent de liaison, il est important de noter que cette situation est forcément plus urgente que les autres signalements (locataire ou intervenant). En effet, si le signalement provient du propriétaire ou de l'office d'habitation, alors la situation résidentielle a été portée à l'attention du voisinage ou du propriétaire sans que l'intervenant ou le locataire n'aient sollicité le programme Clés en main dans des mesures préventives. En ce sens, l'urgence administrative (voir Annexe 6) est supérieure que dans les autres situations où le donneur d'alerte n'est pas le propriétaire ou l'office d'habitation.

Il est important de ne pas surinvestir le propriétaire ou l'office d'habitation dans des mesures d'intervention, mais de les accompagner dans l'appropriation adéquate de leur rôle (démarches administratives, procédures officielles, rôle coercitif dans le but de responsabiliser le locataire). En aucun cas, l'agent de liaison ne doit induire le propriétaire ou l'office d'habitation dans un rôle d'intervention, sans quoi une diminution des leviers de responsabilisation du locataire face à la situation problématique serait remarquée. Le rôle de l'agent de liaison est donc de s'assurer de disposer de suffisamment d'informations pour évaluer l'urgence administrative et les préoccupations du propriétaire ou de l'office d'habitation en vue de coordonner la résolution de problèmes en mobilisant les ressources du locataire et de son intervenant.

2. Avant toute chose, il est important de définir la problématique rencontrée par le

propriétaire ou l'office d'habitation et de s'assurer qu'elle corresponde à une des obligations définies par les règlements du bail ou de l'Annexe A (Annexe 1 de ce document).

3. Dans la perspective de responsabiliser le locataire dans une démarche normalisante, il est important de vérifier si la situation a été signalée par le propriétaire ou l'office d'habitation au locataire.

4. Dans le cas où le propriétaire ou l'office d'habitation n'aurait pas signifié la problématique, il peut être important de les accompagner dans une formulation adéquate. Le propriétaire ou l'office d'habitation peuvent alors demander au locataire d'entrer en contact avec le programme Clés en main pour l'accompagner dans la recherche de solutions.

5. Une fois la problématique signifiée, il est possible d'évaluer la disposition du locataire à répondre aux enjeux rencontrés. Est-il coopérant ? Comprend-il la situation ? Il est possible de se rapporter à la grille d'évaluation du risque d'instabilité résidentielle en Annexe 6 de cette étude.

Le propriétaire ou l'office d'habitation peuvent donner des informations cruciales pour compléter cette grille. Durant le processus, le propriétaire ou l'office d'habitation doivent être rassurés sur la mise en place rapide d'une solution, tout en respectant la confidentialité de la situation psychosociale du locataire.

6. Si le locataire est affilié à un intervenant, il

conviendra alors de communiquer avec lui pour trouver une solution concertée.

7. Sinon, la situation doit être signifiée au locataire directement. Il est alors conseillé de se référer à l'arbre décisionnel correspondant (arbre décisionnel pour signalement du locataire).

8. Une fois les démarches de résolution de problèmes entreprises, il est important d'en informer le propriétaire ou l'office d'habitation, toujours dans le respect de la confidentialité, et de convenir d'un délai de réévaluation de la situation.

9. Lors des entretiens avec les agentes de liaison de Clés en main Capitale-Nationale, il a été souligné que la situation est gérée différemment selon si la problématique est observable (par exemple, encombrement observé par photo) ou si elle est mesurable par une évaluation effectuée par l'intervenant. Pour ces deux figures de cas, il est possible de se référer aux arbres décisionnels pour les appels faits aux locataires ou aux intervenants selon la problématique rencontrée.

2. Prévention de l'instabilité résidentielle – Comité de pratiques

Comme mentionné plus haut, deux rôles sont prioritaires dans le programme Clés en main afin d'opérationnaliser les ententes et la résolution de problèmes et afin de prévenir l'instabilité résidentielle, soit celui de l'agent de liaison et celui du comité de pratiques. Le rôle de l'agent de liaison est de faire respecter les ententes et de coordonner la résolution de problèmes des situations

d'instabilité résidentielle impliquant le locataire, son intervenant et son propriétaire. Cependant, dans certains cas où la situation psychosociale est complexe, il est nécessaire de faire appel à une expertise externe afin de trouver de nouvelles solutions aux causes de l'instabilité résidentielle rencontrées. C'est précisément le rôle du comité de pratiques.

a. Visée / Objectifs du comité de pratiques

Le comité de pratiques a été instauré au sein du programme Clés en main à la suite des recommandations d'une étude menée avec l'OMHQ. Cette étude visait à comprendre et prévenir les causes d'instabilité résidentielle en logement social. Le constat principal de l'étude était que les situations d'instabilité résidentielle auprès des locataires marginalisés ou souffrant de problèmes de santé mentale graves étaient de nature complexe et dépassaient le champ d'expertise d'un seul acteur. Ces situations nécessitaient donc une action concertée aux

niveaux intersectoriel et multisectoriel (Lain, 2016).

Le comité de pratiques réunit des professionnels du secteur de l'habitation ainsi que de la santé et des services sociaux communautaires et institutionnels afin d'étudier des cas d'instabilité résidentielle de manière anonyme, en vue d'y apporter une réponse rapide et concertée. Les études de cas se déroulent selon des modalités de codéveloppement et permettent l'élaboration d'un plan de service

individualisé en fonction des ressources disponibles dans le milieu.

En préparation du comité, chaque participant est invité à remplir un document de référence (voir Annexe 6) résumant les principaux éléments de la situation à risque d'instabilité résidentielle. Ce document permet d'améliorer le partage d'information entre les participants et la concision des présentations.

b. Composition du comité de pratiques

La composition du comité de pratiques permet d'en assurer le caractère inter et multisectoriel. L'invitation des participants doit se faire auprès des deux secteurs (habitation et santé et services sociaux), auprès des milieux communautaires et institutionnels et doit viser une diversité de praticiens.

Le comité de pratiques est composé de représentants du programme Clés en main,

Par la suite, les participants échangent selon les étapes de codéveloppement suivantes (Sabourin & Lefbre, 2017) :

- Étape 1 : Exposé de la situation ;
- Étape 2 : Questions de clarification ;
- Étape 3 : Demande d'aide au groupe et attentes quant aux résultats ;
- Étape 4 : Idéation / Tempête d'idées ;
- Étape 5 : Synthèse et plan d'action
- Étape 6 : Apprentissages et évaluation.

de l'office municipal d'habitation et de praticiens et coordonnateurs-intervenants dans les champs suivants : santé mentale, toxicomanie et soutien aux personnes âgées.

Cette diversité permet une prise en charge concertée du locataire en situation d'instabilité résidentielle et se veut facilitante en vue d'une réaffiliation aux services.

X. UN AUTRE EXEMPLE D'ACTION INTERSECTORIELLE : LE PORTE-CLÉS

Un autre programme de la Ville de Québec, différent de Clés en main, peut être considéré comme un exemple d'action intersectorielle. C'est l'initiative du projet Porte-Clés, une approche du programme Logement d'abord. Nous avons cru intéressant de présenter le Porte-Clés ici afin de montrer que l'action intersectorielle peut se manifester sous plusieurs formes. De plus, ce sont les intervenants de cette équipe qui ont pris part aux focus groupes qui ont mené à la rédaction des récits de pratiques (voir la section portant sur les récits de pratiques pour plus de détails).

Dans cette partie, le projet Porte-Clés est présenté et une distinction est faite avec le programme Clés en main. Enfin, des liens sont élaborés entre l'action intersectorielle développée par le projet Porte-Clés et le modèle d'action intersectorielle présenté précédemment à la partie nommée « Instaurer une action intersectorielle dans votre milieu – Indicateurs ». Les informations ici présentées ont été récoltées à l'aide d'un entretien avec la coordonnatrice du projet Porte-Clés et le rapport annuel de 2019 des activités de Pech.

1. Présentation du projet Porte-Clés

Le projet Porte-Clés est né d'un partenariat entre 8 organismes en août 2015. Ces organismes ont décidé d'unir leurs savoirs, compétences, ressources matérielles et financement afin d'offrir une intervention novatrice aux personnes vivant de l'itinérance chronique ou épisodique dans la Ville de Québec. Parmi l'ensemble des organismes impliqués, c'est Pech qui en assure la coordination. Voici la liste complète des organismes faisant partie du projet (La fabrique du vivant, 2019).

- Lauberivière ;
- L'Archipel d'entraide ;
- Le Café rencontre ;
- Le Centre femmes aux 3 A ;
- Miels-Québec ;
- Pech ;
- Le PIPQ ;
- La YWCA.

L'approche de Logement d'abord qu'applique le Porte-Clés invite à revoir les principes d'intervention traditionnels auprès des personnes itinérantes en leur offrant un logement à trois conditions : la signature d'un bail pour une durée d'un an, un suivi avec un intervenant à raison d'une fois par semaine et l'utilisation d'une fiducie si des difficultés financières sont remarquées (par exemple, le non-paiement fréquent de son loyer). La personne peut déterminer le quartier et le logement où elle souhaite vivre et les services cliniques qu'elle souhaite obtenir. Un partenariat avec l'OMHQ par le biais du PSL assure le paiement d'un pourcentage du loyer du logement (La fabrique du vivant, 2019).

La structure du projet comprend un comité de directeurs des organismes partenaires ainsi que des rencontres avec les

15 employés impliqués. Ces rencontres, qui ont lieu une fois par mois, assurent le transfert d'informations, la mise en place de directives à suivre pour les intervenants, le développement de nouveaux outils, la résolution de situations problématiques, etc. De plus, une coordonnatrice assure un lien entre les directeurs et les employés.

Afin de viser la stabilité résidentielle, l'ensemble des partenaires travaille activement pour assurer un soutien en logement. Plus particulièrement, les intervenants orientent le processus de soutien et d'accompagnement en logement, respectent les choix des personnes concernant le logement choisi et leur projet de vie et fournissent aux locataires les moyens nécessaires afin d'acquérir les habiletés à la vie en logement et en communauté (La fabrique du vivant, 2019).

Au sein de Pech, c'est l'équipe du Porte-Clés (programme fédéral) et l'équipe multidisciplinaire d'intégration en logement (SI-SRA ; programme provincial) regroupant des intervenants du milieu communautaire et du milieu institutionnel (CIUSSS-CN) qui assurent le support de l'intégration en logement des personnes vivant de l'itinérance dans la Ville de Québec (La fabrique du vivant, 2019). D'ailleurs, ces deux équipes ont pris part aux focus groupes ayant mené à la rédaction des récits de pratique présentés dans la troisième section de cette étude.

Le projet Porte-Clés comprend une maison de chambres transitoire gérée par Pech. Les locataires y sont présents pour une durée d'environ 6 mois. Le but de cette maison est de développer l'autonomie et

l'autorégulation des locataires en préparation pour une transition vers un logement autonome avec accompagnement. Les locataires sont sélectionnés selon leurs caractéristiques personnelles et leurs habiletés à évoluer dans un contexte de groupe. Les cohortes sont habituellement composées de personnes qui, par choix, ne fréquentent pas les refuges pour les individus en situation d'itinérance. La maison de chambres lutte ainsi contre l'isolement et

permet aux locataires de conserver un réseau de soutien à la suite de l'intégration en logement autonome avec accompagnement.

Depuis 2015, le Porte-Clés a permis à 116 personnes d'intégrer un logement. Le taux de stabilité résidentielle en date du 31 mars 2019 est de 90 % pour ce projet.

2. Distinction avec le programme Clés en main

Clés en main et Porte-Clés dépendent tous deux de l'obtention de PSL afin de pouvoir offrir un logement aux personnes qui offrent de leurs services. Tous deux travaillent aussi en étroite collaboration avec les propriétaires des logements subventionnés et les locataires. Bien qu'ils possèdent des similarités, quelques différences existent entre ces deux offres de services.

D'abord, l'une des premières différences concerne les modalités pour le suivi clinique. Dans le modèle Clés en main, le suivi auprès d'un intervenant est assuré par un des organismes référents. Au sein du Porte-Clés, le suivi est assuré par les intervenants du projet qui gèrent l'ensemble des étapes de l'intégration en logement ; des démarches administratives, à la recherche de logement ainsi qu'à l'intervention pour assurer le maintien en logement.

Les conditions d'accès à ces deux offres de services diffèrent aussi. Dans le modèle Clés en main, seul le suivi durant la première année avec un intervenant d'un partenaire référent est obligatoire. Dans le Porte-Clés, un suivi doit être assuré minimalement une fois par semaine avec un intervenant, une

fiducie doit être utilisée dans l'éventualité d'importantes difficultés financières et le bail doit être signé pour une durée d'un an.

Pour continuer, dans le modèle Clés en main, c'est l'agent de liaison qui fait le lien entre les intervenants, les locataires et les propriétaires. Au sein du Porte-Clés, c'est un agent de logement qui exerce cette fonction. L'agent de logement s'occupe en plus du recrutement de propriétaires, du pairage entre les propriétaires et les locataires et de l'ameublement du logement. De plus, pour des raisons d'alliance avec les propriétaires et d'anticipation des problèmes qui pourraient survenir dans le logement, le rôle du programme est communiqué dès le début, ce qui n'est pas le cas dans Clés en main.

Des différences existent aussi au niveau des personnes visées par les services de Clés en main ou du Porte-Clés. Le modèle Clés en main, quant à lui s'adresse à des personnes vivant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation. Le projet Porte-Clés, en plus de ces mêmes difficultés, s'est spécialisé dans l'intervention auprès de personnes qui

vivent des situations d'itinérance chronique ou épisodique.

Finalement, dans le modèle Clés en main, les candidatures au programme doivent être

déposées lors d'un moment spécifique, tandis que dans le projet Porte-Clés, les candidatures peuvent être spontanées en provenance des partenaires référents, dont les travailleurs de milieu et les refuges.

3. Liens avec le modèle d'action intersectorielle

Comme mentionné précédemment, le projet Porte-Clés peut représenter un autre exemple d'action intersectorielle. Afin de comparer leur modèle à celui présenté précédemment dans la partie nommée « Instaurer une action intersectorielle dans votre milieu – Indicateurs », nous avons tenu une rencontre avec la coordonnatrice du Porte-Clés. Lors de cette entrevue, nous lui avons demandé de comparer les actions mises en place pour assurer une action intersectorielle dans le Porte-Clés avec le modèle d'action intersectorielle utilisé pour cette étude.

En ce qui concerne l'indicateur de la **convergence des acteurs**, la coordonnatrice du projet Porte-Clés dit en être au stade de la **coopération**. En effet, elle mentionne que l'ensemble des partenaires du projet possède une vision commune par le cadre d'intervention inspiré de l'approche Logement d'abord. En début de projet, l'obligation du gouvernement fédéral pour les différents partenaires de travailler en étroite collaboration selon l'approche Logement d'abord a forcé ces derniers à se doter de balises communes afin d'orienter leur travail. Dans cette optique, la participation à une formation avec l'équipe de Logement d'abord de la Ville de Montréal, soit l'organisme Diogène, a été prévue afin de partager les bonnes pratiques d'intégration en logement pour les personnes vivant de l'itinérance chronique

ou épisodique. Les pratiques ont ensuite été adaptées aux réalités de la Capitale-Nationale lors de rencontres d'équipe.

Un autre indice du stade de la coopération concerne l'utilisation d'un langage et d'outils communs pour l'ensemble des partenaires du Porte-Clés. Ainsi, afin de faciliter la collaboration sur le terrain, le projet Porte-Clés s'est doté de formulaires communs de référence des candidats et d'un outil d'évaluation de l'instabilité résidentielle. Ceci facilite la convergence des pratiques des différents partenaires, même s'ils possèdent des missions élargies différentes.

Lorsque nécessaire, des collaborateurs externes ont été consultés afin de bonifier et d'ajuster des documents déjà existants (par exemple, les formulaires d'obtention d'un PSL auprès de l'OMHQ). Enfin, un guide de pratiques pour les nouveaux employés a même été créé pour faciliter l'intégration de nouveaux intervenants dans l'équipe.

En ce qui concerne l'indicateur de la **structure du projet**, la coordonnatrice dit être entre le stade de **coordination** et de **coopération**. Au stade de la coordination, la concertation a permis de définir les rôles et obligations de chacun des acteurs, ce qui est le cas pour le projet Porte-Clés. Par exemple, la création du rôle d'agent de logement a permis de faciliter la coopération entre les intervenants et les propriétaires et de

développer une cohérence au sein de l'équipe.

Au stade de la coopération, le projet possède une planification commune et structurée. Dans le projet Porte-Clés, les différents partenaires ont défini un échéancier commun du projet avec des objectifs observables et mesurables. L'ajustement au fur et à mesure des problématiques rencontrées a permis de créer un cadre de travail et des directives d'intervention sur le terrain. Cependant, la coordonnatrice mentionne que, dans certaines situations plus rares, les orientations convenues en équipe ne sont parfois pas respectées, ce pour quoi elle considère que le stade de coopération n'est pas complètement atteint. Elle indique aussi qu'une définition plus juste du rôle de coordonnatrice et de ses pouvoirs décisionnels pourrait permettre d'atteindre le stade de la coopération.

En ce qui concerne l'indicateur de la **mutualisation des ressources et des compétences**, la coordonnatrice dit en être au stade de la **coopération**. À ce stade, on remarque une présence d'un ou de plusieurs projets communs dépassant le mandat de chacun. Dans le projet Porte-Clés, l'expertise des différents organismes est reconnue et respectée dans une perspective de complémentarité.

De plus, la mutualisation des ressources permet une meilleure qualité des services que ce que les acteurs pourraient dispenser de manière isolée. Dans le projet Porte-Clés, les ressources matérielles sont partagées avec l'ensemble des partenaires (par

exemple, lorsque nécessaire, un des partenaires fournit un camion de déménagement qu'il met à disposition de tous).

En ce qui concerne l'indicateur du **climat**, la coordonnatrice dit en être au stade de **coopération**. À ce stade, les habitudes des partenaires sont considérées comme étant naturelles, spontanées et intégrées. De plus, on note la présence d'espaces de questionnement pour se réguler. Ainsi, lors de la coopération, le processus de concertation permet de constituer un groupe optimal d'acteurs. Dans le projet Porte-Clés, les efforts de définition ont créé des conditions optimales de coopération et la coordonnatrice veille à entretenir cela en mettant en place des espaces de questionnements et de régulation entre les employés (par exemple, des rencontres de directions et d'équipe avec les intervenants ainsi que la mise en place d'une page Facebook).

Pour terminer, il a été noté dans le modèle d'action intersectorielle utilisé pour cette étude qu'il était important de célébrer lors d'atteinte d'objectifs par le groupe. Ainsi, il est essentiel d'organiser des occasions de célébration. Dans le projet Porte-Clés, deux célébrations organisées avec les employés et les locataires sont notables, soit une célébration commune pour la fête de Noël et un barbecue durant la saison estivale.

XI. CONCLUSION DE LA SECTION

Le développement de l'accessibilité au logement social pour les clientèles marginalisées et vivant des enjeux de santé mentale graves est un projet incontournable pour bâtir une société plus inclusive et améliorer l'efficacité des services selon l'approche basée sur le rétablissement. Un programme tel que Clés en main présente des solutions structurantes et opérationnelles s'appuyant sur l'implication de l'ensemble des acteurs-clés du logement social et des services sociaux et de santé. Ce projet de concertation est appuyé par des ententes mutuelles qui délimitent avec précision le rôle et les responsabilités de chacun. Le rôle de l'agent de liaison appuie, quant à lui, les acteurs de terrain dans les pratiques de soutien résidentiel des locataires du programme.

La prochaine section aborde les pratiques d'accompagnement et se base sur des données expérientielles et des récits de pratiques d'intervenants du programme Clés en main de la Ville de Québec afin de documenter les pratiques probantes d'accompagnement dans l'appropriation du rôle de locataire et dans la construction d'une stabilité résidentielle durable.

TROISIÈME SECTION – GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT DES
LOCATAIRES EN INTÉGRATION EN LOGEMENT DESTINÉ AUX
INTERVENANTS DES ORGANISMES RÉFÉRENTS

XII. DES RÉCITS DE PRATIQUES DES INTERVENANTS

Comme cette section se veut être un guide de pratiques opérationnel destiné aux intervenants, il est question ici des modalités d'accompagnement des locataires lors de la première année d'intégration en logement.

En effet, l'intégration en logement des locataires marginalisés ou vivant des enjeux de santé mentale présente des spécificités notables par rapport aux approches d'intervention dites conventionnelles. Ainsi, nous avons cru pertinent de présenter des récits de pratiques de 15 intervenants de Clés en main, du Porte-Clés et de l'équipe SI-

SRA qui ont développé une expertise dans l'intégration en logement des personnes vivant des enjeux de santé mentale, d'itinérance et de marginalisation.

Cette dernière section de l'étude met de l'avant les étapes du processus d'intervention favorisant la stabilité résidentielle. Il est aussi question des principes qui sous-tendent l'accompagnement en intégration en logement ressortis des récits de pratiques des intervenants.

1. Les étapes du processus d'intervention

Les récits présentés dans cette section touchent l'ensemble des étapes du processus d'intervention, de l'intégration en logement, à la préparation du désengagement ou de la référence. Ainsi, il est pertinent de voir plus en détail en quoi consiste ce processus d'intervention. Bien que le tout soit présenté de manière linéaire, il est à noter qu'il s'agit surtout d'un processus itératif.

Le processus d'intervention commence dès l'identification d'un candidat potentiel répondant aux critères du programme Clés en main. Par la suite, l'intervenant tente d'entrer en contact avec ce candidat afin de faire une cueillette de ses informations pour la référence au programme. Le dossier est ensuite envoyé à Clés en main qui tranche à savoir s'il sélectionne le candidat ou non. Dans l'éventualité où il est accepté, une rencontre est organisée avec son intervenant et Clés en main afin de voir les modalités du programme. Les démarches administratives

sont ensuite enclenchées vers la signature d'un bail.

Au moment de l'aménagement, l'intervenant et le locataire explorent le logement et le quartier dans un but d'appropriation du nouvel environnement. En logement, plusieurs cibles d'intervention sont possibles, entre autres :

- L'autonomie alimentaire ;
- La relation avec le voisinage et le propriétaire ;
- La sensibilisation sur les droits et obligations des locataires ;
- Le développement des AVD et AVQ ;
- L'évolution des liens avec le réseau social ;
- L'implication dans des activités sociales et/ou occupationnelles ;
- La gestion des symptômes psychiatriques ;
- La gestion de la consommation ;
- L'autonomie financière ;
- La suroccupation.

Tout au long du processus, l'intervenant doit s'assurer de gérer la mise en échec du projet résidentiel en gardant en tête le risque de retour à la rue et le vécu du propriétaire. Si l'intervenant en voit le besoin, il est possible de faire de la co-intervention et d'avoir recours à d'autres services. L'autonomie en logement doit être évaluée afin d'orienter vers d'autres services, si la situation le

requiert, ou dans le but de préparer le désengagement éventuel.

Le désengagement doit être préparé, autant pour le locataire que pour le propriétaire. À ce moment, un filet de sécurité est établi afin de prévenir le retour à la rue et d'assurer le succès de l'intégration en logement. Si le besoin se présente, le dossier peut être rouvert.

2. Les principes qui sous-tendent l'accompagnement en intégration en logement

Comme mentionné précédemment, 15 intervenants de Clés en main, du Porte-Clés et de l'équipe SI-SRA, répartis en deux groupes, ont chacun participé à quatre ateliers de rédaction de récits de pratiques portant sur différents thèmes de problématiques rencontrées à travers le processus d'intervention. Ces problématiques avaient émergé lors d'un focus groupe mené avec huit intervenants du CIUSSS-CN et lors d'un forum où 40 intervenants du milieu communautaire et institutionnel s'étaient présentés en avril 2019.

Les huit ateliers, animés sous forme d'une démarche de coformation, ont eu lieu dans le mois de septembre 2020. Le but de ces ateliers était de croiser les savoirs formels, pratiques et expérientiels des intervenants. Les récits de pratiques ont été rédigés à l'aide d'une version adaptée de l'activité « Je me souviens » de Galvani (2016). Chacun des récits a ensuite été analysé par les animateurs, puis par les intervenants de l'autre groupe et afin d'en dégager les « ingrédients actifs » qui mènent à une intervention efficace en fonction de la thématique abordée. Un accord interjuges concernant les « ingrédients actifs » est

ensuite intervenu pour l'ensemble des récits choisis.

Cette partie de l'étude présente les récits de pratiques sélectionnés pour l'analyse, en fonction des différents thèmes abordés lors des ateliers. Les discussions ayant mené à l'identification des « ingrédients actifs » ont ensuite été mises de l'avant. Enfin, ces « ingrédients actifs » sont présentés sous forme de liste, accompagnés d'un court descriptif améliorant la compréhension et de liens théoriques.

Il est à noter que les récits ont seulement été rédigés lors de ces ateliers. Les intervenants ont donc eu peu de temps pour se concentrer sur l'ensemble des détails des situations présentées. Ainsi, les récits peuvent parfois sembler incomplets, c'est pourquoi les discussions ayant mené à l'identification des « ingrédients actifs » sont présentées en détail.

- a. Thème 1 : Une fois où j'ai su aider un locataire à reconnaître qu'il vivait une problématique en logement pouvant mettre en danger sa stabilité résidentielle.

Le récit

Ce premier récit de pratiques porte sur la reconnaissance par un locataire d'une problématique vécue en logement et a été rédigé par la coordonnatrice de l'équipe Porte-Clés.

« Je me souviens que les intervenants me racontaient les difficultés d'un locataire avec ses voisins. Je propose de participer à la rencontre pour assurer une continuité, car l'intervenante quitte son poste. On est dans le mois d'août. Le logement est au deuxième étage. Le logement est propre, l'extérieur (le balcon) est désuet et à refaire. Le quartier est calme et boisé, il y a un parc tout près. Le logement vient avec un cabanon à l'arrière. Je me dis quelle chance il a. Le problème est qu'il manque d'habiletés relationnelles et de jugement. La gestion immobilière a reçu des plaintes du bloc et de celui d'à côté. Il est inquiet par ma présence peu habituelle. Je prends le temps de visiter le logement dont il est fier et se dit très bien. Je regarde avec lui son occupationnel et réalise qu'il s'ennuie beaucoup et cherche à occuper son temps. Je relate la première fois où je l'ai rencontré dans la rue. Il me parle de comment il trouvait difficile la rue, qu'il est chanceux d'être dans ce logement. Je continue avec le fait que l'équipe a eu des plaintes, tout en le rassurant sur les intentions du propriétaire et du Porte-Clés. Je comprends qu'il a voulu amuser un enfant de 7 ans à l'extérieur alors qu'il lui a vraiment fait peur et qu'il a allumé un feu près du garage du voisin. Je ramène ces deux incidents sur le manque d'activités et l'effet sur l'enfant. Il n'a qu'un souhait : s'excuser à l'enfant et au voisin. Depuis ce temps, il n'y a eu aucune plainte et il est maintenu en logement ».

Les discussions

La discussion est d'abord orientée par des questions de clarification : « *Qu'est-ce que le locataire a fait exactement ?* », « *Depuis combien de temps était-il en logement ?* », « *Est-ce que les plaintes sont venues du propriétaire ou des voisins ?* ». La coordonnatrice précise son récit : le locataire a voulu faire rire un enfant de 7 ans, mais il lui a fait peur. Il a aussi voulu faire un feu de camp près du garage du voisin, ce que ce dernier n'a pas apprécié. De plus, le locataire était dans son appartement depuis moins d'un an. Finalement, les plaintes sont venues du propriétaire et des voisins. Par la suite, la discussion a porté sur les interventions qui avaient été tentées par l'intervenante au dossier avant d'impliquer la coordonnatrice. Comme le locataire avait tendance à minimiser ses problématiques et qu'il était difficile pour lui de voir que la situation n'allait pas en s'améliorant, l'intervenante a décidé de voir avec la coordonnatrice les leviers de mobilisation possibles liés à son titre (« *Si c'est toi qui donnes le PSL, c'est aussi toi qui peux le retirer* »), mais aussi au titre du propriétaire. La discussion a ensuite été orientée sur le détail des actions effectuées par la coordonnatrice, ce qui a favorisé les prises de conscience des éléments ayant permis la réussite de l'intervention : elle parle de l'importance des moments informels passés avec le locataire, de l'importance de faire des rencontres régulières dans le logement d'un locataire, de la clarification des intentions de bienveillance dès le début de la rencontre régulatrice, de la conscientisation du locataire quant

à l'effet de ses comportements sur autrui (excuses faites aux voisins) et à l'utilisation du logement dans l'intervention. Les intervenants ont finalement partagé des réflexions plus larges sur la structure du projet et comment celle-ci a contribué à la réussite de l'intervention. Ils parlent plus précisément de la rencontre effectuée en début de suivi permettant de clarifier les comportements attendus et ceux à éviter au cours de l'intégration en logement du locataire.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 8 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Nommer explicitement les comportements attendus et à éviter en début de suivi :

- Pour l'ensemble des locataires qui accèdent au projet Porte-Clés, une rencontre est réalisée avec le participant, son intervenant et la coordonnatrice du programme. Cette rencontre permet de discuter des comportements attendus et à éviter dès le début du suivi pour prévenir l'instabilité résidentielle. Les moyens de régulation des comportements à éviter sont aussi discutés à ce moment. Ces comportements et moyens de régulation peuvent être rappelés au locataire lorsque celui-ci est mobilisé et ouvert aux apprentissages, ce qui a été le cas dans la présente intervention. Cet « ingrédient actif » est lié aux principes de l'approche cognitivo-comportementale (Leclère, 2012), car il vise la modification des pensées et comportements au profit de la stabilité résidentielle du locataire.

2. Cultiver les moments informels avec le locataire afin de développer un capital relationnel :

- Les moments informels s'avèrent être des moments-clés pour le développement d'un capital relationnel qui pourrait faciliter les interventions (par exemple, les moments où la coordonnatrice croisait le locataire dans la rue). Il est donc important de miser sur ces moments pour construire une bonne relation d'engagement dans l'intervention. Selon la théorie de l'attachement (Ainsworth & al., 1978), ces moments informels permettent aux locataires ayant un attachement de type « insécure » d'apprendre à faire confiance à l'intervenant.

3. Utiliser le rôle de propriétaire pour développer la responsabilisation :

- Le propriétaire peut être un allié intéressant lors d'interventions régulatrices dans le but de responsabiliser le locataire dans ses rôles et responsabilités. Le rôle coercitif relève donc d'une autre personne que l'intervenant lui-même, ce qui permet de maintenir la relation. Impliquer l'ensemble des éléments qui font partie du système du locataire dans un but de recherche de solutions, tel qu'utiliser le propriétaire pour développer la responsabilisation, est associé à l'approche centrée sur les solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007).

4. Rencontrer le locataire dans son logement pour les rencontres de régulation :

- Rencontrer le locataire dans son logement pour des rencontres de régulation permet de réduire l'anxiété et les anticipations négatives. Il avait été noté par l'équipe que les rencontres dans un bureau formel pouvaient être plus tendues. De ce fait, le locataire pouvait être moins réceptif. Cet « ingrédient actif » est lié à l'approche écologique (Bouchard, 1987), car le logement est utilisé comme outil d'intervention.

5. Clarifier les intentions en début de rencontre :

- Clarifier les intentions de bienveillance peut permettre de rassurer le locataire, en particulier s'il a l'impression qu'il peut être retiré de son logement et que les comportements choisis peuvent en être la cause. Une attitude moins défensive et plus ouverte est alors remarquée de la part du locataire. Il importe de préciser que cette stratégie fonctionne lorsque la condition du locataire le permet. En effet, dans le cas d'idées de persécution contre le voisinage, le locataire peut alors adopter une attitude défensive malgré la clarification des intentions bienveillantes de l'intervenant.

6. Tirer bénéfice du statut :

- Selon l'approche centrée sur les solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007), il peut être intéressant d'utiliser le statut d'un coordonnateur lors d'une intervention régulatrice. Dans le cas présent, plusieurs tentatives d'intervention avaient été faites auprès du locataire avant que la coordonnatrice décide de se joindre à la rencontre. Ce statut a permis de favoriser les prises de conscience chez le locataire.

7. Conscientiser le locataire quant à l'effet de ses comportements :

- Selon l'approche cognitivo-comportementale (Leclère, 2012), il est important de comprendre et faire verbaliser les intentions de la personne et de la conscientiser quant à l'écart possible entre ses intentions et l'effet de ses comportements sur autrui. Cela permet de développer l'empathie et une meilleure conscience de soi.

8. Utiliser le logement comme levier de mobilisation et de changement :

- Il a été noté par les intervenants qu'il peut être difficile de travailler sur d'autres aspects que la stabilité résidentielle, dans le cas présent, sur les habiletés relationnelles du locataire. Or, selon l'approche écologique (Bouchard, 1987), une problématique vécue en logement a permis d'aider le locataire à prendre conscience de ses comportements et de l'importance du travail à faire pour améliorer ses habiletés relationnelles.

- b. Thème 2 : Une fois où j'ai su comment transformer un lien utilitaire en un lien d'engagement dans la relation d'aide

Le récit

Ce deuxième récit de pratiques porte sur la transformation du lien utilitaire en lien d'engagement dans la relation d'aide et a été rédigé par une intervenante de l'équipe Porte-Clés.

« Je me souviens du jour où, après quelques mois d'accompagnement avec un homme méfiant et vivant beaucoup d'expériences de persécution, je l'ai accompagné chez le dentiste. Il passait du temps à l'hébergement X pour prendre une pause de son appartement puisqu'il s'y sentait plus ou moins en sécurité. Il a de grosses douleurs aux dents puisqu'il repousse sa visite chez le dentiste depuis plusieurs années suite à un traumatisme vécu étant jeune. Il craint que le dentiste tente de lui faire du mal. Il craint aussi qu'en donnant son nom pour un rendez-vous, il se fasse attendre étant donné son sentiment d'être connu partout où il passe. Nous convenons que je prenne le rendez-vous à mon nom et que je l'accompagne dans le bureau du dentiste. Il accepte. Je reste auprès de lui pendant le rendez-vous et après le rendez-vous, il m'exprime toute sa reconnaissance. Je sens qu'après ce moment, il comprend que je suis réellement bien intentionnée et qu'il peut compter sur moi. Je sens une plus grande confiance de sa part. Avant ce moment, il manquait souvent ses rendez-vous, ce qui est arrivé par la suite, mais il s'ouvrait davantage ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarification concernant la relation entretenue avec le locataire : « Est-ce que ta relation avant était plus utilitaire ? », « Est-ce qu'il était méfiant avec toi aussi ? ». L'intervenante précise son récit : la relation avant le rendez-vous chez le dentiste était utilitaire et de surface. De plus, le locataire était aussi méfiant à son égard. Par la suite, la discussion a porté sur la manière dont l'intervenante avait réussi à convaincre le locataire de l'accompagner chez le dentiste. L'intervenante précise que l'idée a été lancée par la psychiatre du locataire avec qui il avait un bon lien de confiance lors d'un rendez-vous où elle était présente. L'intervenante et la psychiatre ont alors proposé une manière rassurante pour le locataire de se présenter chez le dentiste malgré le traumatisme qu'il avait vécu auparavant. La discussion a ensuite été orientée sur les détails qui poussent l'intervenante à croire qu'à la suite du rendez-vous chez le dentiste, elle avait développé un lien de confiance avec le locataire. Elle aborde plusieurs aspects en lien avec le fait que le locataire l'avait testé à plusieurs reprises dans ses intentions bienveillantes. Il avait d'ailleurs tenté de piéger l'intervenante dans la confidentialité des informations transmises en contexte informel. Les intervenants parlent ensuite de la récurrence des interventions malgré l'absentéisme du locataire. Ils abordent l'attitude de non-jugement qui a mené à l'acceptation des comportements non normatifs. Enfin, ils traitent du respect de la confidentialité des informations recueillies en contexte informel. Les intervenants ont finalement partagé des réflexions plus larges sur les effets des perceptions des relations sociales induits par des épisodes d'itinérance prolongés. Ils parlent aussi de l'importance de se questionner sur les niveaux d'autonomie et de conscience des locataires afin

de bien saisir comment ils doivent adapter leur rôle (faire-pour, faire-avec, laisser-faire).

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 8 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Démontrer une compréhension explicite des besoins du locataire et en tenir compte dans l'intervention :

- Il est nécessaire de comprendre et d'éviter de juger les besoins derrière certaines demandes faites par les locataires afin d'assurer la création d'un lien de confiance. Dans le cas présent, l'intervenante a été en mesure de bien saisir et respecter la peur du locataire de se rendre chez le dentiste, dû à un traumatisme ainsi que son besoin de rester anonyme. Le locataire s'est donc senti compris et pris en compte, ce qui a contribué à la création du lien de confiance.

2. Accepter de jouer un rôle utilitaire :

- Il est important de comprendre que les demandes utilitaires peuvent contribuer à la création d'un lien de confiance, même si l'intervenant peut se questionner (par exemple, posture de faire-pour, de faire-avec ou de laisser-faire). Quand l'intervenant montre qu'il est présent pour le locataire, même pour des tâches qu'il juge simples et acquises (tel que prendre un rendez-vous chez le dentiste), cela contribue à la création du lien d'engagement dans l'intervention.

3. Accepter d'être mis à l'épreuve dans ses intentions :

- Plusieurs locataires peuvent vivre de grands enjeux d'abandon ou de méfiance envers les intervenants. Ce faisant, selon la théorie de l'attachement (Ainsworth & al., 1978), il importe d'accepter que certains comportements soient liés à ces enjeux, que le locataire puisse mettre à l'épreuve les intentions positives de l'intervenant. Il est donc nécessaire de recommencer à plusieurs reprises et créer une récurrence afin de montrer la présence de l'intervenant, même dans des situations peu normalisées ou d'absentéisme.

4. Ne pas exercer de pression normative sur le mode de vie du locataire :

- L'acceptation, même des comportements les moins normalisés (par exemple, comportements paranoïdes), est primordiale pour créer un lien de confiance. L'attitude de non-jugement est essentielle selon l'approche humaniste (Maslow, 1943).

5. Se questionner fréquemment sur le niveau d'autonomie et de conscience du locataire :

- Certaines demandes des locataires peuvent parfois paraître utilitaires et déranger les intervenants qui souhaitent miser davantage sur le développement de l'autonomie des participants. Or, il importe de se questionner à savoir si ce sont des comportements acquis (par exemple, aller faire l'épicerie) ou non afin de bien

déterminer la posture à privilégier pour l'intervenant (posture de faire-pour, faire-avec ou laisser-faire).

6. Respecter la confidentialité, particulièrement en contexte informel :

- Beaucoup d'informations sont transmises à l'intervenant lors de contextes informels, d'où l'importance de rappeler l'aspect de la confidentialité. Dans la situation présente, le locataire avait transmis des informations confidentielles à l'intervenante de manière informelle. Il avait ensuite testé l'intervenante dans le respect de la confidentialité. Comme cet aspect avait été bien respecté par l'intervenante, cela a contribué à la création d'un lien d'engagement dans l'intervention.

7. S'appuyer sur des liens de confiance développés auprès d'autres acteurs et en faire bénéficier :

- Il peut être pertinent de s'appuyer, surtout en début de suivi, sur des liens de confiance déjà développés entre un locataire et d'autres intervenants qui ont déjà été en contact avec lui. Dans la présente situation, l'intervenante s'est appuyée sur le lien de confiance déjà établi entre le locataire et la psychiatre pour renforcer ses interventions. Cet « ingrédient actif » est lié à l'approche écologique (Bouchard, 1987) par l'utilisation du réseau du locataire dans l'intervention.

8. Accepter d'intervenir autrement :

- Il faut parfois user de créativité dans les interventions et accepter d'intervenir à l'extérieur du cadre usuel. Dans le cas présent, l'intervenante a accepté d'utiliser son nom au lieu de celui du locataire afin de prendre rendez-vous chez le dentiste, ce qui a permis de rassurer le participant et d'augmenter la confiance qu'il avait en elle. Cependant, utiliser ce genre de techniques d'intervention en milieu institutionnel peut représenter des défis de justification et d'acceptation auprès de ses supérieurs. Il importe alors de faire valoir l'importance des tâches utilitaires dans la création du lien de confiance.

- c. Thème 3 : Une fois où j'ai su comment responsabiliser le locataire face à ses nouveaux rôles et responsabilités.

Le récit

Ce troisième récit de pratiques porte sur la responsabilisation du locataire face à ses nouveaux rôles et responsabilités et a été rédigé par une intervenante de l'équipe SI-SRA.

« Je me souviens, c'est l'après-midi vers 14 h. Je suis au bureau, c'est l'hiver. Monsieur arrive au bureau et demande à me voir. Il est assis dans la salle d'attente tranquille. Je vais à sa rencontre. Je lui demande ce qu'il se passe. Il me dit qu'il y a trop de gens chez lui et qu'il est tanné. Il veut que j'aille sortir les gens de chez lui. Je dis à monsieur de m'attendre, que je vais aller avec lui voir ce que je peux faire. Monsieur est peu habillé. Je lui demande où sont ses bottes et son manteau. Il dit qu'il s'est fait voler par une personne qui était chez lui. En chemin, je lui demande comment il veut régler la situation. Il dit qu'il veut que je l'aide à mettre les gens dehors. Je fais le plan avec lui ; c'est lui qui dit qu'il veut que les gens quitte immédiatement, car il ne veut pas perdre son logement et qu'il veut être tranquille. Je lui dis que je vais expliquer ensuite aux gens les conséquences s'ils ne collaborent pas. Je dis à monsieur que si les personnes ne quittent pas dans un délai raisonnable, il devra aller appeler la police au dépanneur. J'arrive chez lui et je lui demande d'entrer avant moi. Monsieur demande aux gens de quitter. Ceux-ci sont réfractaires et intimidants. Je tente d'expliquer les conséquences. Je demande aux gens de sortir dans la prochaine heure. Je vais attendre avec monsieur plus loin. Je nomme à monsieur mon malaise face à la situation (intimidation) et je dis à monsieur qu'il devra, la prochaine fois, prendre ses responsabilités et faire cette étape seul. S'il n'est pas à l'aise, il n'a qu'à appeler la police. Les gens quittent après une heure. Les fois suivantes, je répète la consigne que c'est de sa responsabilité de mettre les gens dehors ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarifications : « Est-ce que le propriétaire était au courant ? », « Qui étaient les gens qui venaient chez lui ? », « Est-ce que le locataire vivait un inconfort par rapport à la situation ? », « Quelles étaient les motivations du locataire d'inviter des gens chez lui ? ». L'intervenante précise ensuite certains aspects de son récit : elle mentionne que le propriétaire était au courant, car il avait reçu des plaintes du voisinage. Elle précise que les gens qui venaient chez le locataire n'étaient pas des amis, qu'il s'agissait plutôt d'un échange de services. Par ailleurs, elle mentionne que le locataire n'était plus à l'aise avec la situation, car il s'était fait voler des biens. Finalement, elle précise que la motivation principale d'inviter des gens était la consommation d'alcool et de drogues. La discussion est ensuite orientée vers la clarification de son rôle dans l'intervention. L'intervenante précise que cette clarification, faite en début et en fin d'intervention, lui a permis de mettre ses limites. Le fait d'avoir nommé son inconfort et sa peur liée à la situation d'intimidation d'hommes intoxiqués a permis de travailler les prises de conscience chez le locataire. La discussion est ensuite orientée par des questions concernant les tentatives de responsabilisation du locataire face à son rôle. L'intervenante mentionne l'importance des ententes faites concernant les étapes et les rôles de chacun dans la demande de quitter. Elle aborde le fait qu'elle a nommé au locataire que c'était la dernière fois qu'elle faisait la demande de quitter ainsi que les étapes des décisions

qu'il devra prendre les prochaines fois qu'il allait lui demander de venir l'aider pour une situation similaire. Enfin, la discussion est orientée par des questions concernant l'impact du refus de demander de quitter sur le lien de confiance. L'intervenante précise qu'elle ne croit pas que cela ait eu un impact sur la relation de confiance, car le locataire revenait lui demander de l'aider dans d'autres situations similaires.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 5 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Mettre ses limites et les nommer clairement au locataire :

- Le fait que l'intervenante a été en mesure de mettre ses limites et de les nommer clairement au locataire a permis d'orienter l'intervention et de responsabiliser le participant dans ses rôles et responsabilités. De plus, cela a permis de cadrer le rôle de l'intervenante dans les attentes et demandes d'aide subséquentes faites par le locataire.

2. Conscientiser le locataire quant à l'effet de ses comportements :

- Dans la situation présente, le fait que l'intervenante ait été en mesure d'exprimer son inconfort a permis de conscientiser le locataire quant aux conséquences potentielles de sa demande d'aide. En effet, le locataire a été en mesure de comprendre que l'intervenante ne s'est pas sentie en sécurité dans la situation d'intimidation qu'ils vivaient. Finalement, l'intervenante a été en mesure de conscientiser le locataire sur les conséquences de ses comportements (suroccupation) et l'effet potentiel sur la perte de son logement en utilisant des techniques d'intervention liées à l'approche cognitivo-comportementale (Leclère, 2012).

3. Nommer explicitement les comportements attendus :

- S'entendre sur les comportements attendus dans une situation particulière permet d'orienter les rôles et responsabilités de l'intervenant et du locataire. Ainsi, ce dernier a des attentes claires concernant le déroulement d'une intervention. Cet « ingrédient actif » est ainsi lié à l'approche cognitivo-comportementale (Leclère, 2012).

4. Se montrer flexible afin d'ajuster l'intervention :

- Dans cette situation, l'intervenante s'est montrée flexible dans ses disponibilités et a su adapter son agenda afin de saisir l'opportunité d'intervenir dans le moment présent, ce qui a permis d'utiliser l'inconfort de la situation comme levier d'intervention et de responsabilisation. Cela a aussi permis au locataire d'être renforcé dans ses réflexes de recherche d'aide, puisque l'intervenante s'est montrée disponible.

5. Savoir valoriser la recherche d'aide :

- Il est important d'être en mesure de valoriser la recherche d'aide des locataires afin de renforcer la responsabilisation. Cet « ingrédient actif » est donc lié à l'approche axée sur les forces (Latimer & Rabouin, 2011).

- d. Thème 4 : Une fois où j'ai su comment soutenir le locataire dans un épisode de détérioration de son état mental au bénéfice de sa stabilité résidentielle.

Le récit

Ce quatrième récit de pratiques porte sur le soutien dans un épisode de détérioration de l'état mental d'un locataire et a été rédigé par un intervenant de l'équipe du Porte-Clés.

« Je me souviens de l'entrée en logement de monsieur X, 2 jours après mon entrée en poste. Une semaine plus tard, je me retrouve à assurer les interventions de son maintien en logement. Au fil de mes visites, monsieur a un discours de plus en plus accablant quant à sa vie en logement : il se sent seul. Le discours de monsieur n'est jamais constant par rapport au sens qu'il accorde à son logement et il répète qu'il n'a rien à faire dans son logement presque vide, sans aucun bruit. Environ 3 semaines après avoir pris le temps de le connaître et de discuter de tout et de rien avec lui, je me suis présenté à son appartement en lui demandant comment il allait aujourd'hui : "moyen...j'veux tout laisser ça là...". Monsieur exprime pour la première fois un désir de vouloir quitter son logement. Je lui dis alors que je souhaite avant tout qu'il soit bien dans sa vie, en logement ou non. Je prends quelques minutes pour écouter monsieur me raconter son état d'esprit des derniers jours : fatigue, solitude, questionnements constants. Je lui reflète que de constamment se poser des questions est très fatigant. Nous abordons ensuite la question de son parcours de vie : "toi tu viens d'où ?". Monsieur raconte son enfance, les expériences positives et négatives marquantes de son parcours de vie. Je le questionne ensuite – "et tu es où maintenant ?" – en lui reflétant qu'il n'est plus du tout au même endroit, malgré ses émotions de vide et de vertige vécues dans son nouveau logement pour la première fois depuis 10 ans. Je lui demande ensuite où il souhaite aller : "tu voudrais être où dans 1 mois, 1 an, 10 ans ?". Monsieur exprime qu'il voudrait se sentir à nouveau "faire partie du monde, être connecté". Je sors alors une feuille de mon sac et j'y trace 4 lignes séparant 4 énoncés distincts : les éléments positifs à avoir un logement pour atteindre son désir, les éléments négatifs à avoir un logement pour atteindre son désir, les éléments positifs à quitter son logement pour atteindre son désir et les éléments négatifs à quitter son logement pour atteindre son désir. Au fil de nos discussions, je complète le tableau avec monsieur. Après plus d'une heure 30 minutes de dialogue, je réussis à relever ce que veut dire "être connecté avec le monde". Je comprends qu'il y a une contradiction, un conflit interne chez monsieur, entre l'ancienne manière qu'il avait de se connecter au monde lorsqu'il était dans la rue (être physiquement avec d'autres et partager son quotidien avec eux) et son mode de vie actuel. Depuis qu'il était en logement, en continuité avec son désir de s'en sortir, monsieur en arrive à nommer que son besoin de connexion avec les autres n'est plus nécessairement/seulement orienté vers la présence physique avec d'autres, mais qu'il tend plus globalement vers un désir de compréhension de ce qui se passe en politique et dans l'actualité. Monsieur nomme qu'il aimerait avoir une télévision et une radio. Je lui nomme que ce sont des objets bien simples et faciles à trouver, et que ce manque à combler ne vaut peut-être pas son grand sentiment de vide et le désir de quitter son logement ».

Les discussions

La discussion est d'abord orientée par des questions de clarification : « *Depuis combien de temps le locataire est-il en logement ?* », « *Est-ce qu'il s'était approprié son logement ?* », « *Est-ce que le locataire avait des activités ?* ». L'intervenant précise les éléments en lien avec les questions de clarification : le locataire était en logement depuis 1 mois et l'intervenant était en remplacement d'une autre intervenante depuis 3 semaines. Il a donc eu un certain moment pour remarquer la détérioration de l'état mental du participant. Il précise ensuite que le locataire ne s'était pas approprié le logement encore et qu'il n'avait pas d'activités, qu'il s'ennuyait beaucoup, que ses repères avaient disparu. La discussion est ensuite orientée par les interventions réalisées en contexte informel. L'intervenant précise que ces dernières étaient moins structurées, qu'il s'agissait plutôt de discussions concernant la vie du locataire. L'intervenant faisait ensuite des liens entre le vécu antérieur du locataire et sa situation actuelle afin de travailler certaines prises de conscience. L'intervenant mentionne qu'il se présentait de manière ponctuelle chez le locataire afin de discuter dans son salon. L'intervenant parle ensuite des effets de l'utilisation d'une balance décisionnelle, que cet outil lui a permis de clarifier les besoins du locataire et la manière pour y répondre. Enfin, la discussion est orientée vers la création d'un lien de confiance dans un contexte de remplacement d'un autre intervenant. L'intervenant mentionne qu'il avait été introduit lors du déménagement du locataire par une autre intervenante. Il mentionne qu'il prenait le temps de choisir les moments où il allait voir le locataire, se rendant plus tôt pour éviter qu'il soit en état de consommation. Il laissait aussi paraître qu'il était dans le coin par hasard et qu'il voulait simplement savoir comment le locataire allait. Finalement, l'intervenant mentionne l'importance de l'attitude d'écoute et d'accueil inconditionnelle qu'il a adopté avec ce locataire.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 8 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Cultiver les moments informels avec le locataire afin de développer un capital relationnel :

- Ces moments informels ont permis à l'intervenant d'avoir accès à de l'information essentielle à la compréhension de la situation du locataire, ce qui lui a permis de bien déceler le besoin du participant et ainsi de prévenir une détérioration de son état mental. Le fait que le locataire ait été en mesure de faire le récit de sa vie et que l'intervenant ait été en mesure de faire émerger des prises de conscience et une reprise de pouvoir sur la vie du participant est associé à l'approche narrative (Freedman & Combs, 1996).

2. Déterminer les moments idéaux pour intervenir :

- L'intervenant mentionne qu'il se présentait à des moments où le locataire était moins susceptible d'être intoxiqué, ce qui lui permettait de travailler certaines prises de conscience. De plus, comme l'intervenant se présentait plusieurs fois

dans la semaine, cela lui a permis d'assurer un suivi serré de la situation du locataire. Cet « ingrédient actif » est donc lié à l'approche de réduction des méfaits (Brisson, 1997).

3. Démontrer une compréhension explicite des besoins du locataire et en tenir compte dans l'intervention :

- L'utilisation d'une balance décisionnelle a permis de comprendre le besoin du locataire et d'y répondre afin de prévenir son instabilité résidentielle. Selon l'approche centrée sur les solutions, l'intervenant se centre sur les besoins de l'individu et sur les moyens d'augmenter les prises de pouvoir. L'intervenant se positionne donc dans une posture d'allié afin de faire ressortir ces éléments de forces (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007).

4. Utiliser le logement comme levier de mobilisation et de changement :

- Dans la situation présente, le logement a été utilisé dans une perspective écologique (Bouchard, 1987) afin de répondre au besoin du locataire de se sentir connecté d'une autre manière que lorsqu'il était en situation d'itinérance. Le logement devient donc un lieu de pouvoir de la personne, un moyen différent de répondre à un besoin. L'intervenant a enfin utilisé l'achat de réseaux de communication (radio et télévision) afin de donner un sens au logement et à la vie du locataire.

5. S'appuyer sur les liens de confiance développés auprès d'autres acteurs :

- L'intervenant avait été introduit par une autre intervenante avec qui le locataire était déjà en lien, ce qui, selon l'approche écologique (Bouchard, 1987), a facilité la prise de contact.

6. Ne pas paniquer :

- Il importe de ne pas tomber en posture de contretransfert lorsqu'un locataire est submergé par ses doutes à rester en logement et de ne pas s'arrêter aux premières volontés de quitter. Il peut alors être pertinent de normaliser les doutes et les difficultés de l'intégration en logement.

7. Ne pas toujours être en mode « recherche de solutions » :

- Il est parfois utile de prendre le temps d'écouter et d'aller en profondeur afin d'accompagner la compréhension que la personne a d'elle-même.

8. Utiliser des médiums variés comme support à la réflexion :

- Utiliser des médiums visuels peut aider le locataire à mieux comprendre son sentiment de désorientation. Cet outil doit être utilisé de manière informelle afin de ne pas insécuriser le locataire par une posture trop cadrante. De plus, la faible littératie de certains participants peut exiger des approches innovantes dans les outils d'intervention proposés.

- e. Thème 5 : Une fois où j'ai dû adapter ma posture alors qu'un participant souhaitait que mon rôle dépasse mon mandat.

Le récit

Ce cinquième récit de pratiques porte sur l'adaptation de la posture de l'intervenant lors d'une demande faite par un locataire et a été rédigé par une intervenante de l'équipe SI-SRA.

« Je me souviens, on est le 23 décembre. Monsieur m'a exprimé plus tôt cette semaine sa déception d'avoir décoré pour Noël et de ne pas avoir personne à recevoir. Je vais diner chez lui. Il décide de préparer des cuisses de poulet. Nous préparons le repas et pendant la cuisson, il me propose de regarder un film. Lorsque le repas est prêt, nous nous assoyons à la table. Monsieur est peu loquace habituellement, surtout par rapport à lui-même. Les conversations se résument souvent à quelques phrases d'usage. À ce moment, il commence à me parler de sa famille, de ses souvenirs, de sa ville natale. Il me parle du moment où les choses se sont mises à dégringoler pour lui et quand ses symptômes de persécutions ont débuté, de ses débuts de consommation. C'est autour d'un repas à l'occasion de Noël, après un an de suivi que j'ai eu accès au vécu et senti de la personne. Le fait d'avoir écouté un film, de faire une activité partagée et de passer un peu plus d'une heure à très peu parler a finalement débloqué sur un moment d'ouverture jamais vécu ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarification : « *Comment s'est organisée l'activité ?* », « *Depuis combien de temps le locataire était-il en suivi avec toi ?* », « *Est-ce que la personne avait un réseau social ?* ». L'intervenante clarifie en mentionnant que le locataire voulait d'abord qu'elle se présente le 25 décembre pour une activité avec lui. Elle a donc pris le temps de recadrer son rôle et de lui mentionner qu'elle avait une activité avec sa famille lors de cette journée. Elle mentionne ensuite que le film n'était pas prévu dans l'activité initiale et qu'elle ne s'est pas sentie à l'aise face à cette demande. Pour ne pas décevoir le locataire, elle a pris les mesures nécessaires pour satisfaire le besoin du participant et se sentir à l'aise ; elle s'est assise loin du locataire sur un autre divan et s'est assurée que le film était approprié. Elle ajoute qu'elle avait un suivi avec ce locataire depuis près d'un an et qu'il parlait peu dû à de faibles habiletés de communication. Enfin, elle ajoute que le locataire n'avait pas d'ami ou de famille avec qui passer le temps des fêtes. La discussion est enfin orientée sur ce moment décisif comme levier d'intervention. Elle mentionne qu'avant cette activité, il était difficile pour le locataire de partager des informations en lien avec sa situation psychosociale. Elle ajoute que le lien a été maintenu, qu'il aborde plus de sujets et qu'il a même été en mesure de reconnecter avec sa famille qu'il n'avait pas contactée depuis 8 ans. Il est maintenant plus facile pour elle de faire des liens dans l'intervention, même si le locataire est parfois réservé.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 5 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Cultiver les moments d'informel avec le locataire afin de développer un capital relationnel :

- Dans la situation présente, le fait que l'intervenante se soit présentée lors d'une activité informelle dans un contexte de festivités a permis de soutenir le locataire lors d'un moment qu'il aurait pu trouver plus difficile dû au sentiment de solitude. Une posture particulière qui cherche la « juste proximité » plutôt que la « juste distance » peut alors être pertinente pour le développement d'un capital relationnel selon la théorie de l'attachement (Ainsworth & al., 1978).

2. Accepter d'intervenir autrement :

- Malgré le fait que l'intervenante ait été mal à l'aise à certains moments lors de cette situation, elle y a vu le potentiel de développement d'une relation de confiance, ce pour quoi elle a décidé de rester chez le locataire. De plus, l'intervenante y a vu la possibilité de faire vivre une situation normalisante pour le locataire afin de lui donner envie d'utiliser le logement pour vivre des situations sociales, ce qui est lié à l'approche écologique (Bouchard, 1987).

3. Clarifier son rôle :

- L'intervenante a été en mesure de clarifier son rôle auprès du locataire lors d'une demande de venir le visiter à l'extérieur de son horaire de travail.

4. Mettre ses limites et les nommer clairement au locataire :

- Lorsque le participant a demandé de venir le visiter le 25 décembre, l'intervenante a été en mesure de mettre ses limites, tout en maintenant la relation.

5. En tant qu'organisation, permettre aux intervenants d'intervenir en contexte de « juste proximité » plutôt que de « juste distance » avec les locataires :

- Il a été noté par les intervenants qu'il peut être aidant d'être soutenu par l'organisme employeur dans les interventions en contexte de « juste proximité ». Ils disent que la souplesse et la confiance de leurs superviseurs permettent d'effectuer ce type d'intervention avec bon jugement lorsqu'ils croient que cela pourrait bénéficier au suivi.

- f. Thème 6 : Une fois où j'ai su intervenir de manière adéquate dans un contexte de médiation entre le participant et son voisinage.

Le récit

Ce sixième récit de pratiques porte sur un moment de médiation entre un locataire et son voisinage et a été rédigé par une intervenante de l'équipe du Porte-Clés.

« Je me souviens ce matin où j'ai reçu un appel du propriétaire pour m'avertir que la police était intervenue chez monsieur X hier en soirée. Les voisins ont eu peur, même très peur. Donc, avec ma collègue, on se déplace pour aller voir si monsieur est de retour puisqu'il n'est pas hospitalisé ni en cellule. Monsieur nous invite à entrer chez lui. Il est fatigué et anxieux ; il se berce rapidement et nous fuit du regard. Il ne se souvient plus de sa soirée, il avait trop bu. Je lui rappelle les événements. Il est gêné et honteux. Il se sent encore plus mal. Je sens qu'il faut agir rapidement et je le convaincs d'aller voir sa voisine. Nous convenons d'aller voir la voisine ensemble. Il nous présente et s'excuse des gestes posés. Il explique qu'il n'a plus de souvenir et fera attention, surtout avec l'arrivée du bébé. Il ne veut que la sécurité de tous, il est émotif. La voisine apprécie sa démarche. Elle lui dit qu'elle comprend ses difficultés et qu'elle ne fera pas de plainte. Elle a maintenant nos coordonnées. Le fait d'avoir repris la situation rapidement a permis d'avoir la vraie version des faits. Je félicite monsieur de la démarche et le responsabilise du même coup ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarification : « Est-ce que t'es allé avec le locataire voir les voisins durant la rencontre ? », « Qui a pris la parole ? », « Est-ce que la rencontre a eu lieu lors d'un suivi ou d'une intervention postcrise ? », « Est-ce toi ou lui qui a proposé la rencontre ? », « Est-ce que le locataire avait un lien avec les voisins ? », « Est-ce que les policiers ont emmené le locataire à l'hôpital ? ». L'intervenante précise alors son récit : les intervenantes ont accompagné le locataire faire des excuses aux voisins qui venaient d'avoir un nouvel enfant. Bien qu'il se soit excusé, ce sont principalement les intervenantes qui ont pris la parole. Les niveaux de honte et de culpabilité étaient si élevés que le locataire n'arrivait pas à regarder les voisins. L'intervenante précise que la rencontre a eu lieu lors d'un suivi et que ce sont les intervenantes qui ont décidé de se rendre au domicile du locataire afin de vérifier son état. Elles sentaient qu'il était préférable de reprendre la situation rapidement avec le propriétaire et les voisins afin de prévenir une rechute de consommation, de responsabiliser le locataire et de faire diminuer l'intensité des émotions négatives. L'intervenante mentionne ensuite que le locataire avait un lien avec les voisins, qu'ils se côtoyaient parfois pour des échanges de services (exemple : cigarettes, pot). Elle précise que les voisins étaient assez indifférents de la présence des intervenantes, mais qu'ils ont été compréhensifs de la situation de monsieur. Même si les coordonnées des intervenantes ont été laissées aux voisins, aucun autre appel n'a été fait en lien avec une problématique similaire. Finalement l'intervenante précise que le locataire avait été transporté à l'hôpital par les policiers et qu'il avait été libéré dès le lendemain matin. La discussion est ensuite orientée par des questions concernant les

interventions réalisées lors de la rencontre de médiation. Les intervenantes qui prennent part à la discussion mentionnent l'importance d'avoir agi rapidement pour régler la situation et comment cela a pu rassurer le locataire et ses voisins. Elles parlent ensuite de l'importance de ne pas minimiser les événements, d'avoir rappelé les faits et d'avoir responsabilisé le locataire en lui faisant voir les conséquences potentielles de ses actes. Les intervenantes mentionnent ensuite le rôle essentiel de l'ajustement de l'intervention en fonction du niveau de stress du locataire et des balises claires des rôles de chacun dans la réussite de l'intervention. Enfin, elles traitent de l'importance d'assurer une sécurité en faisant des interventions avec un collègue dans des situations similaires.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 7 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Bien se préparer :

- Les intervenantes ont pris la peine de bien préparer la rencontre en amont en ayant bien défini les rôles de chacun et en ayant mentionné au locataire comment la médiation allait se dérouler. Cela a permis de responsabiliser le locataire dans ses actions et de le rassurer du même coup.

2. Accepter d'adopter un rôle de médiation :

- Contrairement à cette situation, il est parfois difficile pour les intervenants de ne pas adopter un rôle de défense de droits des locataires, rôle non compatible avec celui de médiateur. Il importe de ne pas minimiser l'impact des comportements des locataires sur le voisinage ou le propriétaire. Intervenir afin de maintenir de bonnes relations avec le voisinage au bénéfice de la stabilité résidentielle du locataire est primordial dans une perspective systémique (Pluymaekers, 2002). Lorsque l'intervenant n'est pas en mesure d'adopter un rôle de médiateur, il est possible de faire appel à une autre personne pour effectuer la médiation.

3. Déterminer les moments idéaux pour intervenir :

- Le fait que les intervenantes aient été en mesure de reprendre la situation rapidement a contribué à la réussite de l'intervention et la prévention d'une rechute de consommation du locataire dans une perspective de réduction des méfaits (Brisson, 1997).

4. Se montrer flexible afin d'ajuster l'intervention :

- Bien qu'elles aient préparé la rencontre de médiation avec le locataire, les intervenantes ont été en mesure de s'ajuster à l'état du participant qui vivait trop de honte et de culpabilité pour prendre la parole toute la durée de la médiation. Les intervenantes ont aussi été en mesure d'ajuster leur rôle coercitif à celui d'accompagnement lorsqu'elles ont constaté l'état du locataire, ce qui démontre une grande écoute de leur part.

5. Savoir assurer sa sécurité :

- La présence d'un autre intervenant pour une rencontre postcrise peut permettre d'assurer la sécurité de tous.

6. Conscientiser le locataire quant à l'effet de ses comportements :

- Les intervenantes ont été en mesure de conscientiser et responsabiliser le locataire dans ses actions par des excuses faites devant les voisins. Cet « ingrédient actif » est donc lié à l'approche cognitivo-comportementale (Leclère, 2012).

7. Favoriser une attitude d'ouverture du locataire et des voisins :

- Dans le cas présent, les voisins et le locataire ont montré une attitude d'ouverture afin de régler la situation problématique, ce qui est grandement bénéfique à la réussite de l'intervention selon l'approche centrée sur les solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007). Dans le cas contraire, il est important de favoriser une attitude d'ouverture des deux parties en prenant en considération leurs besoins dans la médiation afin de bien gérer la situation problématique.

- g. Thème 7 : Un moment où j'ai su intervenir dans une situation délicate où mon intervention en logement était vécue comme intrusive par le participant.

Le récit

Ce septième récit de pratiques porte sur le caractère intrusif de l'intervention à domicile et a été rédigé par une accompagnatrice de maintien en logement de l'équipe de Clés en main.

« Je me souviens, je me tenais à l'entrée de l'immeuble en attente du représentant du propriétaire. Je sais qu'il s'agit d'une dame qui se sent persécutée par ses voisins et qui refuse l'aide proposée par les autres intervenants. Tous ont essayé et voilà que c'est moi qui dois faire la différence... pourquoi moi me dis-je ? Que vais-je faire de plus pour attirer son attention et éviter qu'elle me mette dehors ? Je sens ce moment comme la dernière chance avant que les autres étapes administratives s'enchaînent et aboutissent à la Régie du logement où l'éviction est la dernière étape. La représentante arrive, heureusement nous avons une bonne relation. Nous procédons aux salutations habituelles, prenons des nouvelles de son travail et, après quelques blagues, nous nous rendons à la porte de l'immeuble. Madame avait reçu une lettre des agents de sécurité annonçant notre venue, donc j'étais confiante qu'elle nous attendait. La représentante cogne et, après quelques minutes et avec insistance de sa part, elle arrive enfin. Nous l'entendons parler fort dans le logement comme si elle criait des insultes à des gens. Je l'aperçois, bien mise, souriante, dans un environnement impeccable. Je me fais la réflexion spontanément : "c'est elle qui crie comme ça ? pauvre petite dame". Elle nous invite à la table. Là j'ai su que mon attitude, ma présentation, mon non-verbal, ma douceur allaient faire toute la différence ! Il n'y avait pas de place pour mettre un cadre, diriger la rencontre, donner des consignes, il fallait simplement la laisser guider la rencontre, naviguer dans ses propos et ne pas la confronter. L'objectif était de créer ce lien qui allait me permettre de revenir. Je laisse donc la représentante me décrire et je saisis les opportunités pour favoriser l'alliance ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par une question de clarification : « *Qu'est-ce qui te laissait croire que l'intervention était intrusive ?* ». L'intervenante précise que la locataire refusait d'avoir des rencontres avec l'ensemble des intervenants qui avaient tenté d'entrer en contact avec elle. Elle précise que la locataire avait 82 ans, qu'elle avait un discours délirant et qu'elle n'avait pas de médecin de famille. L'intervenante ajoute qu'elle n'a pas opté pour un rôle confrontant afin de trouver un moyen d'affilier la locataire vers des services. Elle mentionne enfin avoir utilisé le lien que la locataire avait avec la représentante du propriétaire afin de se faire introduire. La discussion est ensuite orientée vers la création d'une bonne première impression et les moyens utilisés par l'intervenante pour y arriver. L'intervenante met l'accent sur son savoir-être : politesse, humour, empathie, douceur, bienveillance. Elle précise qu'elle a pu adopter son rôle grâce aux informations pertinentes et essentielles trouvées au dossier de la locataire. Elle a donc pu préparer sa position avant la rencontre : ne pas être dans une position de confrontation, reconnaître ce que la locataire vivait, respecter le rythme de la locataire, avoir une attitude humaine et bienveillante ainsi qu'adapter son langage et références à une personne âgée.

Finalement, la discussion est orientée par des questions concernant la préparation de la rencontre. L'intervenante mentionne qu'elle a pris la peine d'expliquer son rôle dans une optique de bienveillance. Elle parle aussi de l'importance d'être intervenue en prévention d'une détérioration de la situation et de l'expulsion de la locataire.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 6 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Se conduire en invité :

- L'intervenante mentionne l'importance de s'être conduite en invitée dans la création du lien qui lui a permis de se faire réinviter par la locataire. Il importe ainsi de prendre conscience que l'on visite la personne chez elle et non dans un lieu d'intervention neutre. Par exemple, l'intervenante a complimenté la propreté du logement, ce qui lui a permis de faire une bonne première impression.

2. Prendre le temps de s'ajuster :

- Dans la situation présente, l'intervenante a été en mesure de s'ajuster afin de respecter le rythme de la locataire, d'adapter son langage et ses références à l'âge de la participante et d'adopter une posture moins formelle. Ceci lui a permis de se laisser accepter par la locataire et se faire réinviter.

3. Bien se préparer :

- La préparation de la rencontre a été essentielle à la réussite de l'intervention. Le fait que l'intervenante ait eu accès à l'information pertinente à la compréhension du vécu de la locataire lui a permis de s'adapter. Enfin, l'intervenante et la représentante du propriétaire ont été en mesure de préparer le rôle de chacun lors de la rencontre (« *bon cop* », « *bad cop* »), ce qui a permis à l'intervenante de se faire accepter plus facilement par la locataire dans une perspective de résolution de problèmes (Perlman, 1972).

4. Clarifier les intentions en début de rencontre :

- La position de bienveillance et la clarification du rôle de l'intervenante a permis de rassurer la locataire et d'accepter l'aide offerte.

5. S'appuyer sur des liens de confiance développés auprès d'autres acteurs et en faire bénéficier :

- L'intervenante a profité du lien établi avec la représentante du propriétaire pour se faire introduire et créer un premier lien positif. Cet « ingrédient actif » est ainsi lié à l'approche écologique (Bouchard, 1987).

6. Déterminer les moments idéaux pour intervenir :

- L'intervention a été réalisée en prévention d'une détérioration de l'état de la locataire au bénéfice de sa stabilité résidentielle.

- h. Thème 8 : Une fois où j'ai su comment susciter l'alliance avec un propriétaire dans la résolution d'un problème vécu par le participant.

Le récit

Ce huitième récit de pratiques porte sur l'alliance avec le propriétaire et a été rédigé par la coordonnatrice du projet Porte-Clés.

« Je me souviens, nous étions au mois d'avril. L'intervenante communique avec moi pour m'informer qu'un nouveau propriétaire est mécontent des difficultés rencontrées avec le locataire. Le locataire invite régulièrement des gens à la maison, le bruit est important, le milieu est insalubre depuis plusieurs mois. Le propriétaire a essayé à plusieurs reprises de régler la situation et le rencontre régulièrement. Le propriétaire nous appelle pour informer que cette fois-ci, c'en est trop, il a insulté la voisine. Après discussions avec le propriétaire et l'intervenante, nous demandons à celui-ci d'écrire les dates, les événements et formaliser les attentes sous forme de lettre et que nous allons la remettre au locataire lors d'une rencontre. Le propriétaire est disposé à garder le locataire jusqu'à la fin du bail, mais demande des changements. La rencontre s'est faite au logement un après-midi d'avril. Monsieur est choqué et tente de minimiser. La lettre a permis d'objectiver la démarche par des faits et de préciser les attentes. On a profité de cette occasion avec le propriétaire pour dire de ne pas attendre que la situation s'envenime et qu'il nous appelle au fur et à mesure que des problématiques avec le locataire sont notées ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarification : « Est-ce que le nouveau propriétaire était au courant ? », « Quels ont été les comportements adoptés par le propriétaire ? », « Comment est-ce que c'était vécu par le locataire ? ». La coordonnatrice précise que le nouveau propriétaire était au courant des difficultés vécues par le locataire, car il faisait lui-même des avis verbaux. Il allait même gérer les situations de suroccupation en pleine nuit. Les comportements du propriétaire fâchaient le locataire, ce qui envenimait leur relation. La coordonnatrice ajoute que l'équipe n'avait pas pris la peine d'expliquer le projet Porte-Clés en détail au changement de propriétaire, ce qui aurait été préférable. Elle ajoute que le propriétaire, après la rencontre de médiation avec le locataire, contactait le Porte-Clés pour signaler les problématiques vécues par le participant au lieu d'essayer de régler les situations par lui-même. La discussion est ensuite orientée par les moyens utilisés par l'équipe du Porte-Clés pour créer une alliance avec le propriétaire même si la relation avec le locataire s'était détériorée. La coordonnatrice mentionne l'importance d'expliquer en détail le programme, ce qui permet une meilleure compréhension des comportements à adopter par le propriétaire. Elle ajoute qu'il est primordial de susciter le côté humain du propriétaire dans l'aide qu'il peut apporter lors d'une intervention régulatrice. Les intervenantes parlent ensuite de la réassurance du propriétaire dans les interventions réalisées par le projet Porte-Clés qui leur évite des démarches administratives avec l'OMHQ. Elles ajoutent qu'il peut être pertinent de clarifier les attentes du propriétaire, de vérifier son niveau de tolérance face à la situation du locataire, de

l'acceptation du rôle de médiateur entre le locataire et son propriétaire. Enfin, les intervenantes parlent de l'importance de faire des avis officiels écrits (pas seulement des avis verbaux), des démarches de responsabilisation du locataire et de l'utilisation du logement pour encourager des modifications de comportements.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 7 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Clarifier le rôle du programme auprès du propriétaire :

- Clarifier le rôle du programme auprès du propriétaire permet d'aller chercher son côté humain et qu'il accepte ainsi de fournir son aide lors d'interventions plus formelles. De plus, cela le rassure sur les démarches administratives qu'il n'aura pas à gérer avec l'OMH de sa région. Il importe ici de rappeler que la transmission des informations pertinentes au maintien en logement du locataire au propriétaire est comprise dans les ententes concernant la confidentialité dans le projet Porte-Clés. Pour le programme Clés en main, la confidentialité de la situation psychosociale du locataire est maintenue même auprès du propriétaire.

2. Clarifier les attentes du propriétaire :

- Il importe de clarifier les attentes du propriétaire face aux comportements que le locataire doit modifier afin qu'il puisse conserver son logement. Cela permet aussi de vérifier le niveau de tolérance du propriétaire et de vérifier les interventions qui pourraient être mises en place pour respecter ces attentes dans une perspective écologique (Bouchard, 1987).

3. Reconnaître l'importance des avis officiels :

- Il a été noté par les intervenants que les avis verbaux avaient moins d'impacts que les avis officiels écrits lors d'une rencontre de régulation. Il est aussi important de déterminer qui fournit l'avis en prenant en considération la qualité de la relation entre le locataire et le propriétaire afin de ne pas l'envenimer.

4. Accepter son rôle de médiateur entre le locataire et le propriétaire :

- Selon l'approche systémique (Pluymaekers, 2002), il est important pour les intervenants d'accepter de porter le rôle de médiateur entre le locataire et le propriétaire. En effet, les interventions faites par les intervenants sont plus efficaces que celles des propriétaires, car ils ont une meilleure compréhension des problématiques vécues par le locataire.

5. Utiliser le logement comme levier de mobilisation et de changement :

- Dans le cas présent, le risque de perdre le logement signifié au participant a représenté un levier de mobilisation dans le changement de comportements. Le fait d'avoir utilisé le logement durant l'intervention dans une perspective écologique (Bouchard, 1987) a permis de responsabiliser le locataire.

6. Conscientiser le locataire quant à l'effet de ses comportements :

- Comme les faits liés aux comportements à modifier ont été écrits formellement dans une lettre, cela a permis de favoriser les prises de conscience du locataire au bénéfice de sa stabilité résidentielle. Cet « ingrédient actif » est donc lié à l'approche cognitivo-comportementale (Leclère, 2012).

7. Avoir des balises claires entre défense de droits du locataire et rappel de ses obligations :

- Il est important pour les intervenants de voir le propriétaire comme un allié et de reconnaître l'importance de son rôle dans la stabilité résidentielle du locataire selon l'approche systémique (Pluymaekers, 2002). Il est donc nécessaire d'être en mesure d'adopter un rôle de médiation et de prendre en compte l'ensemble des parties impliquées de manière à adapter sa position de défense de droits du locataire ou de rappel de ses obligations.

- i. Thème 9 : Un moment où j'ai compris qu'un candidat était prêt pour intégrer un logement autonome avec supervision.

Le récit

Ce neuvième récit de pratiques porte sur la sélection d'un locataire et a été rédigé par un intervenant du projet Porte-Clés.

« Je me souviens ma première rencontre avec madame X. Celle-ci nomme la méfiance. Son non-verbal et son discours démontrent que je dois l'appivoiser et gagner sa confiance. Je réalise que le lien avec cette dame est primordial dans la réussite de son projet d'intégration en logement. Quatre mois plus tard, au rythme d'une rencontre par semaine, nous marchons madame et moi sur les rives de la rivière Saint-Charles. Madame est détendue et cueille des fleurs en jasant avec moi. Elle nomme ce qui la dérange et reçoit, sans se fermer, mes perceptions, mes reflets et mes questionnements. Je réalise que le lien de confiance a été créé ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarification : « Est-ce que la locataire était méfiante envers toi ou envers le projet ? », « Ça faisait combien de rencontres ? », « Est-ce qu'elle trouvait qu'elle ne méritait pas cette chance-là ? ». L'intervenant précise que la locataire avait une grande méfiance envers les institutions, qu'elle ne croyait pas qu'elle pouvait avoir un « cadeau » comme ça sans anguille sous roche. Il précise ensuite que cela faisait 4 mois qu'il avait un suivi avec cette dame et que cela a été un long processus avant qu'elle ne soit motivée, présente et volontaire, qu'il a dû prendre son temps pour apprendre à la connaître. Il mentionne qu'il n'est pas habitué à ralentir le rythme d'intervention, mais qu'il a dû s'ajuster au rythme de la locataire, faire preuve de douceur, d'empathie et de compréhension profonde de son vécu, surtout en ce qui a trait à une condition médicale particulière peu reconnue et controversée. La discussion est ensuite orientée par des questions concernant les interventions en lien avec cette condition médicale et comment cela a eu un impact sur la création du lien avec la locataire. Il précise qu'il a été en mesure de croire la locataire en ce qui a trait à cette condition médicale peu reconnue et qu'il l'a considérée dans la recherche de logement, ce qui a permis de montrer qu'il avait bien saisi l'ensemble du vécu de la participante. Les intervenants s'entendent donc sur le fait que les efforts mis par l'intervenant pour comprendre le vécu de la locataire en détail ont joué un rôle décisif dans la création d'un lien de confiance, lien essentiel à l'intégration en logement de cette locataire. Effectivement, la première demande soumise à la coordonnatrice du programme avait été refusée, car le lien n'était pas assez développé. Les discussions tournent ensuite autour du fait que l'intervenant a su user de créativité pour la création du lien de confiance et comment il a été en mesure de montrer à la locataire qu'il pouvait l'accompagner dans son projet d'intégration en logement. Enfin, les discussions sont orientées vers la solidité du lien de confiance et comment cela prévient l'intervenant de vivre un trop grand clivage de la part de la locataire lors des étapes de son intégration en logement.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 8 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

- 1. Cultiver les moments informels avec le locataire afin de développer un capital relationnel :**
 - L'intervenant mentionne l'importance des rencontres informelles afin de développer le lien de confiance dans cette situation. Les discussions informelles tenues sur plusieurs semaines ont été nécessaires à l'acceptation du projet résidentiel de cette locataire. L'utilisation de l'entretien motivationnel (Miller & Rollnick, 2013) dans ce contexte a été très utile afin de faire réfléchir la locataire sur ses motivations à aller en logement.
- 2. Démontrer une compréhension explicite des besoins du locataire et en tenir compte dans l'intervention :**
 - L'intervenant a démontré qu'il a été en mesure d'avoir une compréhension approfondie de la condition médicale peu reconnue de la locataire, ce qui lui a permis de se sentir comprise et d'éventuellement accepter les interventions réalisées.
- 3. Accepter d'être mis à l'épreuve dans ses intentions :**
 - En début de suivi, l'intervenant a été en mesure de montrer sa présence malgré la méfiance de la locataire, ce qui a été bénéfique selon la théorie de l'attachement (Ainsworth & al., 1978).
- 4. Accepter d'intervenir autrement :**
 - Lors de la création du lien de confiance, l'intervenant a su user de créativité afin de montrer qu'il souhaitait réellement en apprendre davantage sur la condition médicale peu reconnue de la locataire.
- 5. Se montrer flexible afin d'ajuster l'intervention au rythme de la personne :**
 - Bien que l'intervenant ne soit pas habitué de ralentir le rythme de ses interventions, il a été en mesure de respecter celui de la locataire. Il a été capable de s'adapter à la locataire, de prendre le temps de la connaître, ce qui a permis de créer un lien de confiance.
- 6. Savoir déceler les signaux liés à la création d'un lien de confiance :**
 - Dans cette situation, l'intervenant a été en mesure, lors de la deuxième demande d'intégration en logement, de reconnaître l'acceptation de la locataire face au programme et ses interventions, ce qui constitue de bons indices de la création d'un lien de confiance.

7. Savoir porter attention aux comportements de clivage pouvant nuire au projet de stabilité résidentielle :

- L'établissement d'un lien de confiance solide constitue un bon moyen de prévenir l'instabilité résidentielle liée aux comportements de clivage que l'intervenant pourrait vivre lors de l'intégration en logement de la locataire.

8. Se donner du temps :

- La première rencontre d'attribution du logement avec la coordonnatrice du programme n'a pas été fructueuse. La locataire ne se montrait pas disposée et son projet résidentiel était peu formulé. Les partis ont pu conclure la rencontre sur l'impossibilité pour la locataire de débiter sa recherche de logement, mais avec l'ouverture de poursuivre son processus et de revenir une fois prête. La rencontre ici n'a pas été synonyme de mise en échec du projet, car un rendez-vous fut pris quelques semaines plus tard pour faire le point. Dans l'intervalle, ceci a pu donner des leviers d'intervention pour l'intervenant présent dans le suivi. C'est seulement après plusieurs semaines de suivi et un projet résidentiel mieux formulé que la locataire a pu débiter sa recherche de logement.

- j. Thème 10 : Une fois où j'ai su comment aider un locataire à prioriser ses dépenses au bénéfice de sa stabilité résidentielle.

Le récit

Ce dixième récit de pratiques porte sur la priorisation des dépenses et a été rédigé par une intervenante de la fiducie de Pech.

« Je me souviens la journée que j'ai confronté la personne par rapport à la gestion du paiement du loyer et d'autres dépenses. Monsieur compte sur le support de ses parents, ils sont les deux très présents. Il a un problème de consommation (cocaïne). Lorsqu'il veut consommer, il dépense son argent. Après, pour payer son logement, il demande de l'argent à ses parents. Une fois en fiducie, le paiement du loyer était garanti, mais monsieur continuait à créer des dettes envers ses parents. La journée de la confrontation, nous avons réfléchi sur des aspects ensemble : l'âge des parents (80 et 70 ans), ses revenus, la santé des parents et le fardeau que cela représente pour ses parents. Après, on parle de comment on pourrait changer le portrait. Comme solution, il accepte de faire un budget hebdomadaire (des versements par semaine) et de prévoir d'avance les dépenses les plus importantes (par exemple, des lunettes). Monsieur continue de rembourser la dette aux parents, mais n'accumule pas. Il a diminué sa consommation et fait également des démarches pour cette problématique ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarification : « Est-ce que tu avais parlé à ses parents ? », « Est-ce que monsieur refuse que tu parles à ses parents ? », « Est-ce que la démarche de réduction de la consommation fait suite à la fiducie ou ça s'est fait avant ? », « Quand tu dis qu'il n'accumule pas de dettes, tu te fies à ce qu'il dit ? », « Est-ce que le locataire a des enjeux de stabilité en logement ? ». L'intervenante à la fiducie précise alors son récit en mentionnant que c'est l'intervenante attitrée au dossier du locataire qui a demandé l'accès à la fiducie. Elle ajoute qu'elle n'a pas eu besoin de parler aux parents du locataire, même s'il avait donné son accord pour qu'elle puisse le faire. L'intervenante mentionne que parce que le locataire respecte le plan mis en place, elle ne ressent pas le besoin de contacter ses parents. Elle ajoute que le locataire avait prévu de diminuer sa consommation avant la rencontre de confrontation, mais que celle-ci a permis au participant de réfléchir sur le sujet et d'entamer les démarches en ce sens. Elle précise qu'elle a mis sur pied, avec le locataire, un plan pour qu'il puisse rembourser ses dettes et qu'elle lui fait confiance à ce niveau. Enfin, elle mentionne que le locataire ne serait pas en mesure de payer son loyer s'il n'avait pas accès à la fiducie, que cela avait déjà été abordé lors d'une rencontre antérieure. La discussion est ensuite orientée par des questions concernant la rencontre de confrontation réalisée avec le locataire. L'intervenante parle alors de la manière dont elle a utilisé le lien entre le locataire et ses parents pour le faire réfléchir sur l'impact de ses comportements (fardeau économique, inquiétudes). Elle précise que cela a été une grande motivation pour faire des changements dans sa vie. L'intervenante mentionne que le plan de versement aux semaines permet au locataire de rembourser ses dettes

et de payer son loyer, ce qu'il n'aurait pas pu faire auparavant. Elle ajoute cependant que le locataire ne se sent pas prêt à recevoir des versements toutes les deux semaines, car il croit qu'il ne respectera pas son budget.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 7 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Se questionner fréquemment sur le niveau d'autonomie et de conscience du locataire :

- Pour la gestion du budget, l'intervenante a été en mesure d'adapter le plan budgétaire au niveau d'autonomie estimé par le locataire dans une perspective de réduction des méfaits (Brisson, 1997). Elle respecte ainsi les besoins et envies du locataire dans la reprise de pouvoir de son autonomie graduelle en ce qui a trait à son budget en respectant son rythme.

2. Identifier les comportements pouvant nuire au projet de stabilité résidentielle :

- L'intervenante a été en mesure d'identifier les comportements pouvant nuire au projet de stabilité résidentielle et de mettre un plan budgétaire en place en collaboration avec le locataire afin de prévenir son instabilité résidentielle. Cet « ingrédient actif » est ainsi lié à l'approche cognitivo-comportementale (Leclère, 2012).

3. Ne pas exercer de pression normative sur le mode de vie du locataire :

- Bien que la consommation du locataire nuise à son projet résidentiel, l'intervenante n'a pas posé de jugement sur le mode de vie du participant. Cette attitude est d'ailleurs liée à l'approche humaniste (Maslow, 1943). L'intervenante a cependant été en mesure de faire réfléchir le locataire sur l'impact de sa consommation sur son projet résidentiel à l'aide de l'entretien motivationnel (Miller & Rollnick, 2013), ce pour quoi le participant a décidé de réduire sa consommation.

4. Conscientiser le locataire quant à l'effet de ses comportements :

- L'intervenante a été en mesure de s'appuyer sur le fardeau financier des parents du locataire et sur les inquiétudes qu'ils ont à propos de son mode de vie afin de faire réfléchir le participant sur l'impact de ses comportements à l'aide d'interventions d'approche cognitivo-comportementale (Leclère, 2012). Cela a permis de mettre sur pied le plan budgétaire en collaboration avec le locataire.

5. Savoir déceler les signaux liés à la création d'un lien de confiance :

- L'intervenante a su qu'elle avait été en mesure de créer un certain lien de confiance, car le locataire a accepté qu'elle communique avec ses parents.

6. Utiliser le logement comme levier de mobilisation et de changement :

- Le fait que le plan budgétaire mis en place assure le paiement du loyer a permis au locataire d'effectuer des changements dans ses habitudes de vie et de diminuer sa consommation afin de respecter son budget hebdomadaire. Le locataire se situe ainsi, selon les stades de changement de Miller et Rollnick (2013), au stade de l'action.

7. Faire la demande d'accès à la fiducie pour un locataire :

- Le fait que l'intervenante attitrée au dossier ait été en mesure de faire une demande d'accès à la fiducie représente un « ingrédient actif » de la réussite de cette intervention. Il a été noté par les intervenants ayant participé aux focus groupes que le fait que ce soit un intervenant de la fiducie qui gère le budget permet de préserver le lien avec le locataire, car le rôle d'autorité relève de quelqu'un d'autre. Afin d'assurer l'efficacité des interventions réalisées par les intervenants de la fiducie, il importe que les intervenants liés au dossier du locataire puissent appuyer ces interventions.

k. Thème 11 : Une fois où j'ai su comment aider un locataire à formuler son projet résidentiel.

Le récit

Ce onzième récit de pratiques porte sur le soutien concernant la formulation d'un projet résidentiel et a été rédigé par un intervenant du Porte-Clés.

« Je me souviens de ma deuxième animation de groupe avec 6 résidents du projet de maison de chambres X. C'est un mercredi, 13 h, et il s'agit d'une rencontre coanimée avec une autre intervenante de l'équipe du Porte-Clés. L'activité avait été préalablement développée afin de remplir au mieux les critères d'une ARA¹⁰, soit une activité d'action-réflexion-action. Il avait été décidé que je prenne le leadership de l'animation comme c'est moi qui avais majoritairement développé l'activité. 6 des 7 résidents sont présents à la cuisine. Moi et l'autre intervenante remettons à chacun une feuille sur laquelle se trouvent les noms/descriptifs sommaires de 11 types de résidences ou lieux insolites d'habitation. Nous leur présentons ensuite, à l'aide d'images, les 11 lieux d'habitation en leur demandant de les noter chacun sur une échelle de 1 à 10. Les lieux d'habitation sont très distincts les uns des autres : bunker, île paradisiaque, maison dans un arbre, maison en rangée, etc. Les descriptions que nous faisons en présentant les maisons misent à la fois sur l'imaginaire des gens et le côté ludique de l'atelier. Durant l'activité, les participants parlent beaucoup, en disant quelle maison ou quelle autre ferait leur bonheur. Une fois les 11 maisons présentées, je demande à tour de rôle aux participants de deviner quelle maison a choisi tel ou tel participant. Presque tous les participants réussissent à identifier le choix ou les choix n° 1 des autres personnes du groupe. Nous les questionnons ensuite sur le pourquoi de l'association de telle personne avec tel ou tel lieu d'habitation. Les participants font plusieurs liens entre les caractéristiques personnelles de chaque personne et les caractéristiques recherchées pour leur lieu d'habitation potentiel. Plusieurs participants nomment l'importance de retrouver des aspects de leur passé ou de leurs racines dans leur logement idéal. Pour monsieur X, la laideur des maisons en rangée situées en banlieue ne fait aucun sens pour lui ; c'est la ville qui l'intéresse, notamment pour la proximité avec les autres et l'accès aux services. Pour un autre, c'est la forêt, les arbres. Nous leur expliquons que l'appartement dans lequel ils se préparent à emménager ne sera certainement pas aussi extravagant qu'un bunker ou une maison dans les arbres, mais qu'il pourra tout de même faire sens pour eux s'ils prennent le temps de bien le choisir en fonction de critères qui les interpellent particulièrement ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarification : « Qu'est-ce que le projet de maison de chambres plus précisément ? », « Est-ce que tu penses que le fait d'avoir utilisé des images a été aidant ? », « Est-ce que certains participants étaient réfractaires à rêver ? », « Où en étaient-ils dans le processus ? », « Est-ce que tu crois que l'activité peut s'adapter en individuel ? ». L'intervenant précise alors son récit en expliquant que le projet de maison de chambres permet à 7 individus de se préparer à leur projet de logement dans cette résidence

¹⁰ Un guide de fonctionnement pour effectuer une ARA est disponible sur le site internet de Pech.

temporaire. Il mentionne ensuite qu'il croit que l'utilisation d'images a permis de faciliter la tenue de l'activité et de rendre le tout concret. Il ajoute que certains participants étaient réfractaires à rêver et que le fait que les deux intervenants qui ont animé l'activité aient pris part à l'activité avec humour a facilité la participation de tous. Même si les participants savaient que les lieux d'habitation étaient fictifs, les intervenants ont été en mesure d'amener l'aspect concret et faire des liens avec les étapes de leur cheminement résidentiel. Il ajoute que les locataires en étaient presque à la transition entre la maison de chambres et l'appartement autonome avec supervision. Enfin l'intervenant précise qu'il croit que l'activité peut s'adapter en mode individuel, mais qu'elle est plus riche en formule de groupe. Enfin, les discussions sont orientées vers les moyens utilisés par les intervenants lors de l'activité afin de susciter la formulation des projets résidentiels des participants. Les intervenants parlent alors de la créativité, de l'humour, de l'utilisation des images comme moyen détourné d'aborder un sujet délicat pour plusieurs participants. Ils parlent aussi de la capacité des intervenants à faire des liens entre l'imaginaire des participants et leur potentielle situation réelle.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 6 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Utiliser des médiums variés comme support à la réflexion :

- Il a été noté que l'utilisation de l'humour et d'images a permis aux participants de susciter leur imaginaire, ce que les intervenants ont ensuite utilisé pour faire des liens réels avec leur situation dans une perspective cognitivo-comportementale (Leclère, 2012). Ceci a permis aux participants de mieux clarifier leur projet résidentiel d'une manière moins confrontante.

2. Bien se préparer :

- La préparation de cette rencontre a permis de faire une activité structurée permettant aux participants de faire des liens concrets entre leurs caractéristiques personnelles et leur projet résidentiel. Il est alors très pertinent de s'accorder un temps de préparation avant la rencontre et un retour sur l'activité afin de s'ajuster au besoin pour les prochaines interventions.

3. Se montrer flexible afin d'ajuster l'intervention :

- Il a été mentionné par l'intervenant que cette rencontre était en continuité avec une série de rencontres de groupe graduelles permettant aux résidents de faire la transition entre la maison de chambres et un logement autonome avec accompagnement. Or, le fait d'adapter le rythme des rencontres à celui des participants permet de faciliter cette transition.

4. Ne pas avoir peur de participer :

- Le fait que les intervenants ayant animé cette activité aient aussi participé a permis de normaliser les questionnements liés à un projet résidentiel.

5. Avoir accès à une maison de chambres :

- Dans cette intervention, le fait d'avoir accès à une maison de chambres représente un dispositif d'intervention en soi selon l'approche écologique (Bouchard 1987). Les locataires peuvent ainsi bénéficier d'une transition pour construire leur projet résidentiel. Pour plus d'informations sur la maison de chambres, il est possible de se référer à la section nommée : « Présentation du Porte-Clés ».

6. Accepter que la mobilisation prenne du temps dans des activités de groupes :

- Le contexte de groupe peut être confrontant pour les participants des activités proposées par les intervenants. La prise de parole peut être intimidante et difficile, c'est pourquoi la force du lien entre les participants est primordiale. Dans la présente situation, comme les locataires habitaient dans la même maison de chambres depuis un certain temps, un lien s'était déjà créé entre eux. Les intervenants ont donc pu en profiter pour faire une activité de groupe afin de les mobiliser dans la formulation de leur projet résidentiel futur.

- I. Thème 12 : Une fois où j'ai su intervenir de manière adéquate dans un contexte de médiation entre le locataire et son propriétaire.

Le récit

Ce douzième récit de pratiques porte sur la médiation entre un locataire et son propriétaire et a été rédigé par une agente de logement de l'équipe du Porte-Clés.

« Je me souviens de l'accompagnement d'un participant qui a des plaintes par rapport au volume de sa musique, du tapage dans les murs et des comportements dérangeants pour les voisins. Pourtant, c'est un monsieur qui est stable en logement depuis 2 ans et il n'avait jamais eu aucune plainte. Depuis longtemps, il a une consommation active de psychotropes, mais récemment, ça semble affecter sa santé mentale. De plus, il y a eu un changement de voisin au-dessus de son logement. Il ne croit pas que ses nouveaux voisins sont un jeune couple, mais plutôt des gens qui l'ont connu dans le passé qui lui veulent du mal. Il croit qu'ils ont saboté son courant, et c'est pourquoi il ressent des chocs électriques à travers son plancher. Pour exprimer son mécontentement, il tape dans les murs et met sa musique très forte. De plus, il a escaladé leur balcon sans autorisation dans l'intention de trouver leur panneau électrique, ce qui a effrayé les voisins. Dans un premier temps, les propriétaires ont donné mon numéro de téléphone aux voisins. J'interviens régulièrement au téléphone lorsqu'il y a une situation problématique avec les voisins et je vais rencontrer le participant pour comprendre la situation. Au début, il reconnaissait les situations de plaintes et il m'expliquait comment il avait vécu les événements. Ses propos contenaient des éléments délirants comme quoi il a tapé dans les murs, car il avait activé le bouton pour électrifier le plancher. Avec le temps, je vois les limites de mes interventions, car il me trouve incompétente en électricité et il ne croit plus ce que je lui dis. Alors, j'ai demandé une médiation avec les propriétaires qui se sont rendus à domicile avec moi. J'ai aussi demandé la présence d'un électricien de la gestion afin qu'il écoute les problèmes de courant, les déconstruise et le rassure. De plus le propriétaire a pu lui dire que c'est réellement un jeune couple qui habite en haut. Puis, nous avons fait fonctionner la musique pour convenir d'un niveau acceptable, le chiffre maximum où il pouvait mettre le son ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarification : « Est-ce que le locataire s'est senti rassuré après la rencontre ? », « Est-ce que cela a permis d'augmenter la compréhension du propriétaire ? ». L'agente de logement précise alors son récit. Elle mentionne que la rencontre s'est très bien passée, mais que le locataire a continué de consommer depuis et qu'il croit donc encore qu'il y a un problème de courant dans son logement. Cela ne semble cependant plus lié aux voisins d'au-dessus, car il n'y a pas eu de plainte supplémentaire. Elle ajoute que la situation du locataire ne va pas en s'améliorant, qu'il s'est amaigri et qu'il a été hospitalisé à 3 reprises, et ce, avant la rencontre de médiation. Elle précise ensuite que le propriétaire est très coopératif et qu'elle a une bonne alliance avec lui, ce pour quoi il est facile de lui demander de l'aide lorsque nécessaire. La discussion est ensuite orientée par des réflexions concernant l'attitude adoptée par l'agente de logement lors de ce contexte de

médiation. L'agente de logement parle alors de l'importance d'une attitude non confrontante, tout en étant en mesure de nommer les comportements attendus afin de responsabiliser le locataire. Par la suite, la discussion est orientée sur des questions concernant les moyens utilisés pour préparer le propriétaire à la rencontre de médiation. L'agente de logement précise alors qu'elle a fait un appel au propriétaire expliquant qu'elle souhaitait faire une rencontre de médiation en lien avec les plaintes reçues. Elle ajoute que le rôle d'expert de l'électricien a permis d'avoir l'attention du locataire lors de la rencontre. La discussion est enfin orientée sur la notion de réassurance dans un contexte d'éléments délirants. Il est mentionné alors que les interventions de réassurance ne fonctionnent pas et qu'il est important de faire de la place à la perception de la personne dans ces enjeux en logement, sans entrer dans le délire. Même si des risques de clivage existent, le fait de confronter la personne à la réalité permet de créer des ancrages pour la suite où les symptômes seront moins importants.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 7 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Tirer bénéfice du statut :

- Dans la présente situation, l'agente de logement a su tirer bénéfice du statut du propriétaire dans un rôle d'écoute et de celui de l'électricien dans un rôle d'expert afin d'avoir l'attention du locataire dans sa responsabilisation quant aux plaintes émises. Cet « ingrédient actif » est donc lié à l'approche centrée sur les solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007).

2. Conscientiser le locataire quant à l'effet de ses comportements :

- L'agente de logement a été en mesure de travailler sur la réduction des méfaits quant aux comportements dérangeants du locataire dans son logement. En effet, à l'aide du propriétaire, il a été possible d'identifier le seuil acceptable du niveau de la musique ou d'activités tolérées au bénéfice de la stabilité résidentielle du locataire à l'aide d'interventions d'approches cognitivo-comportementales (Leclère, 2012).

3. Accepter d'intervenir autrement :

- Il est peu commun de collaborer avec un électricien en contexte d'intervention. Dans la présente situation, cet expert a été utilisé pour tenter de rassurer le locataire quant aux notions d'électricité dans son logement afin de diminuer la fréquence de ses comportements dérangeants à l'aide de l'approche centrée sur les solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007).

5. Bien se préparer :

- Selon l'approche écologique (Bouchard, 1987), le fait d'avoir préparé le propriétaire à cette rencontre de médiation a eu pour effet d'améliorer la tolérance du milieu. De plus, l'appel téléphonique fait au propriétaire a permis de rassurer ce dernier quant à la gestion des plaintes réalisée par l'agente de logement.

6. Adopter une attitude non confrontante :

- Il a été noté que l'attitude non confrontante de l'agente de logement a permis d'avoir la collaboration du locataire lors de cette rencontre de médiation.

7. Créer une alliance avec les voisins :

- Dans la présente situation, beaucoup de soutien a été donné aux voisins par l'agente de logement. Cela a permis de rassurer et d'augmenter la tolérance des voisins en les sensibilisant sur les enjeux de santé mentale vécus par le locataire. Dans le contexte où un intervenant souhaite créer une alliance avec les voisins d'un locataire, il importe d'être en mesure de savoir discerner les informations qui peuvent être partagées dans un contexte de confidentialité. Il est alors pertinent de donner des informations générales en lien avec le projet et non sur la situation spécifique du locataire. Agir en tant que tampon avec le voisinage peut permettre de ne pas alerter le propriétaire systématiquement et ainsi éviter des situations de médiation. Cet « ingrédient actif » est ainsi lié à l'approche centrée sur les solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007).

7. Collaborer dans un contexte de partenariat :

- Il importe de mentionner que l'agent de logement travaille toujours en collaboration avec l'intervenant au dossier. Dans cette situation, l'agente de logement et l'intervenante ont travaillé en collaboration afin de prévenir l'instabilité résidentielle du locataire selon une approche centrée sur les solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007). Plusieurs partenariats avec d'autres acteurs ont permis de séparer les rôles de chacun dans le but d'intervenir en complémentarité. En effet, la réussite de l'intervention n'aurait pas été possible sans la collaboration avec le voisinage, sans la bonne communication entre l'intervenante et l'agente de logement et sans la collaboration avec l'organisme de soins qui a fait la demande d'une hospitalisation afin d'anticiper les risques de clivage avec l'intervenant principal. Les rôles de chacun bien définis, l'agente de logement a été en mesure de bien jouer le sien : offrir du soutien auprès du propriétaire, du locataire et des voisins.

- m. Thème 13 : Une fois où j'ai su comment aider un locataire dans l'appropriation de son logement comme milieu de vie.

Le récit

Ce treizième récit de pratiques porte sur le soutien dans l'appropriation du logement par le locataire et a été rédigé par une intervenante de l'équipe SI-SRA.

« Je me souviens, je vais visiter monsieur chez lui. Il habite son logement depuis environ deux mois. À part quelques meubles qu'il a choisis à l'entrepôt, le logement est vide. Le frigo aussi. Monsieur a de la difficulté à accepter de l'aide et se sent coupable de tout ce qu'il consomme (nourriture, production de déchets, etc.). J'arrive chez lui et nous allons chercher des cupcakes végans dans une boulangerie dont il m'avait parlé. Nous retournons chez lui. J'avais apporté des magazines et des livres. Nous feuilletons les magazines et certaines images lui inspirent la discussion sur des souvenirs ou des choses qui lui plaisent, surtout liées à la nature. Je lui laisse les magazines. La semaine suivante, lors de ma visite, il avait découpé certaines images et les avait collées sur son frigo ».

Les discussions

La discussion est d'abord orientée sur des questions de clarification : « *C'est un locataire qui a de grandes valeurs écologiques, est-ce que c'est ce qui freinait l'appropriation de son logement ?* », « *Une de tes premières victoires c'est donc le moment où il accepte de partager de la nourriture avec toi ?* », « *Est-ce que ça faisait longtemps que le locataire avait vécu en logement ?* ». L'intervenante précise alors son récit. Elle mentionne qu'il a fallu qu'elle discute avec le locataire concernant le fait d'avoir un four, car il n'en voulait pas. Elle ajoute que lors de cette rencontre, le locataire accepte de partager un repas dans son logement avec elle, ce qu'il n'avait jamais fait auparavant. Elle précise aussi que le locataire avait vécu longtemps en situation d'itinérance dans plusieurs villes différentes avant d'avoir accès à son logement actuel et qu'il avait longtemps refusé l'aide des intervenants. La discussion est ensuite orientée sur des questions concernant la rencontre ayant suivi cet événement avec le locataire. L'intervenante précise que, lors de la rencontre suivante, elle remarque les images décorant l'appartement et fait un retour sur le sujet avec le locataire. Ce dernier fait ainsi des liens entre les images qu'il a choisies et son histoire personnelle, ce qu'il partage avec l'intervenante. Les intervenants ayant pris part à la discussion établissent ensuite des liens entre le long épisode d'itinérance du locataire et les décorations installées dans le logement, comme quoi ce dernier prenait le temps de s'enraciner dans sa nouvelle réalité tranquillement. La discussion est ensuite orientée sur des questions concernant l'utilisation du logement par le locataire. L'intervenante mentionne que l'utilisation du logement était limitée à deux pièces seulement lors des débuts de l'intégration en logement, mais que tranquillement, les autres pièces ont commencé à être utilisées. Enfin la discussion est orientée sur des questions concernant les autres interventions réalisées par l'intervenante afin d'aider le locataire à s'approprier son logement. L'intervenante précise qu'elle a été en mesure d'apporter des objets pour meubler davantage le logement, mais qu'il était encore difficile pour le locataire de les accepter.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 6 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Observer l'avancement de l'appropriation du logement :

- Dans une perspective écologique (Bouchard, 1987), l'appropriation du logement du locataire est un élément primordial de l'intervention, en particulier lors de la première année d'intégration en logement. L'intervenante doit donc mettre beaucoup de temps et d'efforts afin d'accompagner le locataire dans cette appropriation. Celle-ci lui permet de s'enraciner et se stabiliser pour pouvoir s'investir dans d'autres démarches. Le logement est donc un prérequis pour répondre aux besoins biologiques, ontologiques/psychologiques et sociaux (Maslow, 1943), ultimement pour développer le rétablissement. Évaluer le degré d'appropriation du logement est ainsi nécessaire. Est-ce que le frigidaire est vide ? Est-ce que le locataire utilise sa cuisine ? Est-ce qu'il différencie les différents espaces de son logement et les occupe ? Est-ce qu'il possède l'ensemble du mobilier de base ? Est-ce qu'il entretient son logement ? Est-ce qu'il y investit financièrement ? Est-ce qu'il y invite des personnes ? Est-ce que le locataire connaît ses voisins ? Est-ce qu'il aménage son logement à son image ? Ces questions peuvent permettre d'orienter l'évaluation du degré d'appropriation du logement. Afin de soutenir l'appropriation du logement, il peut être pertinent de faire le reflet des acquis afin de favoriser les changements de comportements dans une perspective cognitivo-comportementale (Leclère, 2012). Cela permet au locataire de conscientiser sa progression.

2. Se montrer flexible afin d'ajuster l'intervention :

- Dans cette situation, l'intervenante a été en mesure de s'ajuster au rythme et surtout aux valeurs du locataire afin de l'aider à s'approprier son logement.

3. Cultiver les moments informels avec le locataire afin de développer un capital relationnel :

- Le fait d'avoir osé proposer un repas avec le locataire dans son logement a permis de développer le lien de confiance.

4. Utiliser le logement comme levier de mobilisation et de changement :

- Il a été noté que certains locataires ont des difficultés à prendre un repas dans leur appartement lors des débuts de l'intégration en logement. Or, l'intervenante a été en mesure de normaliser le fait de manger dans le logement pour le locataire. De plus, l'intervenante a été en mesure de partager une activité sociale dans le milieu de vie du locataire. L'intervenante a ainsi favorisé les expériences normalisantes en logement selon une approche écologique (Bouchard, 1987).

5. Démontrer une compréhension explicite des besoins et valeurs du locataire et en tenir compte dans l'intervention :

- Il importe de développer une bonne compréhension des besoins et valeurs du locataire et d'en tenir compte dans l'intervention. Effectivement, l'intervenante a été en mesure de se baser sur les valeurs du locataire afin de le faire cheminer dans son appropriation de son logement. Elle a respecté sa personnalité et sa vision symbolique, ce qui a permis de faire un retour sur ce que ça représente dans la vie du locataire.

6. Accepter d'intervenir autrement :

- Dans la présente situation, l'intervenante a utilisé la nourriture et les magazines afin d'alimenter les discussions, ce qui a permis au locataire de faire des liens avec son vécu personnel.

- n. Thème 14 : Une fois où j'ai su préparer adéquatement le désengagement auprès d'un locataire.

Le récit

Ce quatorzième récit de pratiques porte sur la préparation du désengagement et a été rédigé par une intervenante de l'équipe Porte-Clés.

« Je me souviens, nous avons rendez-vous avec son agente de probation afin de discuter de la nature du suivi avec monsieur. Le juge avait ordonné, environ 6 mois auparavant, que monsieur aurait comme condition de maintenir son suivi avec l'organisme. Après avoir démêlé des enjeux liés à mon double mandat dans l'organisme, nous abordons le sujet du maintien en logement. Monsieur est de bien mauvaise humeur ce jour-là. Il maugrée contre la température de ce mois froid de janvier qui le cloue à l'intérieur et dit qu'il n'a plus de passe-temps ni de moyens d'entrer en contact avec les gens depuis qu'il a perdu son permis de camelot. L'entrevue est donc dirigée vers le volet occupationnel de la vie de monsieur et ce dernier dit voir des symptômes dépressifs réapparaître avec la disparition de sa principale activité. En résumant ses besoins, il est mis en lumière que ceux-ci ne sont plus de l'ordre du maintien en logement, mais de la recherche de nouveaux objectifs de vie. Nous expliquons donc à l'agente de probation les progrès que monsieur a faits, les acquis en logement, en communication et en gestion des émotions. Nous parlons à monsieur de l'aide qu'il pourrait avoir pour répondre à ses nouveaux besoins en transférant au SIV. Pour la première fois, nous sentons que monsieur comprend le gain qu'il aurait en changeant d'intervenante, étant donné qu'il n'a plus de besoins en maintien en logement. Il accepte de rencontrer notre collègue à la prochaine rencontre ».

Les discussions

La discussion a d'abord été orientée par des questions de clarification : « *Depuis combien de temps était-il en suivi ?* », « *Dans quel contexte précis la rencontre avait-elle lieu ?* ». L'intervenante a donc précisé qu'elle était en suivi auprès de ce locataire depuis 4 ans. Elle ajoute que le locataire vivait des problèmes d'encombrement et des conflits avec ses voisins, mais qu'au moment de la rencontre décrite dans le récit, ces problématiques étaient réglées, ce pour quoi elle ne voyait le participant que de manière ponctuelle. Elle mentionne que, lors de la rencontre, elle a senti le locataire prêt à travailler avec une autre intervenante, car les besoins mentionnés n'étaient plus de l'ordre du maintien en logement. Elle a donc ensuite été en mesure de tenir une rencontre bilan finale au domicile du locataire pour compléter le suivi. Elle ajoute que le fait d'avoir été en mesure de camper son rôle de maintien en logement a permis de faciliter le transfert de dossier, car le locataire comprenait que ses besoins ne correspondaient plus au suivi offert par l'intervenante. Les questions sont ensuite orientées vers les interventions réalisées au fil du suivi qui ont permis de préparer le désengagement sans affecter la création du lien de confiance. Elle mentionne que le fait d'avoir tenu la rencontre dans un lieu neutre et formel a permis au locataire de mieux assimiler le désengagement de l'intervenante. De plus, elle mentionne l'importance d'assurer un filet de sécurité lors d'un transfert de dossier, ce pour quoi elle a pris la peine d'introduire la nouvelle intervenante au dossier et son rôle au sein de l'équipe

SIV. Elle ajoute qu'elle a été en mesure de souligner à plusieurs reprises dans le cadre du suivi, et ce, de manière détournée, son rôle temporaire dans la vie du locataire, ce qui a permis de responsabiliser ce dernier et de préserver le lien de confiance. Elle mentionne qu'elle a été en mesure de s'ajuster aux problématiques du locataire afin d'aborder la notion du désengagement et de l'avoir fait de manière progressive en espaçant la durée entre les rencontres. Enfin, les discussions sont orientées vers la nécessité d'arriver à prendre du recul sur son rôle d'intervenante dans la phase du désengagement.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 8 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Introduire dès le début du suivi le rôle temporaire de l'intervenant :

- Il a été noté que d'introduire dès le début du suivi son rôle transitoire peut être aidant dans la phase de désengagement. En le faisant de manière détournée (dans l'optique de responsabiliser le locataire, sous l'angle du gain progressif de l'autonomie), l'intervenante a été en mesure de préserver le lien de confiance. Il faut porter une attention particulière aux locataires qui pourraient avoir un attachement considéré « insécure » selon la théorie de l'attachement (Ainsworth & al., 1978) et s'adapter au besoin dans la manière d'aborder le désengagement.

2. Savoir bien choisir l'endroit où réaliser l'intervention :

- Le fait que la rencontre ait été réalisée dans un endroit neutre et formel a permis au locataire de comprendre la nécessité de changer d'intervenante afin de mieux répondre à ses besoins actuels.

3. Se montrer flexible afin d'ajuster l'intervention :

- Au cours du suivi, l'intervenante a été en mesure d'ajuster ses interventions aux enjeux vécus par le locataire afin de travailler le désengagement éventuel (par exemple, espacement du temps entre les rencontres).

4. S'appuyer sur des liens de confiance développés auprès d'autres acteurs et en faire bénéficier :

- L'intervenante s'est appuyée sur son lien de confiance développé avec le locataire afin d'introduire la nouvelle intervenante au dossier, ce qui a permis d'assurer un filet de sécurité dans une perspective écologique (Bouchard, 1987).

5. Utiliser le logement comme levier de mobilisation et de changement :

- La rencontre bilan a été effectuée dans le logement du locataire, ce qui a permis de consolider les acquis développés au cours du suivi. Cet « ingrédient actif » est ainsi lié à l'approche écologique (Bouchard, 1987).

6. Savoir se questionner :

- Il a été mentionné qu'il peut être parfois difficile pour les intervenants de travailler le désengagement. Il importe donc de se questionner sur son rôle afin d'arriver à prendre un recul et de s'ajuster au fur et à mesure de l'avancement du suivi. Or, se questionner sur les besoins d'un suivi ou non des locataires après le désengagement est nécessaire. Cela permet d'orienter la suite des choses pour le locataire et de bien préparer le désengagement éventuel.

7. Bien préparer le transfert de dossier :

- Bien préparer le transfert de dossier afin de faire une référence personnalisée en fonction des nouveaux besoins du locataire est nécessaire. Pour cela, il peut être pertinent de se renseigner sur les délais des listes d'attente et de voir comment favoriser un pairage harmonieux avec le nouvel intervenant. Afin de favoriser l'engagement dans un nouveau suivi, il peut être pertinent de faire de la co-intervention pour un certain nombre de rencontres.

8. Permettre au locataire d'investir dans d'autres relations significatives :

- Dans les premiers temps, le retour en logement est synonyme de resocialisation progressive et souvent lente. L'intervenant est ainsi amené à occuper un rôle social très significatif ; une personne pivot qui offre un soutien et qui fait partie d'une routine informelle. Le désengagement passe donc souvent par la construction d'une appartenance progressive à d'autres cercles sociaux naturels et significatifs, tels que la famille ou les amis. Cet « ingrédient actif » est donc lié à l'approche écologique (Bouchard, 1987).

- o. Thème 15 : Une fois où j'ai dû assurer ma sécurité en tant qu'intervenant dans une situation où elle aurait pu être compromise.

Le récit

Ce quinzième récit de pratiques porte sur les moyens d'assurer la sécurité d'un intervenant et a été rédigé par une intervenante de l'équipe SI-SRA.

« Je me souviens, je reçois un appel de l'homme de main du propriétaire qui m'explique qu'il y a beaucoup de va-et-vient, de bruits, mais surtout qu'il y a un chien dans l'appartement de monsieur et que celui-ci fait peur aux voisins. Suite à cet appel, je demande à un collègue de m'accompagner chez monsieur, car les dernières fois que j'y suis allée, il y avait beaucoup de squatteurs et je ne me sentais pas à l'aise et, cette fois-ci, je ne veux pas y aller seule. C'est l'après-midi, je vais en compagnie d'un collègue masculin chez monsieur pour constater ce qu'il se passe et voir comment il va. Je demande aux gens qui squattent de quitter. L'une des personnes qui se trouvent chez monsieur est connue de mon collègue, donc, cela va faciliter l'intervention. Je demande aussi à ce que les travailleurs de milieu soient proches pour qu'ils puissent aborder les autres personnes qui devront quitter et qui se retrouveront à la rue ».

Les discussions

La discussion est d'abord orientée sur des questions de clarification : « Est-ce qu'il y avait eu des plaintes ? », « Quand est-ce que cela s'est déroulé ? ». L'intervenante précise alors son récit en mentionnant qu'il y avait eu des plaintes du concierge et des voisins et que le chien qui était dans l'appartement était un pitbull avec un historique d'attaques. De plus, le bail du locataire ne stipulait pas l'autorisation des animaux dans le logement. Elle précise enfin qu'elle avait un suivi avec le locataire depuis le mois d'avril et que l'évènement s'est déroulé dans le mois de décembre suivant. La discussion est ensuite orientée sur des questions concernant les interventions concrètes mises en place pour assurer la sécurité de l'intervenante. L'intervenante met en contexte que son collègue masculin est entré en premier dans le logement, que le chien a jappé à son entrée et qu'il lui a sauté dessus. Les intervenants ont donc demandé à la propriétaire du chien de le tenir en laisse et au locataire de sortir à l'extérieur du logement afin de discuter. Le reste de l'intervention s'est déroulée à l'extérieur du logement ou dans le cadre de la porte afin de prévenir une morsure. La discussion est, par la suite, orientée par des questions sur la possibilité d'impliquer les policiers dans ce contexte. L'intervenante mentionne que le propriétaire avait été encouragé à contacter les policiers si le logement était surpeuplé, mais qu'il ne l'avait jamais fait. Pour cette situation, elle mentionne qu'elle n'a pas impliqué les policiers afin de maintenir le lien avec le locataire. Les intervenants présents questionnent ensuite la participante sur les interventions antérieurement réalisées pour ce problème de suroccupation. L'intervenante mentionne que des tentatives de responsabilisation du locataire avaient été faites, mais sans succès. L'intervenante ajoute qu'elle a senti le besoin de se présenter avec un collègue pour avoir du soutien afin d'intervenir sur la situation de suroccupation, qu'il était de sa responsabilité d'agir étant donné les plaintes au dossier. Finalement la discussion est orientée vers le choix d'impliquer les travailleurs de milieu afin que les gens qui se retrouvent à la rue aient un contact avec un intervenant dans un but de prévention.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 6 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Utiliser le rôle de propriétaire pour développer la responsabilisation :

- Dans la présente situation, bien que les sollicitations faites par l'intervenante au propriétaire afin de contacter les policiers en cas de suroccupation du logement n'aient pas porté fruit, il peut être intéressant d'utiliser le rôle du propriétaire afin d'obtenir du soutien dans l'intervention selon l'approche centrée sur les solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007). Les appels faits aux policiers pour gérer la situation de suroccupation auraient peut-être permis à l'intervenante d'éviter de se présenter à plusieurs reprises et ainsi éviter de se mettre à risque.

2. S'appuyer sur des liens de confiance développés auprès d'autres acteurs :

- Lors de cette intervention, l'intervenante a sélectionné un collègue pour lui venir en soutien en fonction du lien développé avec une des personnes qui se trouvait dans le logement du locataire. Selon l'approche écologique (Bouchard, 1987), cela a permis de faciliter l'adhésion aux demandes des intervenants, particulièrement en ce qui a trait au fait d'attacher le chien en laisse pour prévenir une morsure.

3. Ne pas avoir peur de demander de l'aide d'un collègue :

- Le fait d'avoir demandé le soutien d'un collègue pour cette intervention a permis de rassurer l'intervenante au dossier. Il importe que l'intervenant fasse preuve d'humilité et évite le sentiment de surpuissance. De plus, pour la gestion des situations de suroccupation, il est recommandé de se déplacer à plus d'un intervenant.

4. Savoir choisir l'endroit où réaliser l'intervention :

- Bien que les intervenants aient prévu de réaliser l'intervention dans le logement du locataire, la présence du chien les a forcés à s'ajuster et trouver un endroit plus sécuritaire où discuter avec le locataire, tel qu'il est conseillé dans la formation Oméga. Il importe de rester attentif aux éléments présents dans le logement et d'être vigilant.

5. Garder une distance sécuritaire :

- Comme recommandé dans la formation Oméga, le fait d'avoir gardé une distance sécuritaire par rapport au chien et aux individus se trouvant dans le logement a permis de prévenir des blessures potentiellement faites aux intervenants.

6. Collaborer dans un contexte de partenariat :

- L'appel ayant informé l'intervenante des risques potentiels de la suroccupation a permis à l'intervenante de préparer l'ensemble des détails liés à l'intervention et d'inviter les travailleurs de milieux capables d'agir à la suite de cette situation, de manière à ménager le lien du locataire avec l'organisation. Cela a aussi permis de prévenir la récurrence de cette situation. Cet « ingrédient actif » est ainsi lié à l'approche centrée sur les solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007).

- p. Thème 16 : Une fois où j'ai su comment aider un locataire à reconnecter/connecter avec des cercles sociaux significatifs.

Le récit

Ce seizième récit de pratiques porte sur les moyens utilisés par un intervenant pour aider un locataire à reconnecter/connecter avec des cercles sociaux significatifs et a été rédigé par une intervenante de l'équipe du Porte-Clés.

« Je me souviens, c'est la dernière journée de travail avant le congé de Noël. J'ai fini mon shift, mais monsieur m'appelle. Je décide de répondre quand même parce que je n'ai pas réussi à lui souhaiter un bon temps des fêtes avant de partir. Monsieur tourne autour du pot et allonge une conversation anodine, comme il le fait souvent lorsqu'il veut me parler de quelque chose de sérieux. Il finit par annoncer qu'il hésite à aller pour un souper de Noël chez sa sœur. Il n'y est pas allé depuis plusieurs années. Cette fois, il a des privilèges pour sa méthadone et a acheté une auto à l'automne. Monsieur hésite parce que le père de sa sœur pourrait arriver à l'improviste. Son ancien beau-père, celui-là même qui l'a agressé sexuellement dans l'enfance et a abusé de ses sœurs. J'encourage alors monsieur à me partager son scénario catastrophe par rapport à la soirée : c'est que son agresseur arrive et que sa famille le culpabilise de lui en vouloir encore. J'essaie de l'aider à voir ce qu'il pourrait faire si cela arrive ; il a maintenant son auto donc, la liberté de partir dès qu'il ne se sent plus à l'aise. Je l'amène ensuite à réfléchir par rapport à son propre rôle de bouc émissaire dans la famille. Son passé d'itinérance et de consommation l'a amené à se voir lui-même comme le mouton noir ; est-ce que sa famille le perçoit aussi ainsi ? Dans son scénario catastrophe, l'agresseur devient la victime et vice-versa, alors qu'il est la victime dans cette situation. J'ai alors entendu un : "Ah, ben oui... c'est vrai...". J'ai senti que monsieur s'était tellement culpabilisé de sa situation marginale, qu'il avait oublié qu'il n'avait rien à se reprocher auprès de sa famille, contrairement à son agresseur ».

Les discussions

La discussion est d'abord orientée sur des questions de clarification : « *Est-il allé voir sa famille finalement ?* », « *Par la suite, est-ce que les autres interventions ont visé à s'approprier son parcours ?* », « *Est-ce que la famille l'a encore invité par la suite ?* », « *Est-ce que les interventions d'avant avaient préparé le locataire à la confrontation de ses perceptions sur lui-même ?* », « *Est-ce qu'il y a eu un retour avec lui à ce sujet ?* ». L'intervenante précise alors son récit en mentionnant que le locataire ne s'était pas présenté à ce souper finalement, mais qu'il avait revu sa famille par la suite, car il a été réinvité pour d'autres activités. Elle précise que le locataire a maintenant un cellulaire, ce qui facilite la prise de contact avec sa famille. Elle ajoute qu'un travail sur les perceptions que le locataire a par rapport à lui-même est nécessaire dans cette situation pour l'aider à reconnecter avec sa famille. L'intervenante précise aussi qu'au moment de l'appel et même avant cette intervention, elle n'avait pas encore fait le lien entre les perceptions du locataire et son isolement. Elle en a pris conscience en complétant la note évolutive au dossier. Elle mentionne que le locataire a encore du travail à faire à ce niveau, car il a des difficultés à se voir autrement. Il entretient encore le sentiment qu'il vaut moins que les

autres membres de sa famille parce qu'il a été sans domicile fixe et utilisateur de drogues injectables, ce qui, selon l'intervenante, l'amène à s'isoler. Ainsi, lorsqu'elle lui dit qu'il est une victime dans la situation, l'intervenante sent alors un sentiment de libération. Enfin, elle précise qu'elle souhaitait faire un retour avec le locataire à ce sujet, mais qu'il a annulé le rendez-vous avec elle. La discussion est ensuite orientée sur des questions concernant les interventions réalisées ayant permis d'aider le locataire à reconnecter avec sa famille malgré les perceptions entretenues par rapport à lui-même. L'intervenante précise que son écoute et sa disponibilité ont joué un rôle crucial, car c'est un locataire qui partage peu et qu'il est difficile pour lui de se confier. Elle ajoute que le fait qu'elle a été en mesure d'offrir au locataire des solutions permettant de mettre ses limites en lien avec sa famille a aussi joué un rôle essentiel, en plus de le rassurer. L'intervenante mentionne aussi l'importance du lien de confiance et l'effet sur le type d'attachement « insécure » (Ainsworth & al., 1978) du locataire. Enfin, elle précise qu'elle a été en mesure d'accepter les confrontations du locataire quant à ses intentions bienveillantes au cours du suivi.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 8 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Accepter d'être mis à l'épreuve dans ses intentions :

- Au cours du suivi, l'intervenante a été en mesure de se montrer présente, disponible et flexible. Selon la théorie de l'attachement (Ainsworth & al., 1978), cette récurrence a permis au locataire de voir les intentions bienveillantes de l'intervenante et de lui faire confiance. Il a donc été en mesure de se confier et d'être ouvert aux interventions.

2. Se montrer flexible afin d'ajuster l'intervention :

- L'intervenante mentionne l'importance de l'écoute et de sa disponibilité au cours du suivi dans la création du lien de confiance. Ainsi, même lorsque le locataire appelle l'intervenante à la fin de sa journée de travail, elle prend le temps de répondre et de lui accorder un certain moment d'écoute.

3. Savoir déceler les signaux liés à la création d'un lien de confiance :

- Dans la situation présente, l'intervenante est en mesure de confronter les perceptions du locataire quant à sa situation à l'aide de l'approche cognitivo-comportementale (Leclère, 2012) grâce au lien de confiance établi.

4. Savoir accompagner le locataire dans la modification des perceptions à son égard et celles d'autrui :

- L'intervenante est en mesure d'accompagner le locataire dans la modification de ses perceptions à son égard et celles d'autrui en repositionnant le rôle et la vision de chacun. Cela permet ensuite de travailler l'isolement du locataire et la reconnexion vers des cercles sociaux significatifs selon l'approche centrée sur les

solutions (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007). Il est aussi pertinent de travailler les perceptions entretenues par le locataire en ce qui concerne la marginalisation et le sentiment de honte qui y est associé. Pour rassurer le locataire, il est possible de le préparer de manière graduée à reconnecter avec des cercles sociaux significatifs en faisant des jeux de rôles ou en préparant des répliques d'avance en lien avec certaines questions particulières.

5. Savoir analyser la situation :

- Lors de la rédaction de la note évolutive, l'intervenante est en mesure d'établir des liens entre les comportements d'isolement du locataire et les perceptions qu'il entretient à son égard. La rédaction des notes évolutives permet ainsi à l'intervenante de prendre du recul sur la situation, d'améliorer sa compréhension et de s'ajuster au besoin.

6. Accompagner le locataire dans la mise en place de ses propres limites :

- En accompagnant le locataire dans la mise en place de limites en lien avec sa situation familiale, l'intervenante lui permet de voir ses prises de pouvoir dans cette situation, ce qui a pour effet de le rassurer. De plus, il est possible de le préparer à une rencontre éventuelle : qu'est-ce qu'il peut dire ou non ? Comment prendre soin de son apparence/image pour projeter ce qu'il souhaite projeter ? Quel est le lieu le plus approprié pour une première rencontre ? Quel est le membre de la famille/ami le plus accessible pour une première approche ? Enfin, il peut être pertinent de clarifier précisément les attentes du locataire dans le fait de reconnecter avec des cercles sociaux significatifs.

7. Ne pas hésiter à aborder le sujet des relations familiales :

- La reconnexion vers des cercles sociaux significatifs représente une étape importante du rétablissement : elle signifie une acceptation de la situation de marginalisation par le locataire. Comment alors préparer cette étape importante ? Il faut d'abord être en mesure de créer un lien significatif afin d'avoir les informations nécessaires par rapport aux liens entretenus avec la famille ou les amis du locataire. Est-il en colère ? Est-il honteux ? Y'a-t-il des souvenirs positifs en lien avec ses relations sociales ? Possède-t-il l'espoir de reconnecter avec eux ? En ayant ces informations en main, il est ensuite possible d'aborder délicatement le sujet des relations sociales, en particulier lorsque le locataire en parle par lui-même.

8. Questionner sur le plus petit pas possible :

- La reprise de contact est souvent vue comme quelque chose de très lointain pour les participants. Les personnes ont l'idée que leur situation doit toujours s'améliorer ou être « complètement rétablie » pour s'autoriser à reprendre contact. Il est alors possible de les questionner sur les modalités d'une reprise de contact progressive et la création d'un lien. Quel est alors le plus petit pas possible pour améliorer le contact, et ce, peut-être dès aujourd'hui ?

- q. Thème 17 : Une fois où j'ai su conserver un lien d'accompagnement significatif avec un locataire malgré qu'il ait mis en échec son projet résidentiel.

Le récit

Ce dix-septième récit de pratiques porte sur les moyens utilisés par un intervenant pour garder le lien d'accompagnement malgré la mise en échec d'un projet résidentiel d'un locataire et a été rédigé par une intervenante de l'équipe SI-SRA.

« Je me souviens, monsieur est sur le point de perdre son logement. La voisine du dessous fait des plaintes policières régulièrement. Il semble que le soir, monsieur crie et déplace des meubles. J'interviens pour tenter de sensibiliser monsieur à ses comportements qui peuvent être dérangeants durant la nuit, mais les plaintes continuent. Il y a une animosité palpable entre les deux et, bien que monsieur reconnaisse certains comportements, il a l'impression que la voisine exagère et qu'elle le juge beaucoup. De plus, le logement est petit. Monsieur adore collectionner des objets antiques. Le ménage est devenu impossible à gérer. J'entends dire que la gestion aurait un appartement au demi-sous-sol dans un immeuble voisin avec une pièce de plus (idéal pour le rangement d'objets). Je propose à monsieur et la gestion d'organiser le déménagement dans ce logement qui semble plus adapté. Le fait qu'il soit au sous-sol éviterait que les voisins ne se plaignent des déplacements de meubles. Le fait de changer d'immeuble l'éloignerait de la voisine avec qui il a un conflit ».

Les discussions

La discussion est d'abord orientée sur des questions de clarification : « Ça faisait combien de temps que le locataire était dans son premier logement ? », « C'était son tout premier logement dans le projet ? », « La gestion n'avait rien à reprocher hormis les plaintes faites par la voisine ? », « La gestion a voulu laisser une autre chance ? », « Est-ce qu'il y a eu des plaintes d'autres locataires ? », « Le locataire est resté combien de temps dans le deuxième logement ? », « Le fait de le changer de logement, c'était pour lui donner une deuxième chance ? », « Comment a-t-il réagi à la proposition de changer de logement ? ». L'intervenante précise alors son récit en mentionnant que le locataire était dans ce logement depuis 6 mois et que c'était son premier logement autonome avec accompagnement. Elle ajoute que la gestion était agacée de l'ensemble des plaintes faites par la voisine avec qui le locataire était en conflit. L'intervenante précise, tout en reconnaissant les comportements dérangeants du locataire, qu'elle avait tenté à plusieurs reprises des rencontres de médiation, mais que la voisine entretenait beaucoup de préjugés envers le participant. L'intervenante ajoute ensuite que la gestion a laissé une chance supplémentaire au locataire, car elle avait été en mesure d'entretenir un bon lien et qu'il y avait une confiance que la situation allait s'améliorer. Elle précise alors que les plaintes provenaient principalement de la voisine avec qui le locataire était en conflit. L'intervenant mentionne que le locataire a été en mesure d'habiter 7 mois dans le deuxième logement. Elle précise que ce changement n'a pas permis de régler l'ensemble des problèmes du locataire, mais que cela a permis de lui offrir une deuxième chance. L'intervenante ajoute qu'elle a souhaité donner une deuxième chance au locataire, car il n'avait jamais eu d'expérience de logement autonome et qu'il avait peu d'acquis développés en ce sens. Le changement de logement permettait du même

coup de travailler les perceptions liées aux voix entendues par le locataire et la prise de sa médication. Elle précise enfin que ce dernier était ravi du changement de logement. Il est alors mentionné que les interventions réalisées afin de faire accepter le changement de logement par le locataire avaient été orientées de manière à le convaincre que les plaintes du voisinage allaient diminuer, car cet autre logement était mieux adapté à son mode de vie et ses comportements. La discussion est ensuite orientée sur les moyens utilisés par l'intervenante pour concrétiser le changement de logement. Il est alors mentionné que l'intervenante a été en mesure d'organiser un déménagement et de trouver un logement en considérant les difficultés vécues par le locataire. L'intervenante ajoute aussi qu'elle a été en mesure de s'adapter au rythme du locataire et de considérer son vécu. La conversation est ensuite orientée sur l'importance du travail d'équipe pour accompagner le locataire dans ses problématiques complexes et multifactorielles. Il est aussi ajouté que l'intervenante a pu profiter du lien déjà établi avec un autre intervenant afin de développer son lien avec le locataire. La discussion est ensuite orientée sur la manière dont il est possible d'utiliser les moments informels afin de resignifier le rôle de l'intervenant auprès d'individus qui ne le perçoivent pas positivement (par exemple, être un allié lors du déménagement). Enfin, les intervenants présents discutent des modifications apportées par le locataire en lien avec le changement de logement : l'appropriation de son logement ainsi que la prise de soin de sa santé physique et mentale.

Les « ingrédients actifs » de l'intervention

Au total, 7 « ingrédients actifs » ont contribué à la réussite de cette intervention.

1. Démontrer une compréhension explicite des besoins du locataire et en tenir compte dans l'intervention :

- Dans la présente situation, le locataire présentait beaucoup de difficultés au niveau physique et psychiatrique. En congruence avec l'approche axée sur les forces (Latimer & Rabouin, 2011), des mesures ont été prises pour le déménagement afin que le locataire soit impliqué à la hauteur de ses capacités. Pour l'intervenante, accepter de faire le travail pour le locataire a permis d'éviter certains risques liés au déménagement. De plus, l'intervenante a été en mesure, en sélectionnant un nouveau logement, de trouver l'équilibre entre l'adaptation des comportements du locataire à un nouvel environnement et l'adaptation de cet environnement aux comportements du locataire. Il est alors parfois profitable pour les intervenants de trouver un milieu qui s'adapte à l'utilisateur et non l'inverse afin de travailler certaines problématiques vécues en logement.

2. Se montrer flexible afin d'ajuster l'intervention :

- L'intervenante a été en mesure de s'ajuster au rythme et aux difficultés vécues par le locataire, ce qui a contribué à la création du lien de confiance.

3. Donner du crédit à la version vécue par le locataire :

- Le fait de reconnaître explicitement la version du vécu du locataire a permis de renforcer le lien et de considérer la manière dont il perçoit sa problématique afin que l'intervenante puisse ajuster sa posture dans une posture d'alliée.

4. Collaborer en équipe :

- Puisque le locataire vivait des enjeux importants au niveau physique, mental et financier, la collaboration d'une équipe interdisciplinaire du réseau communautaire et institutionnel a été nécessaire afin de prendre en charge les nombreux aspects de sa situation. Le fait que la charge de travail ait été distribuée a permis d'aborder plusieurs problématiques de manière simultanée avec le locataire afin de travailler sa stabilité résidentielle.

5. S'appuyer sur des liens de confiance développés auprès d'autres acteurs et en faire bénéficiaire :

- Pour des locataires ayant un attachement de type « insécure » (Ainsworth, 1978), il peut être pertinent d'utiliser un référent avec qui il y a présence de liens significatifs pour renforcer la confiance envers un nouvel intervenant. Il est alors pertinent de faire, en début de suivi, de la co-intervention, ce qui a été le cas dans la présente situation.

6. Cultiver les moments informels avec le locataire afin de développer un capital relationnel :

- Selon l'approche centrée sur les solutions, l'intervenant se positionne dans une posture d'allié afin d'aider le locataire à travailler sur ses problématiques (Meynckens-Fourez & Henriquet-Duhamel, 2007). Puisque le rôle de l'intervenant est souvent perçu comme étant coercitif selon les expériences passées de certains locataires, il importe alors de resignifier ce rôle à travers les moments informels. Il est donc pertinent de tenter de rendre les rencontres avec les locataires agréables, même lorsque cela implique des tâches plus sérieuses (par exemple, écouter de la musique en même temps qu'aider le locataire à faire du ménage). Cela contribue à la création du lien d'engagement dans l'intervention et permet de travailler d'une manière détournée sur certaines problématiques au bénéfice de la stabilité résidentielle des locataires.

7. Utiliser le logement comme levier de mobilisation :

- Le fait que les problématiques vécues dans le premier logement aient été rapportées au locataire a permis de le conscientiser sur les effets de son mode de vie. Ceci a permis au locataire de mieux comprendre les adaptations nécessaires à son maintien dans son deuxième logement. Or, des changements ont été remarqués après le déménagement du locataire. Dans la présente situation, la prise de médication était perçue comme un moyen de réduire les voix, les cris et l'impact de ceux-ci sur les voisins ainsi que la stabilité résidentielle du locataire. Ce dernier a également entamé des traitements de santé physique après un long épisode de refus catégorique.

XIII. CONCLUSION DE LA SECTION

Comme présenté au cours de cette étude de transfert de connaissances et de compétences du modèle Clés en main Capitale-Nationale, il a été possible de mettre de l'avant la complexité de l'intégration en logement des locataires marginalisés ou vivant des enjeux de santé mentale. Étant donné cette complexité, l'intervention dans ce contexte présente des spécificités notables par rapport aux approches considérées conventionnelles.

Cette dernière section, présentée sous forme d'un guide de pratiques opérationnel destiné aux intervenants, a donc permis de mettre de l'avant certaines modalités d'accompagnement des locataires lors de la première année d'intégration en logement. Plus particulièrement, les étapes du processus d'intervention y ont été présentées, en plus des principes qui soutiennent l'accompagnement en intégration en logement ressortis des récits de pratique des intervenants qui ont pris part aux activités des focus groupes.

Ces récits de pratique, rédigés par des intervenants d'expérience, ont pu mettre en évidence les « ingrédients actifs » de la réussite de leurs interventions quotidiennes, ceux-ci étant eux-mêmes soutenus par des notions théoriques probantes.

Nous espérons ainsi que cette section va permettre d'outiller les intervenants qui œuvrent dans l'intégration en logement des personnes vivant des enjeux de santé mentale et de marginalisation. Comme cette pratique est peu documentée, nous espérons que ce document peut permettre d'orienter leurs interventions quotidiennes.

Finalement, nous espérons plus largement que ce document va permettre de diriger les développeurs dans la mise en place d'un programme d'accès au logement subventionné avec soutien dans la communauté au sein de leur milieu. Nous espérons enfin promouvoir les modalités de mise en place d'une solution d'accès au logement pour les clientèles marginalisées et vivant des enjeux de santé mentale, et ce, par l'intermédiaire du PSL.

RÉFÉRENCES

- Ainsworth, M. S., & al. (1978). *Patterns of attachment*. Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum.
- Anthony, W. A. (1993). Recovery from mental illness: The guiding vision of the mental health service system in the 1990s. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16(4), pp. 11-23.
- Bonvin, J. M. (2005). Promoting capability for work: the role of local actors. In *Transforming unjust structures the capability approach* (pp. 121-142). Springer, Dordrecht.
- Bouchard, C. (1987). Intervenir à partir de l'approche écologique : au centre, l'intervenante. *Service social*, 36(2-3), 454-477.
- Brisson, P. (1997). *L'approche de réduction des méfaits : sources, situations, pratiques*. Gouvernement du Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, comité permanent de lutte à la toxicomanie.
- Charte des droits et libertés de la personne. (1975). *Charte des droits et libertés de la personne, chapitre C-12, chapitre I.1, article 10*, [Québec], Éditeur officiel du Québec.
- Charte d'Ottawa. (1986). *Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé : Une conférence internationale pour la promotion de la santé*. Conférence internationale pour la promotion de la santé, (p. 5). Ottawa (Ontario), Canada.
- Code civil du Québec. (1994). *Article 1854*. Récupéré sur Légis Québec.
- Dictionnaire de l'Office québécois de la langue française. (s.d.). *L'autonomie*. Récupéré sur Dictionnaire de l'Office québécois de la langue française.
- Dorvil, H. G. (1997). *Défis de la reconfiguration des services de santé mentale*. Comité de la santé mentale du Québec, Gouvernement du Québec.
- Fortin, J.-P. L. (1994). *L'action intersectorielle en santé*. Rapport Synthèse, Université Laval et Direction régionale de Santé Publique de Québec, Québec.
- Freedman, J., & Combs, G. (1996). *Narrative therapy*. New York: Norton.
- Galvani, P. (2016). Conscientiser l'intelligence de l'agir : les kaïros de l'autoformation pratique. Dans Galvani (coord.) *Démarches de recherche réflexive en étude des pratiques psychosociales* (p.145-172). Rimouski : UQAR Comité de programme de la maîtrise en étude des pratiques psychosociales, recueil de textes méthodologiques.
- Giddens, A. (1994). Les conséquences de la modernité. Dans P. Lassave, *Les Annales de la recherche urbaine* (p. 136). Paris : L'Harmattan.
- Heather, S. (2003). Stigmatisation. Leçons tirées des programmes visant sa diminution. *Revue Santé mentale au Québec*, 28, pp. 54-72.
- Institut de la statistique du Québec. (2015). *Portrait statistique de la santé mentale des Québécois Résultats de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes Santé mentale 2012*. Québec : Institut de la statistique du Québec.
- Koenig, M., & al. (2014). De la détérioration au rétablissement dans la schizophrénie : histoire d'un changement de paradigme. *PSN*, 12(4), 7-27.
- La fabrique du vivant. (2019). *Rapport annuel 2018-2019*. Québec : PECH.
- Lain, G. (2016). *Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec : comprendre et accompagner les déterminants de stabilité résidentielle auprès des locataires marginalisés*. Rapport de projet, Programme intersectoriel Clés en main Capitale Nationale.

- Latimer, E., & Rabouin, D. (2011). Soutien d'intensité variable (SIV) et rétablissement : que nous apprennent les études expérimentales et quasi expérimentales ? *Santé mentale au Québec*, 36(1), 13-34.
- Leclère, M. (2012). Chapitre 2. Approche cognitivo-comportementale. Dans : Silke Schauder éd., *L'étude de cas en psychologie clinique : 4 approches théoriques* (pp. 113-160). Paris : Dunod
- Liberman, R. P., & Kopelwicz, A. (2005). Recovery from schizophrenia : A concept in search of research. *Psychiatric Services*, 56, 735-742.
- Loi sur la Société d'habitation du Québec. (s.d.). *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, chapitre S-8, r. 1 Section IV : admissibilité, paragraphe 14, point 2.*
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, p. 370-396.
- Mercier, C., & Métivier, A. (2003). *Action intersectorielle et développement local à Sherbrooke : impacts et perspectives pour l'action communautaire*. Moisson-Estrie et Université de Sherbrooke.
- Meynckens-Fourez, M., & Henriquet-Duhamel, M. (2007). 10 Les thérapies brèves : Steve de Shazer et quelques autres. Dans : M. Meynckens-Fourez & M. Henriquet-Duhamel (Dir), *Dans le dédale des thérapies familiales : Un manuel systémique* (pp. 181-192). Toulouse, France : ERES.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). (trad. de l'anglais par Dorothée Lécallier, Philippe Michaud), *L'entretien motivationnel – Aider la personne à engager le changement* [« Motivational Interviewing: Helping People Change, 3rd Edition »], Paris : InterEditions, 434 p.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2005). *Plan d'action en santé mentale 2005 - 2010 : La force des liens*. Ministère de la Santé et des Services sociaux. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2015). *Plan d'acion en santé mentale 2017-2020 : Faire ensemble autrement*. Ministère de la Santé et des Services sociaux. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2015). *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance*. Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec.
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. (2019). *Services Québec- Citoyen : perdre son autonomie*. Récupéré sur <http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/perdre-son-autonomie/Pages/programme-solidarite-sociale.aspx>
- Morin, P. C. (2015). *L'intervention intersectorielle en santé et services sociaux dans ses liens avec les dimensions de l'habitation et le logement social*. Rapport de recherche, Université de Sherbrooke, Sherbrooke.
- MSSS et SHQ. (2007). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*. Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.
- OMS. (2009). *Comblent le fossé en une génération : instaurer l'équité en santé en agissant sur les déterminants sociaux de la santé : rapport final de la Commission des Déterminants sociaux de la Santé*. Rapport de commission, Organisation mondiale pour la santé.

- Organisation mondiale de la santé. (2001). *Mental Health: New Understanding, New Hope*.
Organisation mondiale de la santé.
- Padgett, D. (2007). There's no place like (a) home : ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social Science and Medecine*, 64, pp. 1925-1936.
- Paugam, S. (2006). Les trois formes de la pauvreté en Europe. *Sciences Humaines* (2), 28.
- Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic evaluation*. Sage.
- Perlman, H (1972). *L'aide psychosociale interpersonnelle*. Paris : Éditions Le Centurion.
- Pineau, G. (2013). Le quotidien, au lieu de formation / déformation humaine. *Revue Pratiques de formation / Analyses*, 64-65, pp. 79-97.
- Plante, J. (1994). *Évaluation de programme*. Ste-Foy : Presse de l'Université Laval.
- Pluymaekers, J. (2002). L'approche systémique, son originalité et sa méthode dans le travail psychosocial. *Les Cahiers de l'actif*, (308-309), pp. 29-36.
- Provencher, H. (2007, Printemps). Le paradigme de rétablissement : une expérience globale de santé. *Le partenaire*, 15(1), pp. 4-12.
- Robert, E., & Ridde, V. (2013). L'approche réaliste pour l'évaluation de programmes et la revue systématique : de la théorie à la pratique. *Mesure et évaluation en éducation*, 36 (3), pp. 79-108.
- Sabourin, N., & Lefbre, F. (2017). *Collaborer et agir mieux et autrement*. Éditions Sabourin Lefebvre.
- Schulze, B., & Angermeyer, M. (2003). Subjective experiences of stigma. A focus group study of schizophrenic patients, their relatives and mental health professionals. *Social science & medicine*, 56(2), pp. 299-312.
- Sen, A. (1985). Well-being, Agency and Freedom. *Journal of Philosophy*, 82(4), pp. 169-221.
- Sen, A. (2000). *Un nouveau modèle économique*. Paris : Éditions Odile Jacob.
- Société canadienne d'hypothèque et de logement. (2018). *Enquête sur les logements locatifs, centres urbains : loyers moyens*. Société canadienne d'hypothèque et de logement.
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. (2012). *Rapport annuel*. Société canadienne d'hypothèques et de logement.
- Société d'habitation du Québec. (2016). Chapitre C – L'attribution des unités de supplément au loyer. Dans *Guide de gestion – Programme de supplément au loyer*. Québec, Québec, Canada.
- Société d'habitation du Québec. (2018). *Plan stratégique 2017-1021*. Société d'habitation du Québec, Québec.
- St-Arnaud, Y. (1989). *Les petits groupes ; participation et communication*. Montréal : Les Éditions du CIM/ Les Presses de l'Université de Montréal.
- Stip, E. C. (2001). *Schizophrenia: people's perceptions in Quebec*. Lettre de recherche, Canadian Medical Association, Montréal.
- Vincent, K., & Morin, P. (2010). *Le logement subventionné dans le cadre du programme de supplément au loyer (PSL) dans le secteur à but lucratif avec suivi dans la communauté*. SHQ et Agence de la santé et des services sociaux de Québec, Sherbrooke.
- White, D. J. (2002). *Pour sortir de sentiers battus : l'action intersectorielle en santé mentale*. Québec, Québec, Canada : Les Publications du Québec.

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 - Annexe A ;
- Annexe 2 - Modèle de grille de sélection ;
- Annexe 3 - Modèle d'entente de services ;
- Annexe 4 - Figures 3 à 16 détaillant les effets du programme Clés en main rapportés par les locataires ;
- Annexe 5 - Modèle de cadre de partenariat ;
- Annexe 6 - Modèle d'outil pour évaluation du risque d'instabilité résidentielle ;
- Annexe 7 - Modèle de formulaire de référence au programme Clés en main ;
- Annexe 8 - Liens électroniques pour les cahiers « Entre toit et moi, pas de place pour la rue – Cahier droits et obligations » et « Entre toit et moi, pas de place pour la rue – Cohabitation et gestion de conflit » ;

Annexe 1 – Annexe A



ANNEXE A

Le Programme intersectoriel Clés en main s’attend à ce que les personnes sélectionnées :

- Respectent les conditions inscrites sur leur bail.
- S’engagent à recevoir l’aide nécessaire en soutien au logement autonome avec l’intervenant du partenaire référent, et ce, durant la première année de l’intégration en logement, ou quand la situation le requiert pour les autres années. Le but de cet engagement est de favoriser la stabilité en logement.
- Le refus de signer ou de ne pas maintenir cet engagement peut entraîner un arrêt de la subvention.

Subvention et sa durée

Afin que vous puissiez bénéficier d’une subvention au logement PSL-P et que vous puissiez garder celle-ci, votre intervenant, un représentant(e) de Clés en main et un représentant de l’Office municipal d’habitation (OMH) auront à se transmettre entre eux de l’information vous concernant. En signant ce document, vous autorisez donc ces derniers à se communiquer entre eux les informations jugées pertinentes.

Le Programme de supplément au loyer à la personne (PSL-P) est reconduit chaque année après avoir fourni à l’OMH les informations nécessaires (rapport d’impôts). Si le Programme cesse, la subvention ne sera pas reconduite.

Bail

En ce qui a trait au bail, ce dernier donne des droits et des obligations aux locataires. Il est très important d’agir en bon locataire afin de vous assurer de garder votre subvention au logement. Si vous êtes convoqué à la Régie du logement et que le régisseur rend un verdict d’expulsion, vous ne perdrez pas seulement votre logement actuel. En effet, dans ces cas-là, vous perdriez aussi votre subvention au logement et vous seriez inadmissible à toute forme de subvention au loyer pour une période de 5 ans. Pour éviter que cela ne se produise, voici les comportements qu’il vous faut éviter :

- Non-paiement de loyer ou loyer en retard ;
- Insalubrité : syndrome de Diogène, ramasseur compulsif ;

- Plainte, bruits, harcèlement, agressivité, violence ou menace à l'encontre d'un voisin, concierge ou propriétaire ;
- Utilisation du logement à d'autres fins que résidentielle : vente, production, transformation de drogues, prostitution ;
- Surpopulation (colocation sans aviser l'intervenant) ;
- Sous-location, Airbnb ;
- Quitter le loyer sans aviser le propriétaire (déguerpir) ;
- Transformation majeure du loyer ;
- Non-respect des règlements du bail ;
- Ne pas fournir sa preuve de revenu annuel à l'OMH.

Emménagement, Déménagement & Absence

Lors d'une absence prolongée de votre logement ou d'un changement d'intervenant, il faut aviser Clés en main sans délai.

J'ai, _____, pris connaissance de l'ensemble du document en sachant que cela s'applique tout au long de mon parcours dans le projet Clés en main.

Signature du participant _____ signé le _____

Signature de l'intervenant(e) _____ signé le _____

Téléphone de l'intervenant(e) _____ Poste _____

Signature Clés en main _____ signé le _____

Annexe 2 - Modèle de grille de sélection

Critères de sélection :

1. Description de la marginalité : _____

Précisez svp : _____

2. Suivi dans la communauté :

• Par quel organisme : _____

• Depuis _____ combien _____ de _____ temps :

• À quelle fréquence : _____

3. Êtes-vous en mesure d'assurer adéquatement et de façon autonome la satisfaction de vos besoins essentiels, en particulier ceux reliés aux Activités de la Vie Quotidienne et aux Activités de la Vie Domestique ?

Oui, de façon autonome

Oui, avec de l'aide d'une personne qui vit avec moi

Oui, mais avec du soutien de l'extérieur

Non

4. Taux d'effort au loyer :

Veillez indiquer le cout actuel de votre logement par mois : _____\$/mois

Avec services

Sans services

Si sans services, indiquez le coût payé pour les services mensuels (facture d'électricité) :
_____\$/mois

Veillez indiquer votre revenu mensuel brut _____\$/mois

5. La formule d'habitation actuelle :

Appartement autonome Ressource non institutionnelle Coop

Appartement supervisé Hôpital OBNL

Chambre Sans domicile fixe HLM

Chambre et pension Maison familiale Ressource insertion

Ressource intermédiaire Refuge

Autre, précisez : _____

Depuis combien de temps demeurez-vous à cet endroit : _____

6. La formule d'habitation actuelle convient-elle à vos besoins ? Oui Non

7. Lesquelles de ces caractéristiques correspondent à votre situation en logement ?

- | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Insalubrité du logement | <input type="checkbox"/> Exiguïté des lieux |
| <input type="checkbox"/> Coût trop élevé du loyer | <input type="checkbox"/> Épuisement des proches |
| <input type="checkbox"/> Environnement malsain | <input type="checkbox"/> Difficulté à assumer seul la gestion du loyer |
| <input type="checkbox"/> Besoin d'autonomie | <input type="checkbox"/> Difficulté à assumer les obligations de locataire |
| <input type="checkbox"/> Manque d'encadrement | <input type="checkbox"/> Manque de soutien dans mon milieu de vie |
| <input type="checkbox"/> Manque de services à proximité | |
| <input type="checkbox"/> Autres, précisez : _____ | |

8. Y a-t-il, dans votre situation actuelle, des éléments importants motivant une urgence d'intervention ?

9. Êtes-vous inscrit à l'Office municipal d'habitation de Québec ? Oui Non

10. Votre déclaration de revenus de 2018 a-t-elle été produite ? Oui Non

11. Avez-vous une carte d'assurance maladie (RAMQ) ? Oui Non

12. Êtes-vous en mesure de fournir une preuve de résidence dans la Ville de Québec d'au moins 12 mois durant les derniers 24 mois ? Oui Non

13. En quoi l'obtention d'un PSL, à ce moment-ci, vous aiderait dans votre processus de rétablissement ? (Les impacts sur votre projet de vie, sur vos études, sur votre travail, sur vos implications sociales, sur votre vie familiale et sociale, sur votre santé physique et mentale, etc.)

Annexe 3 – Modèle d’entente de services

ENTENTE DE SERVICES

ENTRE

Le Comité de gestion du programme CLÉS EN MAIN

Comité légalement représenté aux présentes par _____, coordonnateur de Clés en main, ayant son siège social _____, dûment autorisée ;

CI-APRÈS APPELÉ
CLÉS EN MAIN

ET

PARTENAIRE RÉFÉRENT

Partenaire dûment reconnu par le Comité de gestion de Clés en main et offrant un service de suivi dans la communauté.

CI-APRÈS APPELÉ

CI-APRÈS APPELÉS : LES PARTIES

ATTENDU que Le **Programme de soutien au logement Clés en main** a pour mission de favoriser l'intégration sociale des personnes marginalisées dans un milieu normalisant et permettre le maintien à long terme de la clientèle dans un logement à prix abordable et de qualité. On définit les personnes marginalisées par : personne vivant soit avec un problème de santé mentale, de judiciarisation, d'un problème de toxicomanie ou d'instabilité résidentielle, bénéficiant d'un service de soutien et d'accompagnement au logement ou un suivi communautaire par un partenaire référent.

ATTENDU que le Programme Clés en main doit assurer, dans le cadre de la présente entente, la coordination entre les **PARTENAIRES RÉFÉRENTS** qui dispensent des services de soutien au logement pour les personnes marginalisées, les intervenants, l'**OMHQ** et les personnes en processus d'intégration sociale bénéficiant d'une unité de logement de type « PSL ».

ATTENDU que les responsabilités des **PARTENAIRES RÉFÉRENTS** sont dans le cadre de la présente entente, principalement, d'offrir tout le soutien au logement dont les personnes ont besoin pour demeurer dans leur milieu de vie.

ATTENDU que les deux parties désirent mettre en place des mécanismes qui permettent d'offrir un logement adéquat aux personnes à faible revenu éprouvant des difficultés reliées à leur réalité et qui reçoivent des services de soutien au logement d'un organisme **PARTENAIRE RÉFÉRENT** de « CLÉS en MAIN ».

LES PARTIES AUX PRÉSENTES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

1. PRINCIPES DIRECTEURS

- 1,1 Un logement de qualité, à prix accessible, associé à du soutien constitue un élément clé d'un processus de réadaptation psychosociale ;
- 1,2 Le projet s'appuie sur la philosophie du « rétablissement » qui se définit par une démarche de vie globale et continue ;
- 1,3 La personne en processus d'intégration doit être au centre de toutes les démarches et ententes effectuées dans le cadre du programme ;
- 1,4 La personne en processus d'intégration a les mêmes droits et obligations que toute autre personne qui demande et habite un logement dans le cadre d'un programme administré par l'Office ;
- 1.5 Les personnes marginalisées n'ont pas toutes les mêmes caractéristiques, les mêmes besoins, le même bagage socioculturel, ni les mêmes capacités ;

- 1.6 Les services offerts doivent correspondre aux besoins définis par les usagers et une attention particulière doit être donnée au travail, à l'hébergement et au réseau social.

2. PORTÉE DE L'ENTENTE

- 2,1 L'entente conclue entre **CLÉS EN MAIN** et **LE PARTENAIRE RÉFÉRENT** est propre à ce dernier et elle ne pourra être déléguée ni transférée sans le consentement préalable de **CLÉS EN MAIN** ;
- 2,2 **CLÉS EN MAIN** assure en tout temps la liaison entre les **LE PARTENAIRE RÉFÉRENT**, **l'OMHQ** et **LE PARTICIPANT** selon les principes et modalités prévues à la présente entente et à la « Convention de participation à un service de soutien au logement » (**Annexe A**) ;
- 2,3 Tout renseignement concernant la personne visée à la clause 3.1 détenue par l'une ou l'autre des Parties aux présentes ne peut être échangé ni transmis sans l'accord écrit de cette personne.

3. ADMISSIBILITÉ AUX LOGEMENTS DÉSIGNÉS

- 3,1 Une personne acceptée dans le cadre de cette entente est une personne :
- 3.1.1 Qui correspond à la définition de « personne marginalisée » tel que défini dans la mission de Clés en main et avoir des problèmes de logement soit de cout, de qualité, d'instabilité résidentielle, ou autres ;
- 3.1.2 Qui bénéficie du soutien d'un **PARTENAIRE RÉFÉRENT** reconnu par **CLÉS EN MAIN** depuis au moins six mois ;
- 3.1.3 Qui accepte de recevoir, en vertu de la présente convention, les services de soutien dans la communauté pendant la première année d'occupation du logement subventionné ;
- 3.1.4 Qui est admissible à un logement du Programme de supplément au loyer en vertu du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (L.R.Q., c.S-8, a.86 ; 1991, c. 62,) ;
- 3.1.5 Qui est en mesure d'assurer de façon autonome ou avec l'aide d'un soutien extérieur ou d'une personne qui vit avec elle la satisfaction de ses besoins essentiels en particulier ceux reliés aux soins personnels et aux tâches ménagères usuelles ;

3.1.6 Qui est en mesure de se rendre en lieu sûr par elle-même en cas de sinistre ;

3.1.7 Nonobstant ce qui précède, il ne sera exercé aucune discrimination en raison de l'âge, de l'orientation sexuelle, de la race, de la langue, de la couleur, de la religion ou du statut matrimonial d'un candidat.

4. RESPONSABILITÉS DE CLÉS EN MAIN

4,1 **CLÉS EN MAIN** s'engage à prendre entente avec les organismes imputables de l'offre de services de soutien, les **PARTENAIRES RÉFÉRENTS**, pour définir les mécanismes et responsabilités relatives à la présente entente et définies en annexe ;

4,2 **CLÉS EN MAIN** désigne un représentant qui agira comme personne-ressource et assurera les liens entre les personnes acceptées, les propriétaires, le responsable désigné par l'OMHQ et les organismes ;

4,3 Le représentant de **CLÉS EN MAIN** assure l'organisation du processus de présélection et participe au processus de location ;

4,4 Le représentant de **CLÉS EN MAIN** est autorisé à signer, avec l'**OMHQ** et la personne acceptée, la « Convention de participation à un service de soutien au logement » **Annexe A** ;

4,5 **CLÉS EN MAIN** participera à l'identification des besoins et des pistes de solutions à instaurer pour faciliter le maintien dans un logement PSL dans le cadre de la présente entente.

5. RESPONSABILITÉ DU PARTENAIRE RÉFÉRENT

5.1 Référer des personnes marginalisées qui utilisent depuis au moins six mois les services de l'organisme qui offre du suivi dans la communauté et qui sont intéressées à devenir d'éventuels locataires ;

5.2 Établir avec la personne un plan de soutien au logement et réévaluer régulièrement cette entente ;

5.3 Soutenir la personne sélectionnée dans son intégration dans le logement et dans les activités liées à la vie démocratique (lorsque possible) et sociale, si besoin est (voir soutien au logement dans les principes directeurs) ;

- 5.4 Rencontrer le locataire au moins une fois par mois et davantage si nécessaire durant la première année d'occupation ou tant que la situation le requiert, notamment si le maintien dans les lieux est compromis, et ce même si cela requiert une réouverture de dossier ;
- 5.5 Si besoin est, travailler avec le milieu de vie immédiat de la personne, voisins, autres membres de l'organisme-partenaire, famille, toujours en vue de faciliter l'intégration de la personne ;
- 5.6 Aviser Clés en main quant aux modalités de suivi (changement d'intervenant, fermeture de dossier) ;
- 5.6.1 Assurer un service de soutien au logement comprend les types de services suivants :
- Intervention de réadaptation à domicile ;
 - Enseignement d'habiletés diverses ;
 - Aide pour les activités de la vie quotidienne ;
 - Services de suivi, de soutien et d'accompagnement ;
 - Intervention immédiate en situation de crise ;
 - Aide à l'installation.

6. RESPONSABILITÉS PARTAGÉES

- 6,1 **L'OMHQ** est imputable de l'administration du Programme de supplément au loyer (**PSL**) ou de tout autre programme d'habitation sociale et communautaire qui lui est confié par convention d'exploitation ;
- 6,2 **PARTENAIRE RÉFÉRENT** désigne un responsable qui agira comme personne-ressource et assurera le lien avec le représentant de **CLÉS EN MAIN** ;
- 6,3 Le responsable désigné par **PARTENAIRE RÉFÉRENT** est autorisé à signer, avec **CLÉS EN MAIN** et la personne acceptée, la « Convention de participation à un service de soutien au logement » (**Annexe A**) ;

7. MÉCANISMES DE FONCTIONNEMENT

- 7.1 Lorsqu'une unité désignée est disponible :

- 7.1.1 Lorsque Clés en main est avisé par l'Office municipal d'habitation de Québec que des unités PSL sont disponibles, un appel de candidatures est envoyé par Clés en main aux partenaires référents ;
- 7.1.2 Les candidats référés doivent répondre obligatoirement aux critères d'admissibilité de Clés en main, prévus au point 3.1 ;
- 7.1.3 Clés en main forme un comité de sélection de 4 personnes ;
- 7.1.4 Clés en main ouvrira les demandes, effectuera une première analyse et rejettera celles qui ne correspondent pas aux critères d'admissibilité ;
- 7.1.5 Le comité de sélection remplit la grille de sélection à partir des formulaires d'inscription soumis par les **partenaires référents**. La grille de sélection demeurera confidentielle, de même que les résultats obtenus par les candidats. Le comité ne donnera pas de détails sur l'évolution du processus ou sur les chances des différents candidats à qui que ce soit ;
- 7.1.6 Sauf exception, la personne qui a obtenu le plus de points dans la grille voit sa candidature retenue afin de rencontrer le responsable de Clés en main. Les candidatures retenues devront l'être par consensus général du comité de sélection. La rencontre entre Clés en main, le ou les candidats et l'intervenant attiré au suivi est obligatoire et servira à valider la démarche. Clés en main contactera le partenaire-référent pour l'aviser de la rencontre. Celui-ci devra contacter le candidat afin de s'assurer de sa présence à la rencontre ;
- 7.1.7 En cas d'égalité entre deux candidat(e)s, le comité de sélection pourrait trancher en faveur de l'urgence de la demande ou de tout autre critère pertinent ;
- 7.1.8 Clés en main avisera par écrit les **partenaires référents** de toute décision prise quant aux candidatures proposées par ceux-ci, que la décision soit favorable ou non. Les **partenaires référents** ont la responsabilité de transmettre l'information aux personnes concernées
- 7.1.9 En tout temps, Clés en main ou le comité de sélection ne répondra pas directement aux demandes d'information des aspirants-locataires sur le processus de sélection. ;
- 7.1.10 **L'OMHQ** reçoit le dossier de demande soumise par **CLÉS EN MAIN** à la suite du comité de présélection, en détermine sans délai l'admissibilité et le pointage en vertu du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (L.R.Q., c.S-8, a.86 ; 1991, c. 62,) ;

7.1.3 L'OMHQ informe **CLÉS EN MAIN** de l'attribution du logement ;

7.1.4 L'OMHQ avise le demandeur qu'un logement lui est attribué.

8. LOCATION - Programme de supplément au loyer (PSL)

- 8.1 L'OMHQ attribue une unité de logement en vertu du « Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique » (L.R.Q., c.S-8, a.86 ; 1991, c. 62, a.4) ;
- 8.2 Le responsable désigné par l'OMHQ agit comme personne-ressource auprès du propriétaire pour toutes les questions relatives au montant du loyer, à la subvention au logement ou de toutes autres questions relatives à l'entente Office/propriétaire ;
- 8.3 Le représentant de **CLÉS EN MAIN** agit comme personne-ressource auprès du propriétaire pour toutes les questions relatives au soutien offert à la personne et de toute autre question qui pourrait compromettre le maintien dans les lieux du locataire ;
- 8.4 À la suite d'une attribution dans le cadre du Programme de supplément au loyer (PSL), le représentant de **CLÉS EN MAIN**, ou un intervenant désigné par un **PARTENAIRE RÉFÉRENT** accompagne la personne acceptée dans sa recherche d'un logement conforme à son besoin ;
- 8.5 Cette recherche doit s'effectuer en respectant les critères du programme PSL, les normes de l'OMHQ et dans un délai raisonnable pour permettre à l'OMHQ de préserver la disponibilité de l'unité de logement PSL sur une période donnée ;
- 8.6 Le représentant de **CLÉS EN MAIN**, la personne acceptée et le responsable désigné par l'OMHQ signeront la « Convention de participation à un Service de soutien au logement » définissant les responsabilités de chacun (Annexe A) ;
- 8.7 Le loyer exigé pour un logement sera calculé par l'OMHQ selon le « Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique » (L.R.Q., c. S-8, a. 86, 1er al. par. g et 2e al. ; 1999, c. 40, a. 273) ;
- 8.8 Le bail est signé par la personne acceptée et le propriétaire du logement désigné dans le cadre du Programme de supplément au loyer ;

- 8.9 Les responsabilités du propriétaire du logement désigné sont celles prévues aux ententes entre l'**OMHQ** et le propriétaire dans le cadre du Programme de supplément au loyer ;
- 8.10 Le propriétaire a les mêmes obligations et les mêmes droits envers le nouveau locataire qu'envers les autres locataires.

9. RESPONSABILITÉS DU LOCATAIRE PARTICIPANT AU PROJET

- 9.1. Accepter de signer la « Convention de participation à un Service de soutien au logement » (Annexe A).

10. MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

- 10.1. **L'OMHQ, CLÉS EN MAIN et le PARTENAIRE RÉFÉRENT** favorisent le maintien dans les lieux. A cet effet, le responsable désigné par l'**OMHQ**, le représentant du **PARTENAIRE RÉFÉRENT** et le représentant de **CLÉS EN MAIN** communiquent entre eux pour établir un plan d'action concerté pour la résolution de problèmes.

11. ADMINISTRATION

- 11.1. **PARTENAIRE RÉFÉRENT** et **CLÉS EN MAIN** demeureront chacun responsable des faits et gestes qui sont leur responsabilité respective pour la réalisation et la gestion du projet ;
- 11.2. Mécanisme en cas de litige :

Le personnel du **PARTENAIRE RÉFÉRENT** et le personnel de **CLÉS EN MAIN** assurent l'exécution de cette convention. La direction du **PARTENAIRE RÉFÉRENT** et le comité de gestion de **CLÉS EN MAIN** verront à régler, en dernier recours, les situations litigieuses qui pourraient se présenter.

12. TERME

- 12.1. La présente entente est faite pour un terme de trois (3) ans ;
- 12.2. Chacune des parties pourra mettre fin à la présente entente en donnant à l'autre partie un préavis de six (6) mois à cet effet ;
- 12.3. Advenant la cessation du programme, **CLÉS EN MAIN** prendra les mesures appropriées pour satisfaire les besoins de soutien des participants.

13. RECONDUCTION

La présente entente peut être reconduite pour un autre terme si les conditions s'appliquent encore, avec les mises à jour requises, et si les parties en conviennent.

14. AUTRES DISPOSITIONS

Les documents qui suivent, déposés en annexe, font partie intégrante de la présente entente :

Annexe A : Convention de participation : cette convention permet à l'OMHQ de s'assurer que le locataire reçoit les services dont il a besoin, tout en protégeant la confidentialité requise sur la nature de sa situation de santé ;

15. PROMOTION

CLÉS EN MAIN et l'OMHQ font état de cette entente de partenariat dans leurs communications internes et externes relatives à ce programme.

Signé à _____ ce, _____

Partenaire référent

Direction du partenaire référent

Comité de gestion de CLÉS EN MAIN

Directeur de Clés EN MAIN

Annexe 4 - Figures 3 à 17 détaillant les effets du programme Clés en main rapportés par les locataires sur leurs déterminants sociaux de la santé

Certaines figures comprennent une légende qui présente les raisons les plus souvent rapportées par les locataires de l'utilisation d'un service ou de l'impact d'un PSL dans leur vie.

Figure 3 : Pourcentage de locataires et leur occupation actuelle en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

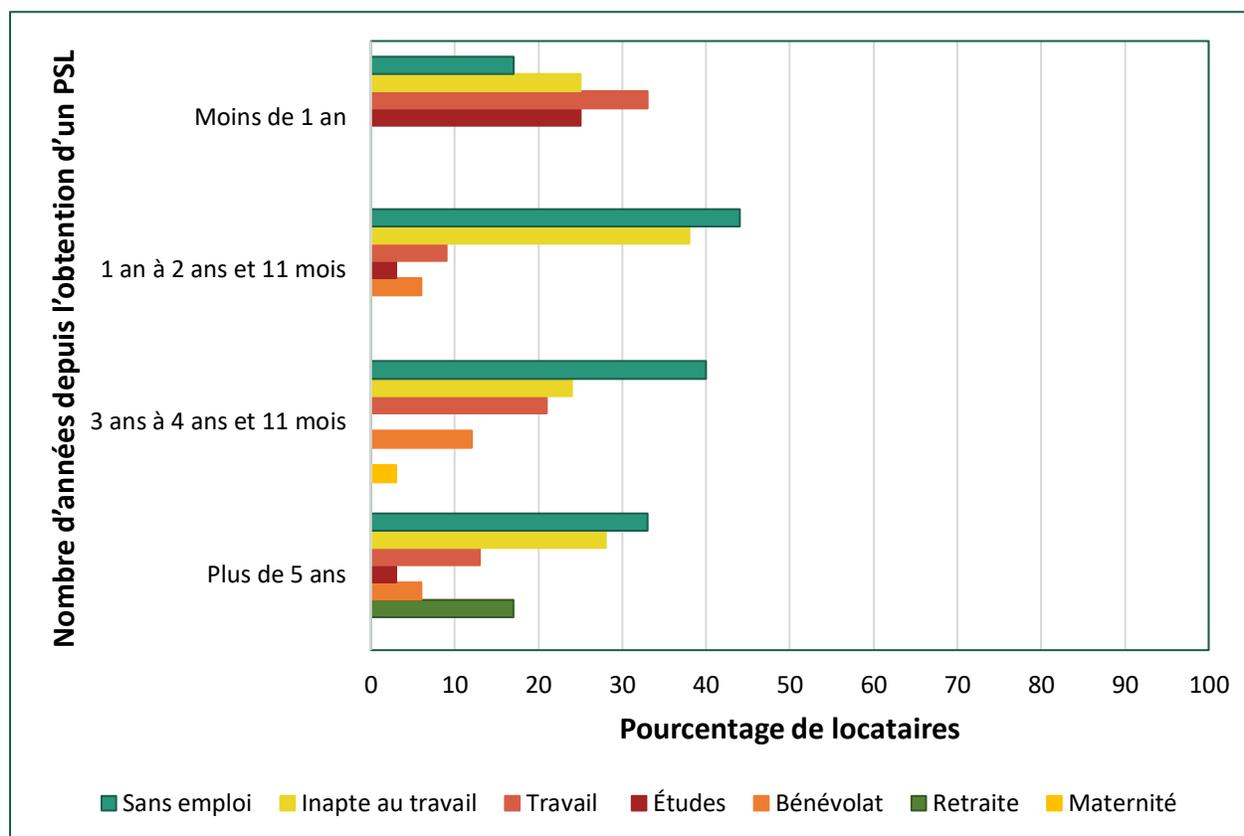


Figure 4 : Pourcentage de locataires ayant eu recours à des services communautaires au cours de la dernière année en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

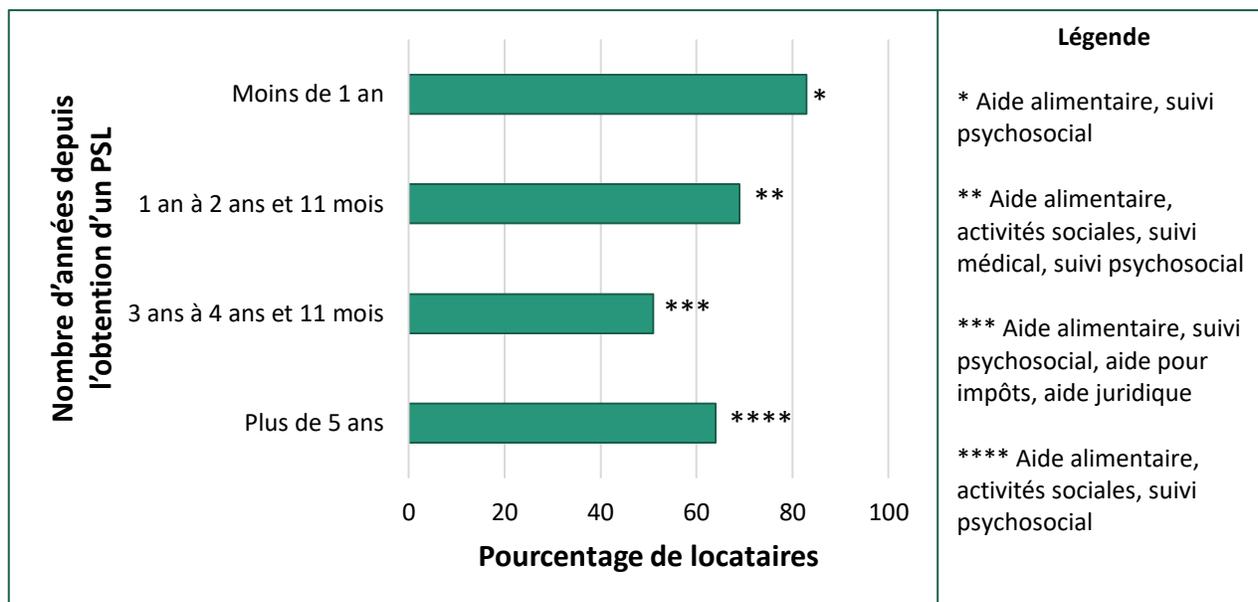


Figure 5 : Pourcentage de locataires ayant eu recours à des services d'une institution publique de santé au cours de la dernière année en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

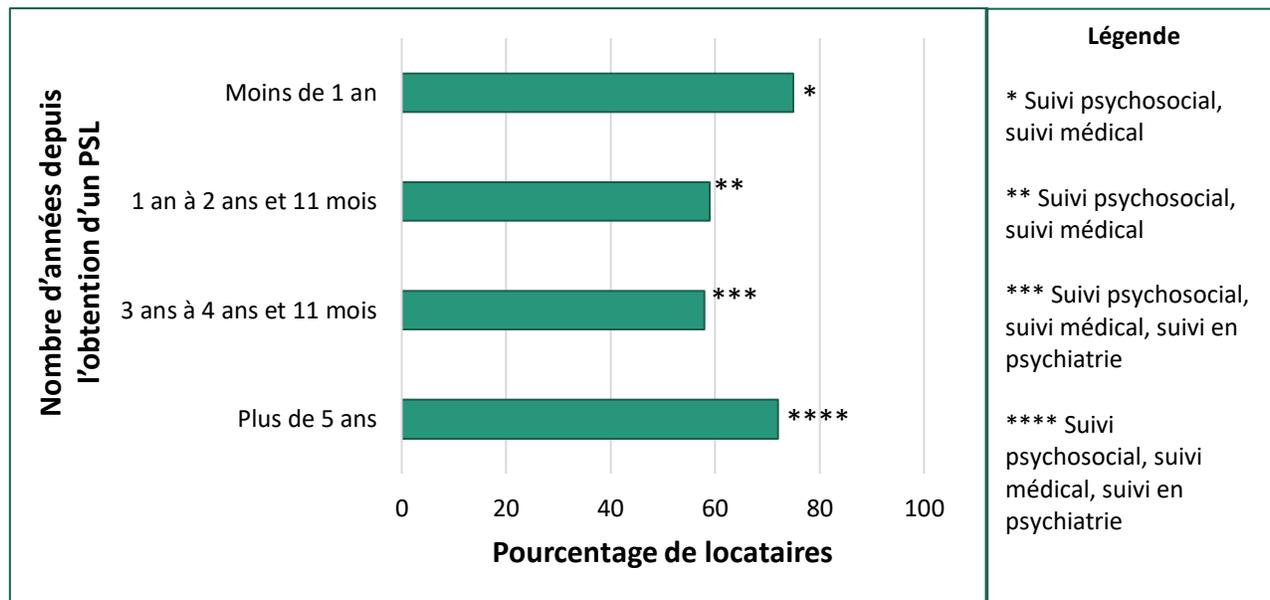


Figure 6 : Pourcentage de locataires ayant été hospitalisés pour des raisons de santé physique au cours de la dernière année en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

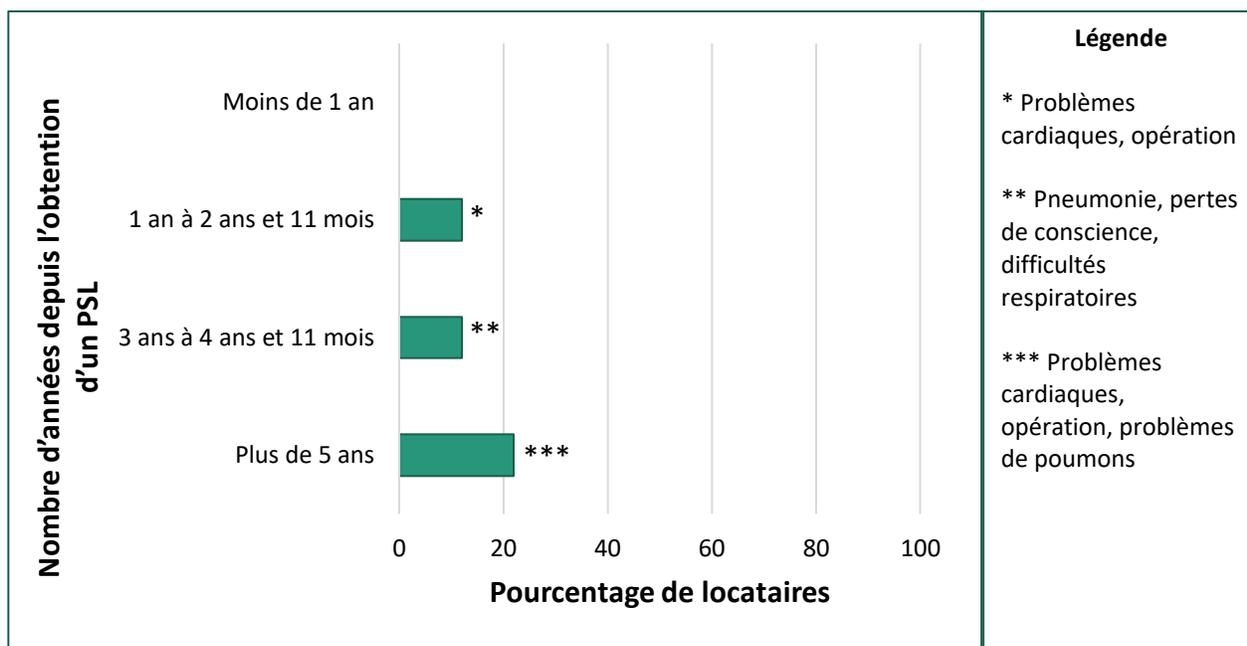


Figure 7 : Pourcentage de locataires ayant été hospitalisés pour des raisons de santé mentale au cours de la dernière année en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

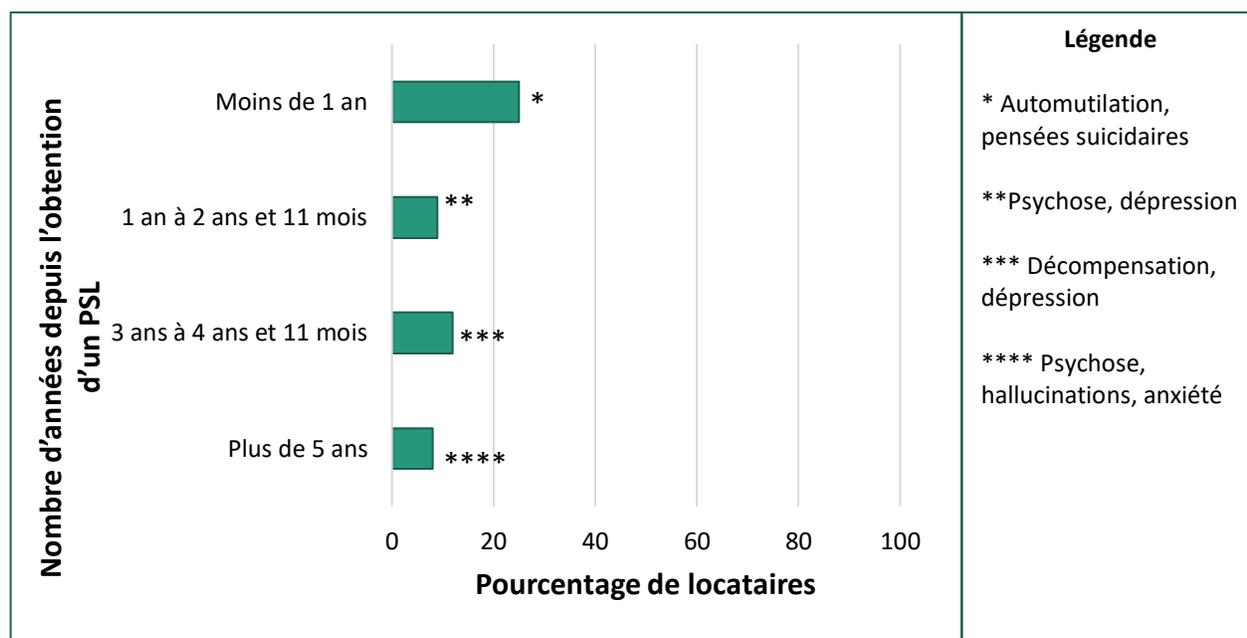


Figure 8 : Pourcentage de locataires ayant eu recours à des services d'urgence en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

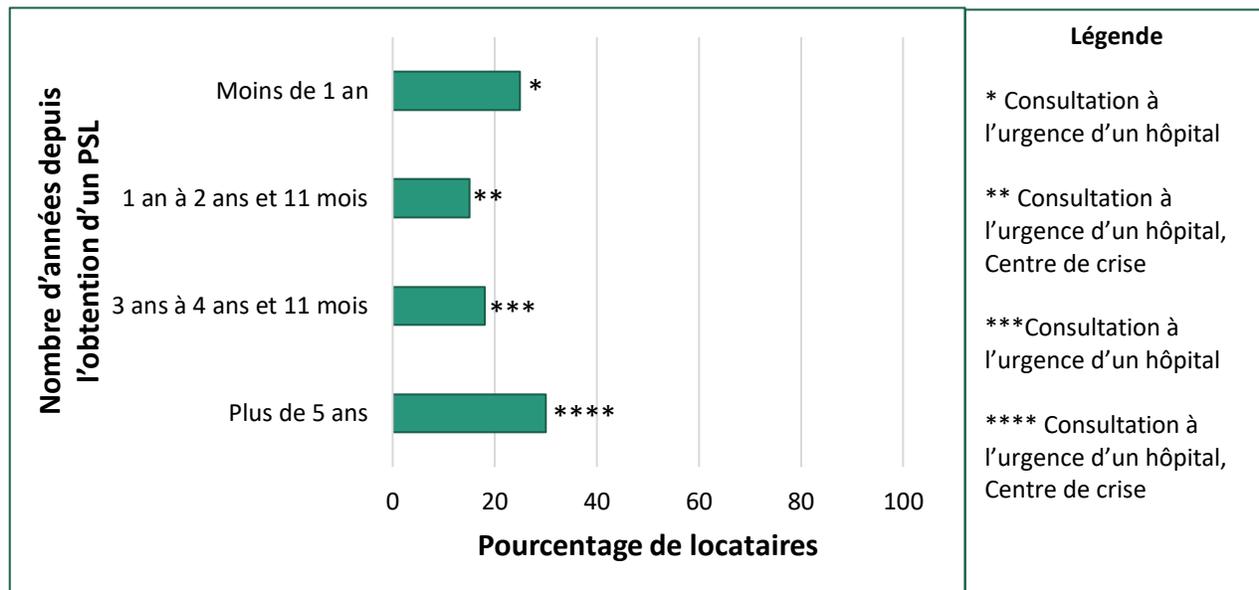


Figure 9 : Pourcentage de locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL a contribué à leur stabilité résidentielle en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

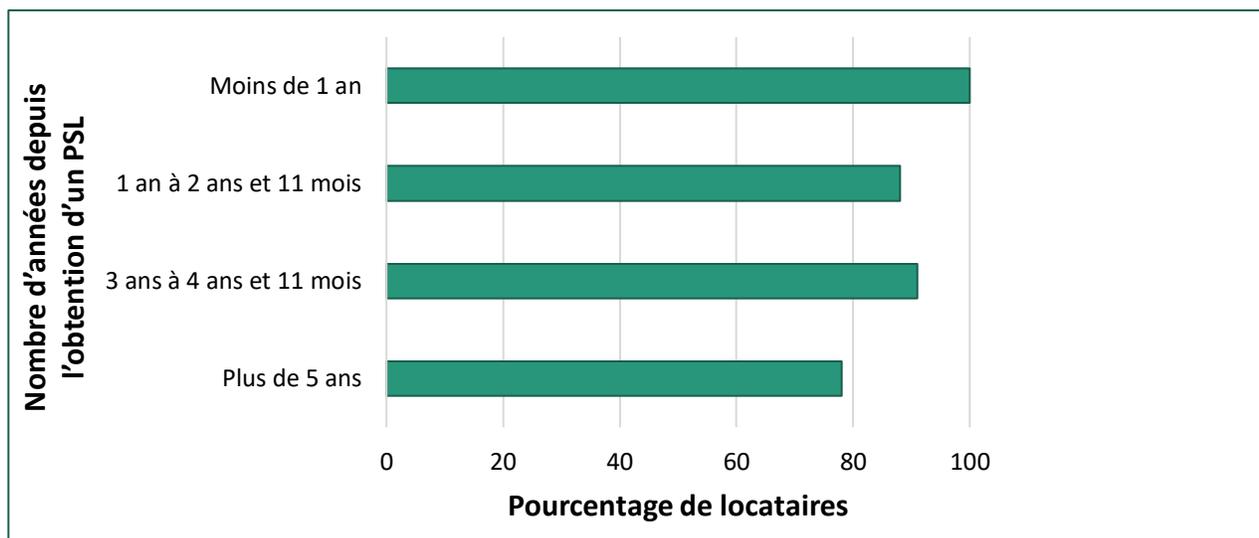


Figure 10 : Pourcentage de locataires ayant eu recours à des services d'une fiducie ou de l'aide d'un tiers pour la gestion budgétaire en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

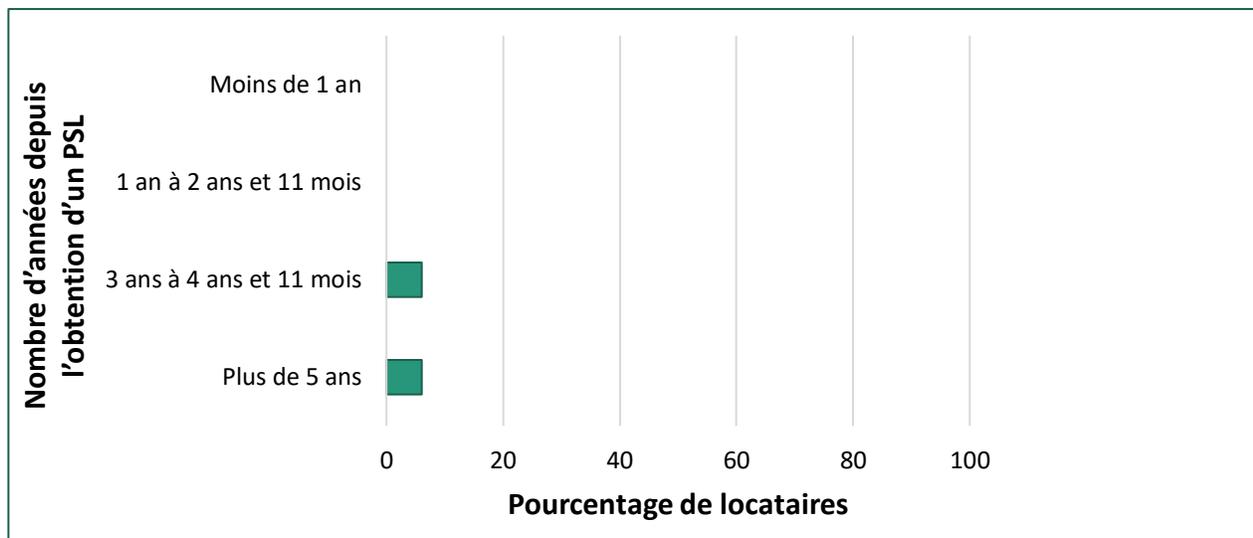


Figure 11 : Pourcentage de locataires qui se sont procuré un service de télécommunication grâce au budget libéré à l'aide du PSL en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

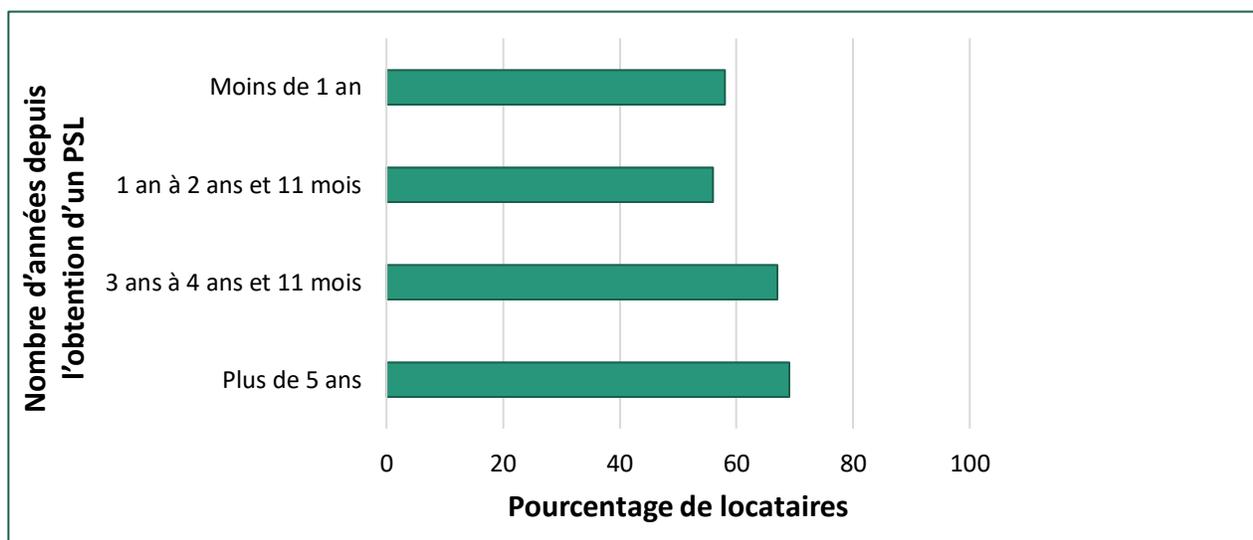


Figure 12 : Pourcentage de locataires qui considèrent que le PSL a permis de budgéter les achats liés au transport en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

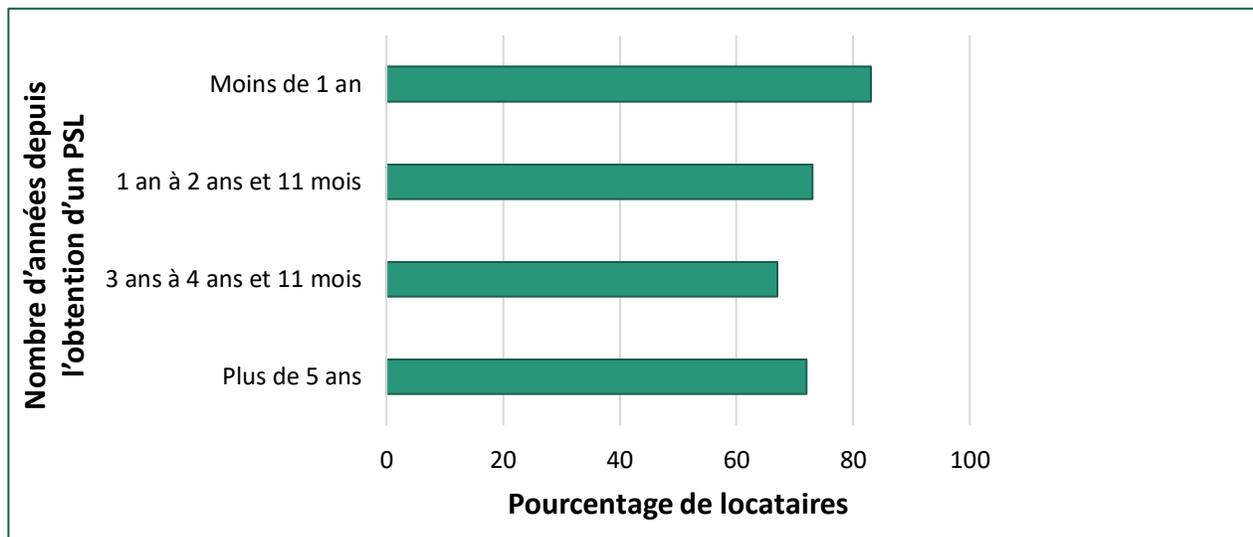


Figure 13 : Pourcentage de locataires qui considèrent que le PSL a permis de budgéter les achats liés aux vêtements en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

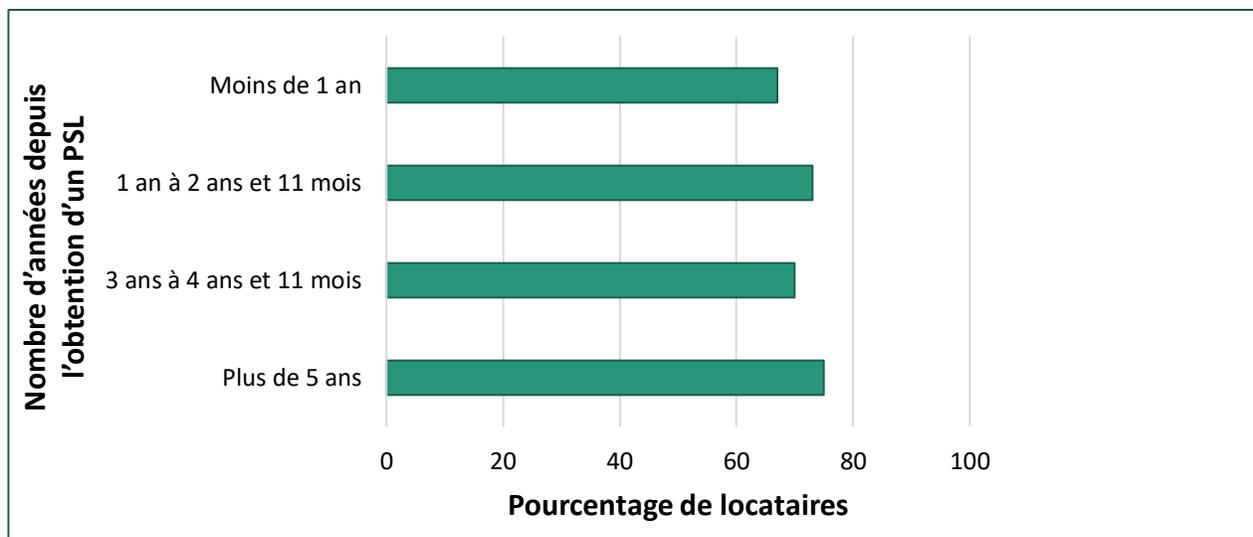


Figure 14 : Pourcentage de locataires qui considèrent que le PSL a permis de budgéter les achats liés aux loisirs en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

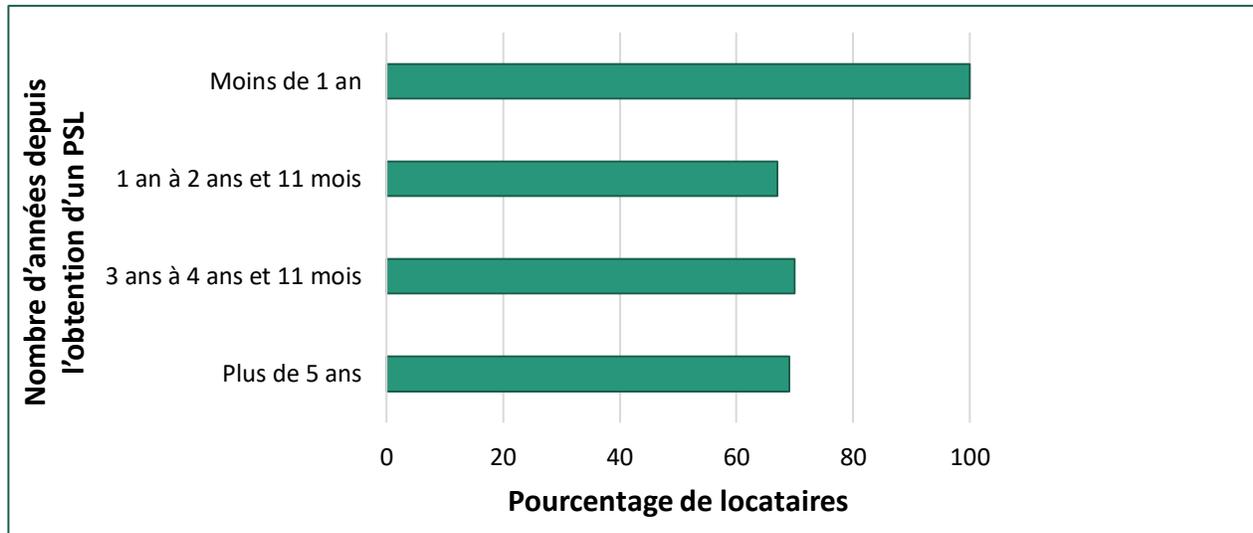


Figure 15 : Pourcentage de locataires qui considèrent que le PSL a permis d'avoir une meilleure sécurité alimentaire en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

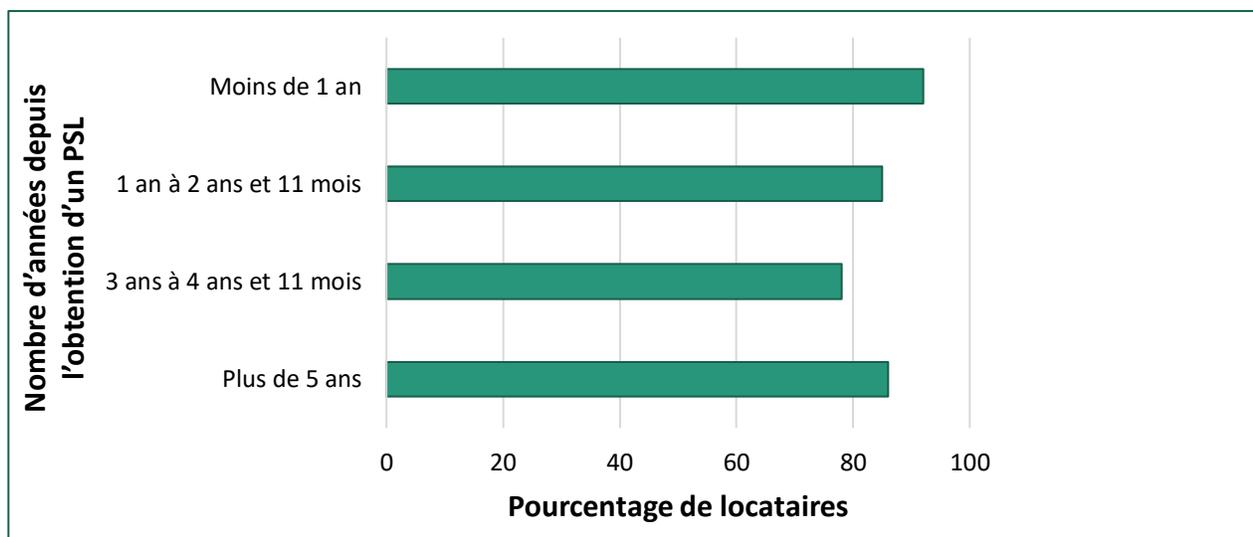


Figure 16 : Pourcentage de locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL a eu une influence positive au niveau psychologique en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL

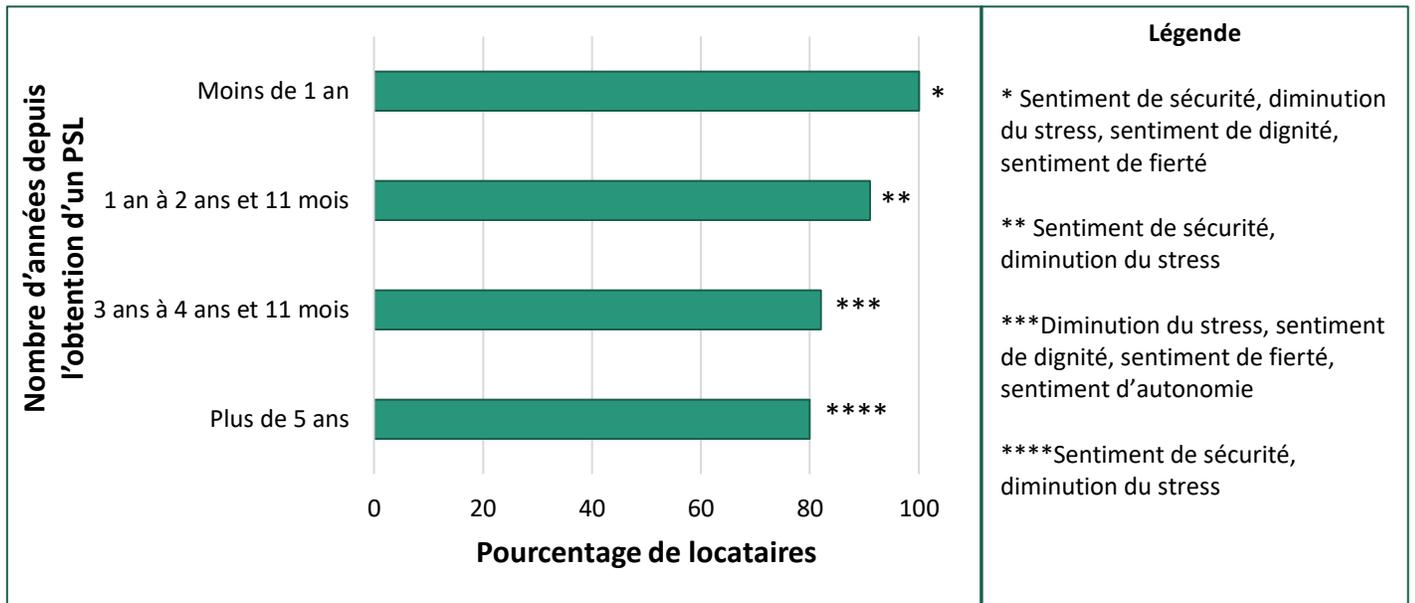
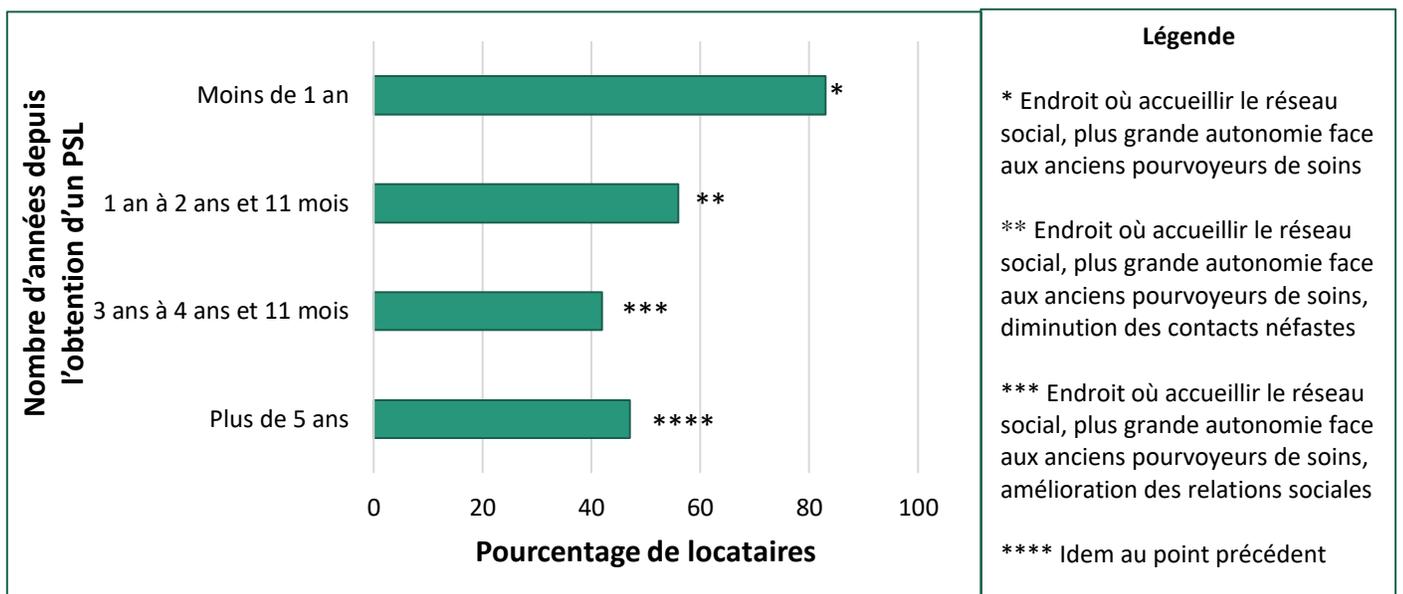


Figure 17 : Pourcentage de locataires qui considèrent que l'obtention d'un PSL a eu une influence sur leur relation avec leur réseau social en fonction du nombre d'années depuis l'obtention d'un PSL



CADRE DE PARTENARIAT

ENTRE

LE PROGRAMME CLÉS EN MAIN

ET

COOPÉRATIVES EN HABITATION

OU

OBNL

INSÉRER LA DATE

1. Mission de CLÉS EN MAIN

La mission du « PROGRAMME CLÉS EN MAIN » est de favoriser l'intégration sociale dans un milieu normalisant et permettre le maintien à long terme des personnes vivant des problèmes de santé mentale graves dans un logement autonome à prix abordable et de qualité.

2. Les objectifs de ce cadre de partenariat sont :

- 1) Préciser les rôles et responsabilités de chacun des partenaires ;
- 2) Adopter un mécanisme de fonctionnement respectant l'autonomie et les missions des différents partenaires ;
- 3) Favoriser le maintien à long terme dans le logement les personnes vivant un problème de santé mentale grave ;
- 4) Favoriser la stabilité résidentielle et le développement du logement social pour la clientèle.

3. Principes directeurs :

Clés en main est un projet intersectoriel alternatif de soutien au logement pour les personnes éprouvant des troubles de santé mentale graves, ayant pour objectifs notamment de favoriser l'intégration sociale de ces dernières en leur donnant accès à des logements subventionnés de qualité avec un soutien communautaire.

Les troubles mentaux sont qualifiés de graves lorsqu'ils sont associés à un niveau d'incapacité qui interfère de façon significative dans les relations interpersonnelles, les compétences sociales de base et la capacité fonctionnelle dans la production du travail. Une incapacité (suivie, prolongée ou durable) dans au moins l'un de ces trois domaines majeurs de la vie constitue un indice pour reconnaître ce que nous entendons par troubles mentaux graves.

Clés en main développe des ententes déterminant les responsabilités des partenaires référents et de leurs intervenants soit, principalement, d'offrir tout le soutien au logement dont les personnes ont besoin pour demeurer dans leur milieu de vie. Les partenaires référents reconnus par Clés en main sont : INSÉRER LA LISTE DES PARTENAIRES RÉFÉRENTS.

Clés en main est un programme regroupant différents partenaires autant du réseau public que communautaire préoccupés par la question du logement autonome pour les personnes à faible revenu éprouvant des difficultés reliées à leur santé mentale et qui reçoivent des services de soutien au logement d'un organisme partenaire référent de « Clés en Main ». Le Comité de gestion du Programme Clés en main est composé de : INSÉRER LA LISTE DU COMITÉ DE GESTION.

Clés en main désire réaliser des ententes avec les partenaires en habitation communautaire, Coop, OBNL, afin d'établir des mécanismes qui permettent d'offrir ou de réserver des logements adéquats et accessibles aux personnes ayant des troubles de santé mentale graves.

Clés en main assure la liaison et la coordination entre les partenaires référents, la Coop ou l'OBNL, et le participant.

Clés en main s'assure que tout renseignement concernant le participant détenu par l'un ou l'autre des partenaires ne peut être échangé, ni transmis sans l'accord écrit de la personne.

Clés en main s'assure qu'il ne sera exercé aucune discrimination en raison de l'âge, de l'orientation sexuelle, de la race, de la langue, de la couleur, du sexe, de la condition sociale, de la religion ou du statut matrimonial d'un participant.

4. Les valeurs :

- Le Programme Clés en main s'appuie sur la philosophie du « rétablissement » qui se définit par une démarche de vie globale et continue. La philosophie du rétablissement donne une lueur d'espoir, là où bien souvent les personnes entendent dire que les troubles mentaux mènent au chômage, la pauvreté et l'incapacité d'agir. La promesse du rétablissement mène à une vie plus remplie pour les gens souffrant de troubles mentaux ;
- La personne en processus d'intégration doit être au centre de toutes les démarches et ententes effectuées dans le cadre du Programme ;
- La personne participante a les mêmes droits et obligations que toute autre personne qui demande et habite un logement subventionné ;
- Les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale graves n'ont pas toutes les mêmes caractéristiques, les mêmes besoins, le même bagage socioculturel, ni les mêmes capacités ;
- Les services offerts doivent correspondre aux besoins définis par les usagers et une attention particulière doit être donnée à l'intégration dans la vie associative et communautaire du milieu d'habitation et du quartier environnant.

5. Critères d'admissibilité :

Les critères d'admissibilité aux logements désignés sont pour des personnes :

- Qui éprouvent des troubles mentaux graves et des problèmes de logement soit de coût, de qualité, d'instabilité résidentielle ou autres ;
- Qui bénéficient du soutien d'un partenaire référent reconnu par Clés en main depuis au moins six mois ;
- Qui acceptent de recevoir les services de soutien dans la communauté pendant la première année d'occupation d'un logement ou lorsque la situation le requiert ;
- Qui sont admissibles à un logement du Programme de supplément au loyer (PSL) en vertu du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique ;
- Qui sont en mesure d'assurer de façon autonome ou avec l'aide d'un soutien extérieur ou d'une personne qui vit avec elle la satisfaction de ses besoins essentiels en particulier ceux reliés aux soins personnels et aux tâches ménagères usuelles ;

- Qui sont en mesure de se rendre en lieu sûr par elles-mêmes en cas de sinistre.

6. Responsabilité de Clés en main :

1. Coordonner les liens entre la Coop ou l'OBNL, qui offrent une ou des unités de logement subventionnées, les partenaires référents et leurs intervenants qui dispensent des services de soutien au logement et les personnes en processus d'intégration sociale ;
2. Prendre et maintenir une entente avec chaque partenaire référent, pour définir les mécanismes et responsabilités relatives au soutien au logement du participant ;
3. Désigner un représentant qui agira comme personne-ressource et assurera les liens entre les personnes acceptées, la Coop ou l'OBNL, le responsable désigné, s'il y a lieu, par l'OMHQ et les partenaires référents ;
4. Assurer l'organisation du processus de présélection et référer des candidats à la Coop ou à l'OBNL ;
5. Agir comme personne-ressource auprès de la Coop ou l'OBNL pour toutes les questions relatives au soutien offert à la personne et de toute question qui pourrait compromettre le maintien dans les lieux du participant accepté ;
6. Faire signer une entente de participation.

7. Responsabilité de la Coop ou de L'OBNL :

1. S'engager à réserver une ou des unités en exclusivité de logements subventionnés à une clientèle présélectionnée par Clés en main ;
2. S'engager à aviser Clés en main de la disponibilité d'un tel logement dans le plus bref délai ;
3. S'engager à évaluer les candidatures soumises par Clés en main par son Comité de sélection ;
4. S'engager à contacter Clés en main pour assurer le suivi des décisions ;
5. Informer Clés en main de toute situation concernant le/la locataire qui pourrait compromettre son maintien dans les lieux.

8. Responsabilités des Partenaires référents :

1. Désigner un responsable qui agira comme personne-ressource et assurera le lien avec le représentant de Clés en main ;
2. Autoriser le responsable désigné à signer avec Clés en main et la personne acceptée la Convention de participation à un service de soutien au logement ;
3. Référer à Clés en main lors d'appel d'offre, des personnes qui correspondent aux critères d'admissibilité au Programme et aussi à des critères fixés par la Coop ou l'OBNL ;
4. Assurer le suivi au soutien communautaire au logement de la personne participante.

9. Responsabilités du locataire participant au projet :

1. Accepter de signer la Convention de participation à un service de soutien au logement.



GRILLE D'ÉVALUATION DE VULNÉRABILITÉ DE L'INSTABILITÉ RÉSIDENTIELLE

NUMÉRO DE MÉNAGE :		OBJECTIF DE LA RÉFÉRENCE :				
NOM ET PRÉNOM :						
ADRESSE :						
QUARTIER/SECTEUR DE LA VILLE :						
TÉLÉPHONE :						
DATE DE NAISSANCE :						
PERSONNE RÉFÉRENTE :						
DATE DE LA RÉFÉRENCE :						

Indicateur du propriétaire					<input type="checkbox"/> Facteur absent <input checked="" type="checkbox"/> Facteur présent
1	2	3	4	5	
Peu vulnérable	→			Très vulnérable	

LÉGENDE :

Critères d'évaluation du locataire	Ind.	Commentaires	Facteurs Individuels	Facteurs Psychosociaux	Facteurs environnementaux	Commentaires
1. Autonomie (AVD, AVQ, maintient en logement)			<input type="checkbox"/> Présence de problèmes de santé mentale	<input type="checkbox"/> Judiciarisation	<input type="checkbox"/> Délai d'attente avant l'obtention des services	
2. Sécurité (risque pour l'occupation des locataires)			<input type="checkbox"/> Toxicomanie	<input type="checkbox"/> Méconnaissance, non-recours et/ou épuisement des services	<input type="checkbox"/> Manque de communication entre les différents services	
3. Comportement (plaintes générées et risques)			<input type="checkbox"/> Présence de problèmes de santé physique	<input type="checkbox"/> Situation financière précaire	<input type="checkbox"/> Absence de service pour une problématique donnée	
			<input type="checkbox"/> Déficience intellectuelle	<input type="checkbox"/> Isolement social	<input type="checkbox"/> Préjugés de l'entourage quant à marginalité du locataire	
			<input type="checkbox"/> Déficience physique	<input type="checkbox"/> Événements de vie stressants	<input type="checkbox"/> Éloignement	
			<input type="checkbox"/> Déficits cognitifs	<input type="checkbox"/> Historique d'instabilité résidentielle/itinérance passée		
			<input type="checkbox"/> Difficulté à maintenir des relations avec les autres			

4. Jugement et compréhension (conscience de la situation)			Stratégies d'adaptation : <input type="checkbox"/> Demande de l'aide <input type="checkbox"/> Orienter vers la recherche de solution <input type="checkbox"/> Gestion du stress <input type="checkbox"/> Forces/Intérêts /Projets <input type="checkbox"/> Autres :	<input type="checkbox"/> Participation à la vie communautaire de son immeuble ou de son quartier <input type="checkbox"/> Soutien reçu par le milieu familial et/ou son réseau social (amis) <input type="checkbox"/> Soutien psychosocial et/ou médical	<input type="checkbox"/> Collaboration intersectorielle des services <input type="checkbox"/> Valeurs de tolérance et d'ouverture développées dans le milieu (voisins, propriétaire) <input type="checkbox"/> Présence d'un soutien communautaire et d'activités valorisantes dans le milieu	
5. Collaboration (résistance ou mobilisation)						
Sous-total						
Étapes administratives	↕					



FORMULAIRE DE CANDIDATURE

Attribution des PSL Clés en main

Candidature spontanée

Merci d'écrire clairement en caractères d'imprimerie

Informations sur le candidat ou la candidate :

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse complète :

Date de naissance (JJ-MM-AAAA) : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Sexe Féminin Masculin

Caractéristiques du ménage :

- Personne seule Couple Couple avec enfant(s)
 Famille monoparentale Adultes apparentés (père, mère, frère, sœur)
 Adultes non apparentés (amis, colocataire, etc.) Autres : _____

Nombre d'enfant(s) à charge : _____

Organisme référent : _____

Intervenant(e) : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Annexe 8 - Liens électroniques pour les cahiers « Entre toit et moi, pas de place pour la rue – Cahier droits et obligations » et « Entre toit et moi, pas de place pour la rue – Cohabitation et gestion de conflit »

Puisque ces deux cahiers sont composés d'un grand nombre de pages, nous avons décidé de seulement ajouter ici les liens électroniques pour y avoir accès.

- Voici le lien électronique pour le cahier nommé « Entre toit et moi, pas de place pour la rue – Cahier droits et obligations » :
https://9c585447-d7f9-4794-adaa-66824c89c03f.filesusr.com/ugd/f059f6_ec9864550bd34aa980678012f9d6046b.pdf

- Voici le lien électronique pour le cahier nommé « Entre toit et moi, pas de place pour la rue – Cohabitation et gestion de conflit » :
https://9c585447-d7f9-4794-adaa-66824c89c03f.filesusr.com/ugd/f059f6_21217ee7bf974e63b08f37b1f63ade3f.pdf



Le Porte-Clés



Québec 

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec 

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie - Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke
Québec 

Institut universitaire de première ligne
en santé et services sociaux



Pech 
INTERVENIR. AUTREMENT