



Guide d'accompagnement des locataires en intégration en logement

Laurie Boivin, intervenante et formatrice de l'approche A.R.A.,
P.E.C.H.

Carole Dozo, coordonnatrice au volet de clinique, Centre d'accès
et d'accompagnement au logement subventionné Clés en Main

13 décembre 2022

Plan de présentation

- Présentation de nos organisations
- Contexte de l'étude *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.*
- Collaborations intersectorielles
- Présentation du guide d'accompagnement des locataires en intégration en logement destiné aux intervenants des partenaires référents
- Exemple d'un récit de pratique
- Conclusions
- Sources



Présentations de nos organisations



Programme Porte-Clés	Centre d'accès et d'accompagnement au logement subventionné Clés en Main
8 organismes communautaires (intersectorialité) Depuis 2015 Mission: approche logement d'abord 175 locataires intégrées en logement 80 % Taux de stabilité résidentielle	28 organismes référents sur 2 territoires (intersectorialité) Depuis 1999 Mission: accès à un logement subventionné pour une clientèle marginalisée et prévention de l'instabilité résidentielle 479 locataires intégrés en logement + 69 situations/année d'accompagnement en prévention de l'instabilité résidentielle 95% de taux de stabilité résidentielle

Contexte de l'étude

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 (Morin, Lain et Vallée, 2020)

- Collaboration du Programme Clés en main, le Programme Porte-Clés 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).
- École de travail social de l'Université de Sherbrooke.
- Financée par le ministère de l'Économie et de l'Innovation.
- Démarche de transfert de connaissances qui vise à comprendre les modalités qui facilitent l'accessibilité et le maintien au logement social des locataires marginalisés.

Collaborations intersectorielles

A) Communication

B) Coordination

C) Coopération



3 niveaux de la collaboration intersectorielle

1. Convergence des acteurs

2. Structure du projet

3. Mutualisation des compétences et des ressources

4. Climat



4 indicateurs de concertation

Exemple des 3 niveaux de collaboration intersectorielle pour un indicateur de concertation

Indicateur de concertation	Climat		
Niveau de collaboration intersectorielle	Communication	Coordination	Coopération
Moyens	● Objectifs indépendants	● Reconnaissance d'approches différentes	• Aspect naturel, spontané et intégré dans les habitudes ou en voie de l'être • Présence d'espaces de questionnements pour se réguler

Guide d'accompagnement des locataires en intégration en logement destiné aux intervenants des partenaires référents

- 15 intervenants de nos organisations ont participé à cette narration des récits de pratique.
- 4 ateliers de création où les intervenants ont partagés des interventions positives à la recherche de la stabilité résidentiel sous différents thèmes.
- Le récit, la discussion et les ingrédients actifs, la théorie qui s'y rattache.
- 17 vignettes et exemples de thèmes.

Thèmes: une fois.....

1. où j'ai su aider un locataire à reconnaître qu'il vivait une problématique en logement pouvant mettre en danger sa stabilité résidentielle.
2. où j'ai su comment transformer un lien utilitaire en un lien d'engagement dans la relation d'aide
3. où j'ai su comment responsabiliser le locataire face à ses nouveaux rôles et responsabilités
4. où j'ai su comment soutenir le locataire dans un épisode de détérioration de son état mental au bénéfice de sa stabilité résidentielle.
5. où j'ai dû adapter ma posture alors qu'un participant souhaitait que mon rôle dépasse mon mandat.
6. où j'ai su intervenir de manière adéquate dans un contexte de médiation entre le participant et son voisinage.
7. où j'ai su intervenir dans une situation délicate où mon intervention en logement était vécue comme intrusive par le participant
8. où j'ai su comment susciter l'alliance avec un propriétaire dans la résolution d'un problème vécu par le participant.
9. où j'ai compris qu'un candidat était prêt pour intégrer un logement autonome avec supervision.
10. où j'ai su comment aider un locataire à prioriser ses dépenses au bénéfice de sa stabilité résidentielle.
11. où j'ai su comment aider un locataire à formuler son projet résidentiel.
12. où j'ai su intervenir de manière adéquate dans un contexte de médiation entre le locataire et son propriétaire
13. où j'ai su comment aider un locataire dans l'appropriation de son logement comme milieu de vie.
14. où j'ai su préparer adéquatement le désengagement auprès d'un locataire
15. où j'ai dû assurer ma sécurité en tant qu'intervenant dans une situation où elle aurait pu être compromise.
16. où j'ai su comment aider un locataire à reconnecter/connecter avec des cercles sociaux significatifs
17. où j'ai su conserver un lien d'accompagnement significatif avec un locataire malgré qu'il ait mis en échec son projet résidentiel.

Exemple de récit de pratique

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

Les étapes suivantes ont été menées :

1. L'intervenant est amené à écrire son intervention

“ Je me souviens de l'entrée en logement de monsieur X, Au fil de mes visites, 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. Puis un jour M veut tout laisser ça là. C'est la première fois que M veut quitter son logement. M raconte son état des derniers jours: fatigue , solitude, questionnements constants. En questionnant M sur son parcours de vie et où il voudrait être dans 1 mois, 1 an , 10 ans. Monsieur exprime qu'il voudrait “faire partie du monde, être connecté” L'activité réalisée a permis de cerner que M. voulait être connecté sur l'actualité , qu'il a un désir de compréhension de ce qui se passe en politique et dans l'actualité. 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 ».

2. Discussions:

A) question de clarification: Depuis combien de temps la personne est en logement? Quelles sont les activités du locataire?

B) préciser les interventions réalisées: rencontre ponctuelle, balance décisionnelle, création du lien de confiance, Attitude d'écoute et d'accueil inconditionnelle avec le locataire

Exemple de récit de pratique

3. Les ingrédients actifs

- A. Cultiver les moments informels avec le locataire afin de cultiver un capital relationnel
- B. Déterminer les moments idéaux pour intervenir
- C. Démontrer une compréhension explicite des besoins du locataire et en tenir compte dans l'intervention
- D. Utiliser le logement comme levier de mobilisation et de changement
- E. S'appuyer sur les liens de confiance développés auprès des acteurs
- F. Ne pas paniquer
- G. Ne pas toujours être en mode "recherche de solutions"
- H. Utiliser des médiums variés comme support à la réflexion

Conclusion

Notre vision du travail intersectoriel en logement social pour 2022-2024:

- Collaborations plus étroites entre nos deux programmes dans une visée de coopération afin d'évaluer les besoins des futurs locataires dans leur processus d'accès à un logement subventionné.
- L'objectif est d'offrir le bon programme à la bonne personne afin de favoriser sa stabilité résidentielle au long terme et dans de bonnes conditions.
- Désire concerté sur le territoire de la ville de Québec d'offrir un parcours résidentiel adapté aux besoins des locataires: *Analyse du parcours résidentiel en itinérance de la Ville de Québec (2022)*.
- L'approche intersectorielle au cœur de la prévention de l'itinérance.

Sources

- Morin, P., Lain, G. et Vallée, A. (2020). 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.

<https://infopech.org/recherches-et-publications/>

<https://www.programme-cem.com/>

- CIUSSS de la Capitale-Nationale (2022). Analyse du parcours résidentiel en itinérance de la Ville de Québec.