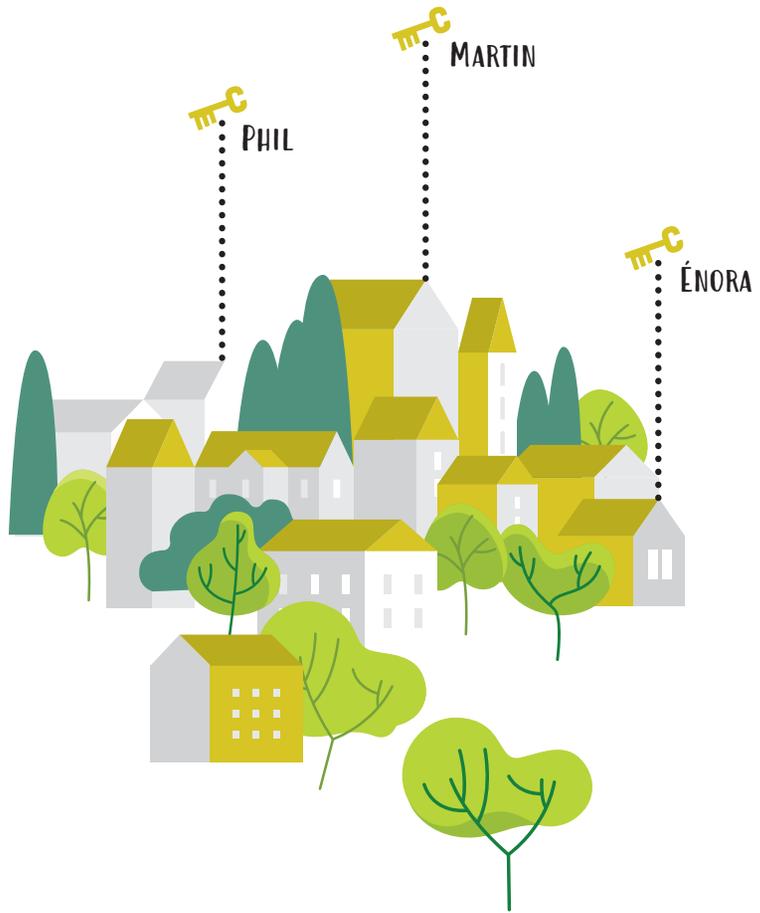




Centre d'accès et d'accompagnement
au logement subventionné Clés en Main

Rapport D'ACTIVITÉS
2022-2023



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022-2023

Sommaire

Mot de la présidence

Mot de la direction générale

Approche d'accompagnement

À propos de nous

Historique de l'organisme

Mission

Objectifs

Conseil d'administration

Vie associative

L'équipe Clés en Main

Partenaires

Volets d'activités

Volet d'attribution, d'accès,
de liaison et de suivi

Volet d'Accompagnement en
prévention de l'instabilité
résidentielle (APIR)

Volet de recherche, de
représentation et
de formation

Volet d'accompagnement
vers l'autonomie budgétaire

Projets de collaborations intersectorielles

Le Parcours

Le 213 à Donnacona

Le comité de pratique intersectoriel
sur la stabilité résidentielle

Le comité d'action sur les enjeux
d'encombrement et d'insalubrité

La communauté de pratique
sur les enjeux d'encombrement
et d'insalubrité

Le Comité des maisons
des chambres de Québec (CMCQ)

La Brigade d'entraide

Financement

Souhais pour l'avenir de Clés en Main

Documentation et recherches

LE CENTRE D'ACCÈS
ET D'ACCOMPAGNEMENT
AU LOGEMENT SUBVENTIONNÉ
CLÉS EN MAIN

ouvre
SA PORTE
ET SON 

DING
DONG

C'EST
TOUJOURS
ouvert
ENTREZ!

MOT DE LA PRÉSIDENTENCE

Une première année d'opération

Cette première année du conseil d'administration a été sous le signe de l'envol de Clés en Main, après 22 ans sous la fiducie de PECH.

Les administrateurs et moi avons eu le souci de soutenir et conseiller la direction générale de l'organisme dans son incorporation, quant aux éléments de gestions financières, des ressources humaines et de positionnement stratégique.

Des discussions fortes pertinentes ont mené à des orientations quant au positionnement de Clés en Main, devant plusieurs situations, telles que l'arrivée des PSL-jeunesse, le rôle de leadership de Clés en Main par rapport au PSL, le rôle de Clés en Main au Parcours, etc. Plusieurs discussions se sont également penchées sur des enjeux sociaux et politiques de fond, tels que la crise du logement, le vécu des organisations et des locataires dans un contexte post-pandémique. L'organisme s'est adapté dans un environnement en constant changement.

Entre autres, nous nous sommes penchés sur plusieurs appels de projets pour l'obtention de nouveaux financements, tels que Vers un Chez Soi et le Plan d'Action Interministériel en itinérance (PAII), avec le souci que ces nouveaux projets s'inscrivent dans la mission de Clés en Main.

En plus des rencontres du conseil d'administration, nous avons créé et participé à trois comités :

- le comité des ressources humaines ;
- le comité de révision des ententes avec les partenaires ;
- le comité de sélection des candidats pour le PSL.

Le premier comité s'est penché sur la nouvelle structure organisationnelle de Clés en Main, la création et la définition des fonctions de deux coordinations, la consolidation de l'équipe, les conditions de travail et l'adoption d'une politique contre le harcèlement au travail. Le deuxième comité continue de se pencher sur les ententes avec les partenaires référents, afin de préciser le rôle de Clés en Main et de ceux-ci.

Finalement, j'aimerais remercier chaleureusement les autres membres du CA qui ont su m'épauler par leur expérience et leur accueil dans mon rôle de président du conseil d'administration, un premier mandat comme président d'un OBNL pour moi. J'espère sincèrement avoir été à la hauteur.

Un gros merci chaleureux à Mario Bousquet, le directeur général de Clés, qui a su, malgré les différents défis (incorporation, recherche de financement, gestion d'une équipe de travail en constante croissance, travailler avec un président peu expérimenté), livrer la marchandise. Un gros merci également à l'équipe de travail de Clés en Main. Votre travail sur le terrain, votre empathie, votre façon extraordinaire que vous avez d'intervenir auprès des plus vulnérables contribuent à ce que Clés en Main soit une référence québécoise en matière de maintien en logement. Vous contribuez par la même occasion à transformer Mario de directeur ordinaire à directeur extraordinaire.

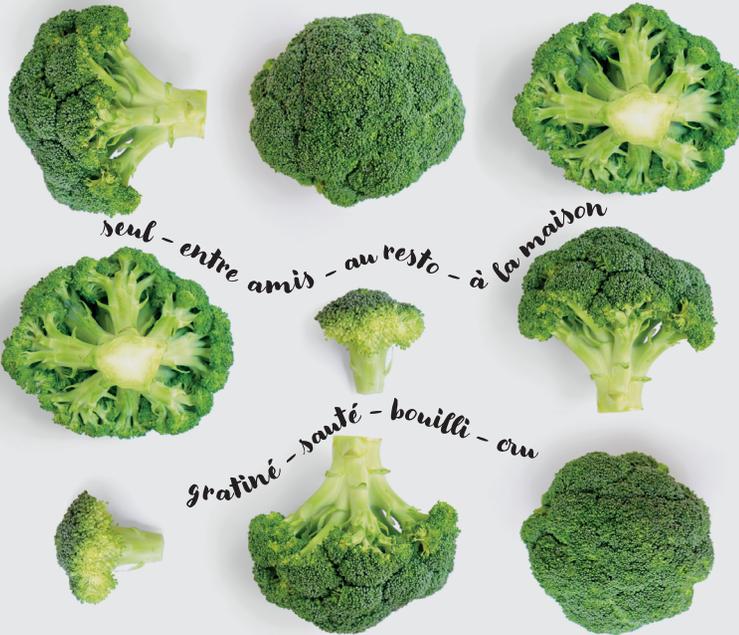
Merci et longue vie à Clés en Main.



Amik **Coderre**
Président



J'  aimer
LES MAL-AIMÉS



J'aime aimer les mal-aimés

Le programme de supplément au loyer dans le privé... le mal-aimé.

PSL

90 %

de nos locataires bénéficient du PSL

Enfin une première année d'incorporation de Clés en Main ! Grâce à de nouvelles sources de financement, j'ai vu mon équipe s'agrandir et les activités se développer, tout cela à travers les dédales administratifs qu'exige une incorporation.

Malgré mes courtes nuits, j'ai été nourri par l'énergie collective qui se dégage de cette équipe déterminée à faire de la mission de Clés en Main une réalité quotidienne. Permettez-moi de saluer le courage et le professionnalisme de tous mes collègues. Cette année a été marquée par de nombreux enjeux sociaux, économiques et politiques. La crise du logement, la post-pandémie, le contexte économique difficile, l'augmentation de l'itinérance, la crise des opiacés sont autant de phénomènes qui marquent les visages des personnes que nous accompagnons. Cette année, nous nous sommes déplacés à de nombreuses reprises dans les lieux de vie des personnes à la recherche d'une stabilité en logement. Nous avons constaté que la situation est préoccupante et la souffrance

omniprésente. Nous sommes tous confrontés à cette réalité et, c'est pourquoi, Clés en Main en appelle à la responsabilité collective à chercher des solutions pour favoriser l'accès à un logement permanent et au maintien dans celui-ci.

Le travail de Clés en Main s'inscrit dans les priorités des plans d'actions du gouvernement en matière d'itinérance et de santé mentale. Clés en Main a fait la promotion du recours au PSL privé, depuis plus de 20 ans, comme une des solutions à l'accès et au maintien en logement permanent pour des clientèles marginalisées. 90 % de nos locataires bénéficient de ce programme qui leur permet de consacrer 25 % de leur revenu afin de se loger dignement. Au fil des ans, Clés en Main a entendu des commentaires négatifs provenant des différents réseaux, ainsi que de la recherche, qui illustrent des résistances quant au PSL privé.



BÉNÉFICES COLLATÉRAUX

- ♥ Développer leur pouvoir d'agir
- ♥ Avoir le droit de choisir un chez-soi dans un milieu de vie normalisant
- ♥ Diminuer les stigmas et encourager la mixité des individus

↑+

La qualité
de l'accompagnement
de nos partenaires

+

La qualité
des liens avec les
propriétaires privés



↖
Excellente source
de vitamine C,
entre autres...

**Clés en Main
en appelle à
la responsabilité
collective à chercher
des solutions pour
favoriser l'accès à un
logement permanent
et au maintien dans
celui-ci**

95%

de stabilité
résidentielle

Ceux-ci ne correspondent pas à la réalité observée à Clés en Main, où on constate 95 % de stabilité résidentielle chez les personnes qui ont eu accès à cette tenure de logement.

Chez les locataires interrogés, la subvention de type PSL privé leur a apporté beaucoup plus qu'un soutien financier :

- Développer leur pouvoir d'agir ;
- Avoir le droit de choisir un chez-soi dans un milieu de vie normalisant ;
- Diminuer des stigmas et encourager la mixité des individus.

De plus, cette une réponse plus rapide au besoin criant de se loger. La réussite de ce programme tient sur la qualité de l'accompagnement de nos partenaires référents pour favoriser l'intégration et la stabilité résidentielle dans une perspective intersectorielle. Je tiens à remercier ceux-ci pour leurs précieuses collaborations et la qualité de leur travail.

De plus, la réussite de ce modèle passe également par la qualité des liens avec les propriétaires privés qui sont à bâtir et à maintenir. Ces propriétaires sont de plus en plus une denrée rare et je me dois de souligner leur contribution et leur grande compréhension concernant les enjeux qui entourent l'instabilité résidentielle des personnes accompagnées. Plutôt que d'opposer le PSL privé aux autres types de tenure de logement subventionné, je souhaite que celui-ci soit vu comme faisant partie d'un parcours résidentiel pour les personnes marginalisées. Compte tenu de la crise du logement, il est important de regarder toutes les solutions pour prévenir l'itinérance, dont le rôle que peuvent jouer les propriétaires privés dans cet objectif collectif. Certes, cette solution n'est pas parfaite, mais lorsqu'on considère l'impact positif qu'elle a sur les personnes que nous accompagnons, on ne peut pas l'exclure. Le PSL sur le marché locatif privé, pourquoi s'en priver ?

Mario Bousquet

Directeur général



ET PUIS,
ton nouveau
ToiT?

AS-TU FAIS
le tour
DU SECTEUR
oui, GÉNIAL!

J'ADORE

ET LE BRUIT
c'est mieux?
SILENCE RADIO
Tant mieux!

ON REMET ÇA
lundi?

PARFAIT!

TON SPAG
AVAIT VRAIMENT
l'air bon
MERCI!



APPROCHE D'ACCOMPAGNEMENT

Faire la vaisselle

À Clés en Main, nous parlons davantage d'accompagnement que d'intervention, d'accompagnateur que d'intervenant.

Le choix des mots est loin d'être banal. Il est basé sur nos valeurs et les approches que nous souhaitons promouvoir. Pour nous, l'accompagnement consiste tout d'abord à aller à la rencontre de l'autre, d'un locataire, et de débiter la création d'un lien de confiance. Le terme locataire est aussi privilégié à celui d'utilisateur, de client ou de patient. Il réfère au rôle social joué par la personne et est en lien direct avec notre mission d'accès et de maintien en logement. Chaque locataire vit une situation unique et nous prenons le temps, tout d'abord, de comprendre les enjeux qui se cachent sous la stabilité résidentielle. Chaque locataire présente des besoins différents, un niveau d'autonomie variable et est rendu à une étape de la vie qui change d'une personne à l'autre. Ainsi, l'accompagnement est de prendre cette personne au point A, de la questionner sur quel est selon elle le point B, et de l'accompagner vers cette prochaine

étape. Nous valorisons une approche de « faire avec » plutôt que « faire à la place de ». Pour nous, la responsabilisation passe par la reconnaissance des forces de la personne, de ses capacités, mais aussi de ses défis. Ainsi, nous l'accompagnons dans ses défis, le faisons avec elle, afin qu'elle puisse tendre vers l'autonomie.

Ainsi, il nous arrive de faire la vaisselle avec la personne. De frotter les assiettes, pendant que la personne l'essuie. Pendant ce temps, la personne nous parle d'elle, se révèle. Elle voit aussi que nous sommes là, concrètement pour l'aider. Nous voyons où elle vit, son chez-soi, et nous nous y comportons en invité bien élevé. La prochaine fois que nous reviendrons, la personne aura fait elle-même sa vaisselle, fière de garder l'état de son logement dans lequel nous l'avons laissé.

Certains nous diront :

« Ben voyons, comme intervenant, on n'est pas payé à faire de la vaisselle ! ».

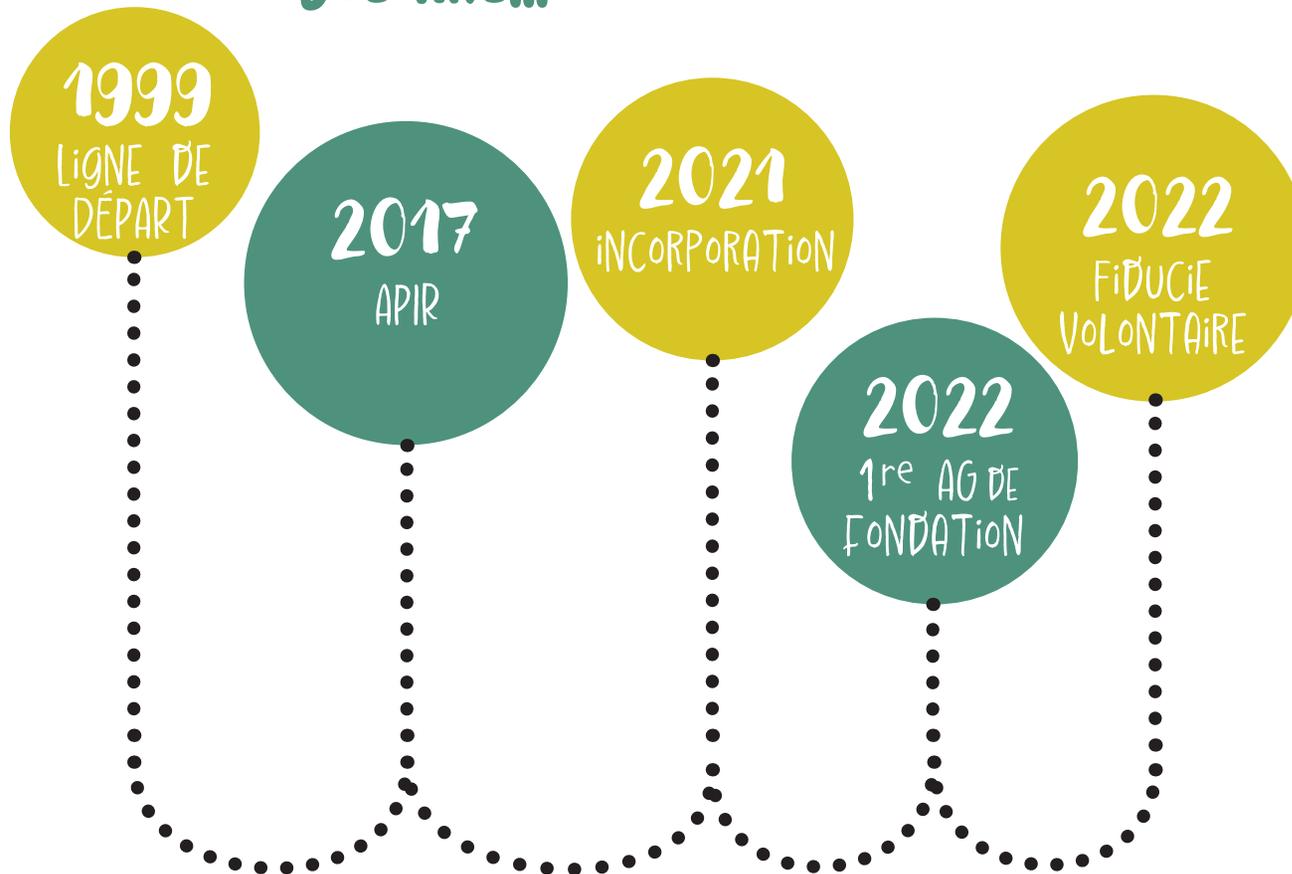
La vaisselle n'est qu'un exemple parmi tant d'autres, c'est un prétexte pour accompagner la personne. Accompagner la personne dans certains défis, telle qu'aller chez le médecin, reprendre contact avec un membre de sa famille, faire le tri de ses objets les plus précieux pour s'en départir... Tant d'exemples où l'approche d'accompagnement est utilisée, de manière réfléchie et thérapeutique. Notre approche s'inspire de plusieurs autres bien connues, que ce soit l'approche par les forces, l'empowerment, la réduction des méfaits et l'approche systémique.

Carole Dozo

Coordonnatrice au volet clinique et au développement des pratiques



AU FIL
DES ANS...



À PROPOS DE NOUS...

Historique de l'organisme

Le programme intersectoriel Clés en Main a vu le jour en 1999. Il est issu d'une table intersectorielle regroupant les milieux communautaires, institutionnels et de l'habitation communautaire et sociale. Pendant les premières années, le programme Clés en Main s'est battu à faire reconnaître la plus-value du programme de supplément au loyer sur le marché locatif privé (PSL-P) comme une des solutions à la prévention de l'itinérance. De cette manière, chaque année, de plus en plus de PSL-P sont attribués à de nouveaux locataires où Clés en Main joue un rôle de liaison intersectorielle.

En 2017, Clés en Main s'est également doté d'une équipe d'accompagnateurs au maintien en logement afin d'élargir son champ d'activités à l'ensemble des logements subventionnés, que ce soit les HLM, les coopératives et les OBNL d'habitation. Ce nouveau volet d'accompagnement en prévention de l'instabilité résidentielle (APIR) est né suite à une recherche-action *Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec* menée en collaboration avec l'Office municipal d'habitation de Québec.

Après 23 années de développement dans la communauté, **le programme intersectoriel Clés en Main s'est incorporé, le 19 novembre 2021,** pour devenir le **Centre d'accès et d'accompagnement au logement subventionné Clés en Main.** La réflexion sur ce virage a débuté il y a de ça quelques années. Les travaux, eux, ont commencé en 2020-2021. Le 2 mars 2022 a eu lieu l'assemblée générale de fondation.

Le nom donné à l'organisme met de l'avant l'expertise développée par Clés en Main au cours des dernières années quant à l'attribution de logements subventionnés pour les personnes dites marginalisées, ainsi que l'accompagnement nécessaire pour leur maintien dans de bonnes conditions. Cela est réalisable par les collaborations quotidiennes avec des partenaires intersectoriels: communautaire, institutionnel, municipal ainsi que l'ensemble du réseau de l'habitation communautaire et social.

Ainsi, depuis le 1^{er} avril 2022, Clés en Main est devenu indépendant de PECH qui a été d'un soutien incroyable à titre de fiduciaire.

L'année 2022-2023 marque notre première année d'incorporation. De plus, elle marque également la **mise sur pied d'un nouveau volet d'activités, soit le volet d'accompagnement vers l'autonomie budgétaire avec sa fiducie volontaire.**

Nous tenons à remercier très sincèrement PECH, dont son directeur général, Benoit Côté, pour sa confiance et sa loyauté envers Clés en Main durant toutes ces années.



Mission

Le Centre d'accès et d'accompagnement au logement subventionné Clés en Main 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 de la clientèle dans un logement à prix abordable et de qualité.

29 partenaires référents

Les locataires accompagnés bénéficient d'un service de soutien et d'accompagnement en logement d'un des 29 partenaires référents.

APIR

Clés en Main offre également un volet d'accompagnement destiné aux locataires subventionnés en prévention des risques d'instabilité résidentielle et d'éviction du logement.

Fiducie volontaire

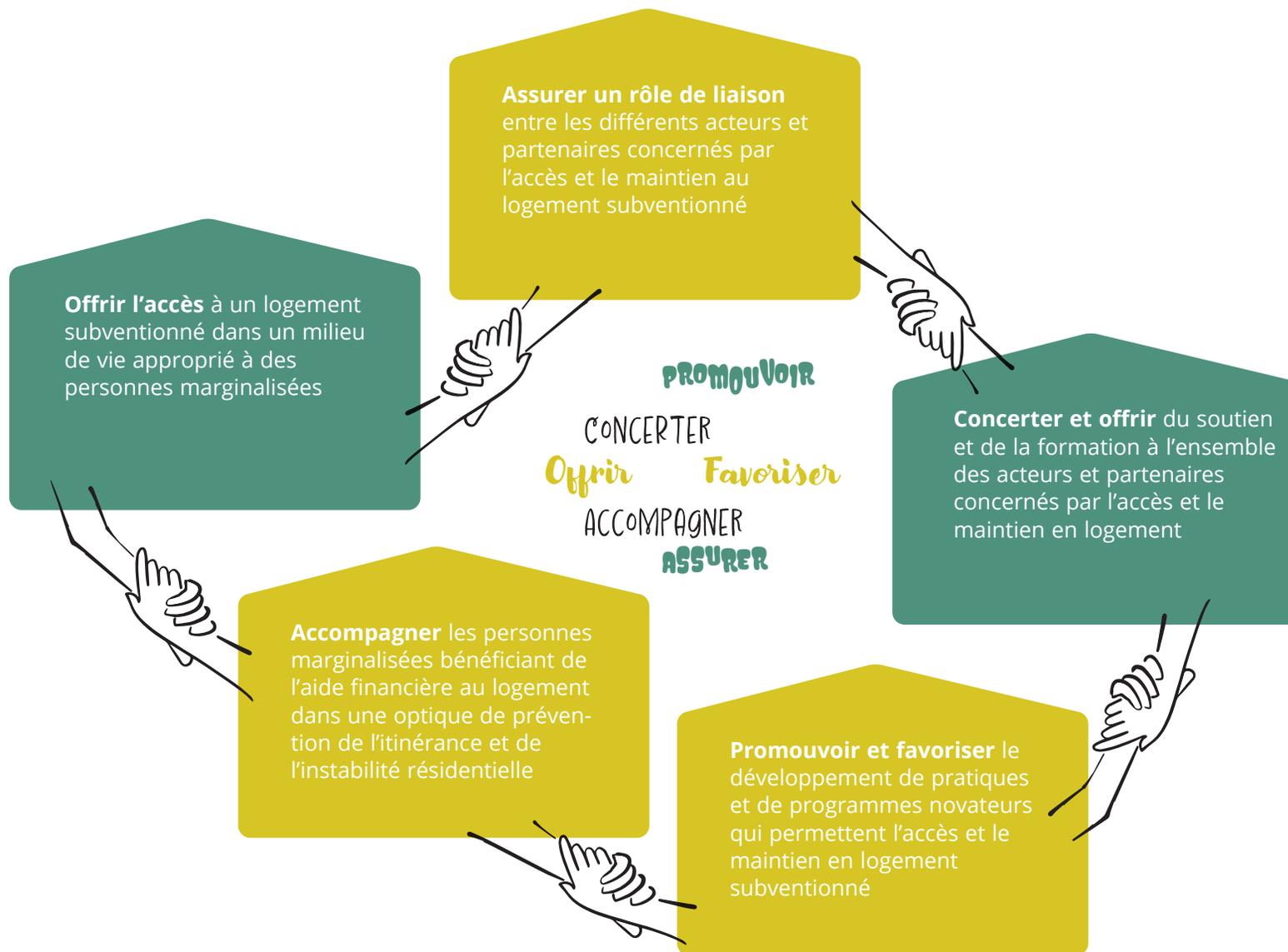
Depuis cette année, Clés en Main a mis sur pied un service d'accompagnement vers l'autonomie budgétaire.



Clés en Main est présent sur deux territoires, soit la Ville de Québec et la région du Grand Portneuf.

* On définit les personnes marginalisées par : personnes vivant soit avec un problème de santé mentale, de judiciarisation, de toxicomanie ou d'instabilité résidentielle.

Objectifs



Conseil d'administration

Un conseil d'administration fort en expérience dans le domaine du logement subventionné et de la santé mentale a été élu le 2 mars 2022. Les administrateurs sont autant issus du milieu de l'habitation communautaire et social, du milieu communautaire, du milieu municipal, de regroupement en santé mentale, de la recherche et de l'organisation communautaire. De plus, la présence d'au moins un locataire de logement subventionné, à titre d'expert de vécu, est essentielle afin que les intérêts des locataires y soient représentés. Le conseil d'administration s'est rencontré à six reprises, en plus de trois rencontres de l'exécutif. Il y a également eu quelques rencontres du comité sur les ressources humaines et celui sur les ententes.

Les membres du conseil d'administration

Amik Coderre
Président

Colette Lavoie
Vice-présidente

Raymond Gariépy
Trésorier

Paul Morin
Secrétaire

Nathalie Giguère
Administratrice

Charles Rice
Administrateur

Raymond Dion
Administrateur

Vie associative

En cette première année d'existence à titre d'entité incorporée, Clés en Main est préoccupé par l'implication des locataires dans son espace démocratique. C'est pour cette raison que nous avons présenté une demande de financement au Secrétariat à l'Action communautaire autonome et aux Initiatives Sociales (SACAIS). Si nous l'obtenons, ce financement débiterait en janvier 2024 et permettrait l'embauche d'une personne responsable d'animer la vie associative de notre organisme.

Clés en Main a également fait plusieurs démarches, cette année, pour devenir membre de plusieurs organisations et regroupements, tels que le RAIQ, l'AGIR en santé mentale, la FROHQC, le Comité de Maisons de chambres de Québec et la Brigade d'entraide.

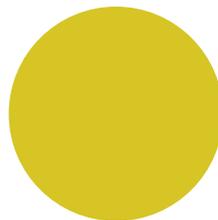
DIGNITÉ

SOLIDARITÉ

ÉQUITÉ

Des ressources multidisciplinaires

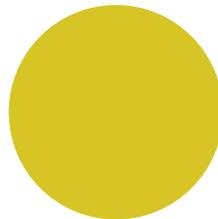
Mario Bousquet



Sandra Marois



Annick Proteau



Jennifer Poulin



Karine Fafard



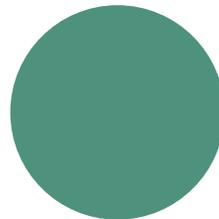
Erika Villada



Pierre Cozian



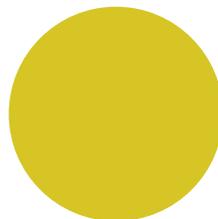
Gabrielle Dombrowski



Carole Dozo



Jean Cabana



Jonathan Nadeau

L'équipe de Clés en Main

L'équipe de Clés en Main est composée de personnes dont les valeurs humanistes, communautaires et de justice sociale sont au cœur de leur pratique. Une des forces de cette équipe réside dans la stabilité de ses employés qui offre une présence rassurante pour les locataires et les partenaires. Cette équipe est multidisciplinaire (travail social, éducation spécialisée, psychoéducation, soins infirmiers) et mixte (CIUSSSCN et communautaire).



Mario Bousquet

Directeur général

Homme de conviction, il n'hésite pas à défoncer des portes dans le but de rallier tout un chacun à la cause de l'instabilité résidentielle. Il ne recule devant rien pour que son équipe soit munie de tous les outils nécessaires pour bien accompagner les locataires, au risque d'en perdre ses cheveux!



Karine Fafard

Coordonnatrice à l'attribution, à l'accès, à la liaison et au suivi

Son leadership positif et son accueil font d'elle un point d'ancrage à Clés en Main. Sa bonne humeur communicative et son énergie débordante sont des atouts pour notre équipe et tous les locataires



Carole Dozo

Coordonnatrice au volet clinique et au développement des pratiques

Pilier de l'équipe de Clés en Main avec son intelligence tant émotionnelle qu'organisationnelle, elle prendra toujours le temps pour que chacun se sente à sa place. Voyageuse réservée, elle ne parle pas pour ne rien dire.



Annick Proteau

Agente à l'attribution, à l'accès et au suivi

Femme engagée et dévouée à améliorer les conditions de vie des locataires, Annick est très mauvaise perdante, mais garde toujours son sourire contagieux. Celle-ci démontre de la bienveillance et un calme rassurant.



Pierre Cozian

Agent à la liaison intersectorielle

Peu importe la situation, Pierre est toujours prêt à aider, s'il est accompagné de sa tisane. Sa faim de justice sociale le pousse à se dépasser pour le bien-être des personnes que nous accompagnons.



Gabrielle Dombrowski

Agente à la liaison intersectorielle

Toujours prête à aider ses collègues avec un enthousiasme communicatif. Douce et à l'écoute, vous serez toujours bien servi. Apprécie de ses collègues, on l'admire pour sa versatilité et sa vivacité d'esprit.



Jonathan **Nadeau**

Accompagnateur au maintien en logement

Cet amoureux de lectures et nous charme par son implication et son engagement profond pour toutes les causes sociales. Jonathan est le 211 de Clés en Main par sa connaissance accrue des ressources sur le territoire.



Jennifer **Poulin**

Accompagnatrice au maintien en logement

Femme de cœur, dévouée pour la cause, allumée par la justice sociale, elle n'hésitera pas à tout faire pour atteindre ses objectifs.



Sandra **Marois**

Accompagnatrice au maintien en logement et infirmière du CIUSSSCN

Sandra : persévérante, curieuse, engagée, empathique et professionnelle. Quoi ajouter d'autre? Ah oui, déterminée, surtout pour la vaisselle.



Erika **Villada**

Accompagnatrice au maintien en logement

Force discrète et persévérante, Erika démontre une grande sensibilité permettant de détecter le ressenti intérieur des personnes accompagnées.



Jean **Cabana**

Agent à la fiducie

L'agent Jean, notre petit nouveau et non le moindre ; organisé, prévoyant, fin planificateur. Il est très sensible à l'invisible à tout ce qu'il y a, à l'intérieur. Toujours vêtu de noir, il voit la couleur dans le cœur des gens.



Partenaires

CLÉS EN MAIN COLLABORE AVEC DE NOMBREUX PARTENAIRES AFIN DE SOUTENIR LES LOCATAIRES DANS LEUR INTÉGRATION EN LOGEMENT ET LEUR STABILITÉ RÉSIDENNELLE.

Les partenaires référents

Ce sont eux qui réfèrent des candidats pour l'obtention d'un logement subventionné. Leur rôle est précieux, car ils accompagnent le locataire dans la recherche d'un logement, facilitent les démarches administratives, assurent le maintien du suivi durant la première année d'intégration en logement et au besoin par la suite. Ils agissent en tant que sonneurs d'alerte concernant toute situation pouvant engendrer un risque d'instabilité résidentielle. Ils sont les yeux et le pouls des besoins en logement pour les clientèles marginalisées. Ils sont au nombre de 29 sur les deux territoires.

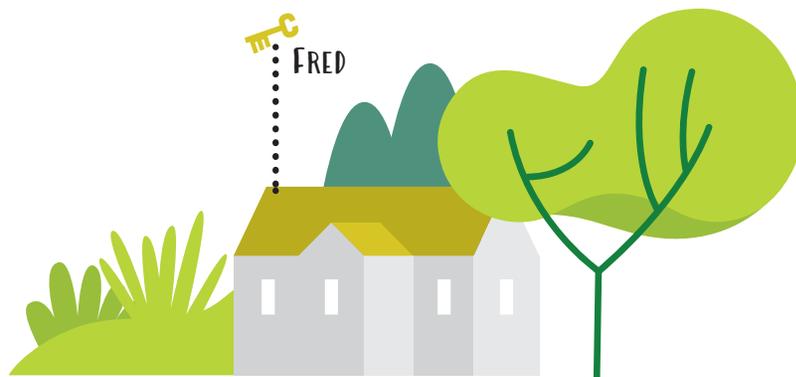
TERRITOIRE DE LA VILLE DE QUÉBEC

- Centre d'amitié autochtone de Québec
- Centre Communautaire l'Amitié
- Centre Multi-services Le Complice
- Centre Jacques Cartier
- CIUSSS-CN
- Communautés Solidaires
- L'Archipel d'Entraide
- L'Athénée
- La Boussole
- La Maison de Marthe
- La Maison Marie-Frédéric
- Lauberivière
- Le 388
- Le Piolet
- Le Verger
- La Dauphine
- Maison Mirépi
- MAMUK
- MIELS-Québec
- OCEAN
- PECH
- PIPQ
- SQUAT Basse-Ville
- YWCA
- La Société John Howard

TERRITOIRE DE PORTNEUF

- L'Arc-en-Ciel
- Carrefour FM
- CIUSSS-CN
- Coop Vallée Bras-du-Nord
- Maison Mirépi





Les propriétaires

Ce sont les propriétaires de logement social et ceux des logements privés. Tout d'abord, Clés en Main collabore avec les Offices Municipaux d'Habitation de Québec (OMHQ) et du Grand Portneuf (OMHGP) qui sont responsables de la gestion administrative des PSL.

Clés en Main collabore également avec différents OBNL et coopératives d'habitation qui leur ont confié la sélection et l'accompagnement des locataires pour combler quelques logements réservés au volet 3.

La grande majorité des propriétaires avec qui Clés en Main collabore sont sur le marché locatif privé. Cette année, l'importance de conserver des liens positifs avec les propriétaires s'est avérée encore plus primordiale face à la pénurie de logements qui frappe le pays.



Les municipalités

On parle ici de la Ville de Québec et des 18 municipalités de la MRC de Portneuf. Cette année, le directeur général de Clés en Main a participé à plusieurs échanges avec la Ville de Québec sur la question de la prévention de l'itinérance. De plus, des policiers, des techniciens en salubrité et des inspecteurs à la prévention des incendies ont collaboré sur différents comités animés par Clés en Main afin de trouver des solutions collectives à des enjeux d'instabilité résidentielle, tels que l'accumulation et l'insalubrité.

En conclusion, **la richesse de Clés en Main tient dans ses collaborations intersectorielles** (voir la section Projets de collaborations intersectorielles).



Logement subventionné autonome
avec accompagnement

363
LOCATAIRES

59
du côté de
Portneuf

304
du côté de la ville
de Québec

TÉMOIGNAGE

« Clés en Main m'a aidé à avoir un appartement et m'a permis d'acquérir de l'expérience en appartement, et avoir un sentiment d'appartenance à la vie en société. »

- Jonathan Harvé Labrie, locataire

82

personnes qui ont été rencontrées lors des entrevues de sélection, au 31 mars 2023, 74 % de celles-ci ont intégré un logement subventionné ou sont en processus de l'être.

8061

actions/interventions ont été réalisées dans l'objectif d'intégrer et de maintenir les locataires de Clés en Main en logement subventionné.

VOLETS D'ACTIVITÉS

Volet d'attribution, d'accès, de liaison et de suivi

Au total, Clés en Main compte **363 locataires en logement subventionné autonome avec accompagnement**, au 31 mars 2023. Ainsi, ce sont **59 locataires qui vivent sur le territoire de la région de Portneuf et 304 locataires sur le territoire de la Ville de Québec.**

Par son mécanisme d'appel de candidatures et d'attribution, Clés en Main favorise l'accès au logement dans des coopératives, des OBNL en habitation, des maisons de chambres subventionnées et auprès de logements privés subventionnés. Les locataires sont référés par un des 29 partenaires référents qui l'accompagne dans leur intégration et leur maintien en logement. Clés en Main assure également un support quotidien aux locataires et assure un rôle de liaison intersectorielle entre eux, l'intervenant et le propriétaire, lorsque la situation le requiert. Clés en Main répond aux demandes d'information des citoyens quant à l'accès à un logement subventionné.

En 2022-2023, **82 personnes ont été rencontrées dans le cadre de l'entrevue de sélection** pour obtenir un logement subventionné sur les deux territoires. Sur ces 82 personnes, au 31 mars 2023, 40 % vivent dans un logement avec un PSL et 12 % en chambre subventionnée (Parcours et 213). Ainsi, 52 % des personnes rencontrées en entrevue de sélection ont intégré leur logement subventionné et 22 % sont présentement à la recherche d'un logement avec un PSL. Cette année, il a été possible de faire les entrevues de sélection des candidats dans leur milieu de vie. Cela permet d'avoir une vision plus objective des capacités d'autonomie de la personne à prendre soin de son logement et d'elle-même, afin de mettre en place le bon accompagnement et le bon type de tenure en logement.

Clés en Main a collaboré avec le programme Porte-Clés* quant aux PSL-itinérance dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance (PAII). Des rencontres de référence avec Porte-Clés ont été mises sur pied les mercredis matin. Sur ces rencontres pouvaient siéger la coordination de Porte-Clés, la coordination de la maison St-Luc et celle du Camp de base. Cela permettait de mettre en place des parcours adaptés selon les besoins des personnes. Un des ajouts est également la présence de la coordonnatrice du programme Porte-Clés sur le comité de sélection de Clés en Main. Clés en Main a référé 9 personnes qui avaient au départ posé leur candidature à Clés en Main, mais dont le profil, en lien avec la chronicité de l'itinérance, correspondait davantage à un Porte-Clés (PSL-itinérance).

* Le programme Porte-Clés se distingue de Clés en Main, par le fait qu'il s'adresse à des personnes qui vivent de l'itinérance chronique et épisodique.



VOLETS D'ACTIVITÉS (SUITE)

Volet d'Accompagnement en prévention de l'instabilité résidentielle (APIR)

L'APIR est composé d'accompagnateurs en maintien en logement issus de diverses professions (travail social, soins infirmiers, psychoéducation).

Également, ce volet d'activités est mixte, car il compte une infirmière en santé mentale du CIUSSSCN travaillant à temps complet avec Clés en Main. Depuis 2017, l'APIR s'implique dans les situations où un locataire vivant en logement subventionné (OBNL, coopérative, PSL, HLM) est à risque d'éviction et donc de perdre l'accès à une subvention pour une durée maximale de 3 ans. Ce volet d'activités accompagne directement le locataire à son domicile et/ou est en soutien aux acteurs déjà impliqués dans la situation. L'APIR

coordonne également les comités de pratique intersectorielle en prévention de l'instabilité résidentielle.

82 +25²⁰²²
2023
situations
d'instabilité
résidentielle



73%
accompagnement
27%
rôle de soutien

Cette année, l'APIR a été impliqué dans **82 situations d'instabilité résidentielle**, soit 25 de plus que l'année précédente. **Dans 73 % des situations, l'APIR a accompagné directement le locataire dans son milieu de vie. Pour ce qui est des autres situations (27 %), un rôle de soutien a été joué auprès des intervenants.**

Parmi les personnes qui ont été directement accompagnées par l'APIR, **94 % ont évité un passage à la rue et conservé le droit à un logement subventionné.** La majorité des personnes conserve leur logement ou est relocalisée dans un milieu de vie plus adapté à leur situation. La réussite de cet accompagnement tient en premier lieu sur la création d'un lien de confiance avec le locataire et également les autres acteurs, tel que le propriétaire, le réseau social et familial, ainsi que les autres professionnels entourant la personne.

Volet de recherche, de représentation et de formation

Clés en Main a à cœur de participer au développement des meilleures pratiques en stabilité résidentielle et en prévention de l'itinérance. C'est pourquoi à chaque année, et ce depuis plusieurs années, nous participons à la recherche, faisons diverses représentations et nous formons de manière continue. Cette année, Clés en Main

s'est impliqué sur différents chantiers de recherche dans le cadre de rencontre intersectorielle. Nous avons entre autres participé à l'analyse du parcours résidentiel en itinérance de Québec conduite par Sarah Plamondon, ainsi que la recherche-action sur la collaboration intersectorielle conduite par Annie Fontaine. Nous avons

également participé au dîner d'apprentissage du CRÉMIS « Accompagner une personne à risque de perdre son logement » en collaboration avec PECH. Ces expériences s'ajoutent à nos contributions passées (voir la section Documentations et recherches).

VOLETS D'ACTIVITÉS (SUITE)

Volet d'accompagnement vers l'autonomie budgétaire

FIDUCIE
VOLONTAIRE

Depuis 2022, Clés en Main s'est doté d'un service d'accompagnement vers l'autonomie budgétaire et de fiducie volontaire. Ce service s'adresse principalement aux locataires s'étant vu attribuer un logement subventionné par le mécanisme de Clés en Main ou étant accompagnés par l'APIR, pour qui les enjeux financiers mettent en péril les dépenses liées au logement (paiement du loyer, d'Hydro-Québec, des assurances habitation, etc.). La fiducie volontaire permet de s'assurer du paiement de ces dépenses afin de stabiliser la situation résidentielle du locataire pour ensuite tendre vers une autonomie budgétaire par l'enseignement de stratégies de gestion financière. Ce volet d'activités est mis sur pied en collaboration avec le service de fiducie de PECH qui a été un guide tout au long de cette année.

Les premiers mois du projet ont servi à la structuration du service de fiducie. Un processus allant de la référence à la fin du suivi a été réfléchi et mis en place avec l'aide du service de fiducie de PECH. Les outils de PECH ont été adaptés au besoin de la fiducie de Clés en Main et d'autres outils ont été créés de toute pièce (formulaire de

référence, outils budgétaires, listes de ressources d'aide à l'impôt, aide-mémoire des dépenses, etc.).

En 2022-2023, ce sont **21 situations de locataires à risque d'instabilité résidentielle** qui ont été portées à l'attention du service de fiducie et d'accompagnement vers l'autonomie budgétaire. Au 31 mars 2023, ce sont 13 locataires qui sont sous la fiducie de Clés en Main ou en processus de l'être. De plus, 5 locataires reçoivent le soutien de l'agent de fiducie pour avoir accès au fonds de prévoyance de Clés en Main. Finalement, 3 locataires ont débuté la démarche d'accès à la fiducie, mais ont dû être orientés vers d'autres services, car ils n'étaient pas admissibles selon nos critères ou ont refusé le service.

Grâce au service de fiducie, nous enrichissons la qualité de nos relations entre locataires, partenaires, référents organismes et propriétaires. En effet, à chaque étape, l'agent à la fiducie est en contact avec l'intervenant de l'organisme référent et veille à construire une vision commune de l'accompagnement du locataire dans sa situation financière et résidentielle. Les solutions trouvées pour le paiement du loyer ou les autres dépenses liées au logement permettent de conserver et de consolider des liens positifs avec les propriétaires.



Mots de nos partenaires à l'égard de Clés en Main.



Projets de collaborations intersectorielles

Clés en Main croit profondément que la prévention de l'itinérance et de l'instabilité résidentielle passe par une réponse intersectorielle. Nous sommes donc impliqués sur plusieurs projets de collaborations intersectorielles.

Le Parcours

Clés en Main est impliqué activement dans la maison de chambres, Le Parcours, qui avait vu le jour en janvier 2020. Clés en Main est responsable du processus de sélection des locataires, ainsi que du rôle de liaison entre les locataires, les partenaires référents, les animateurs de vie communautaire et l'OMHQ. La coordonnatrice, Karine Fafard, participe à un caucus hebdomadaire pour favoriser la stabilité résidentielle des locataires dans une optique de recherche de solutions.

Le 213 à Donnacona

La maison de 14 chambres située à Donnacona, le 213, a ouvert ses portes le 1^{er} juillet 2022 après de nombreuses années de travail. En date du 31 mars 2023, ce sont 5 personnes qui ont intégré ce nouveau milieu de vie. Clés en Main participe chaque semaine au comité de gestion pour assurer la sélection des locataires, mobiliser les 5 partenaires référents de la région et s'assurer du bon fonctionnement de la maison de chambres. Clés en Main soutient également au niveau pratique et clinique Mme Annie Cyr, dont le rôle est d'assurer la vie associative et la participation citoyenne et sociale des locataires.

Le comité de pratique intersectoriel sur la stabilité résidentielle

L'APIR se démarque également par le rôle de leadership joué dans l'organisation et l'animation du comité de pratique intersectorielle sur la prévention de l'instabilité résidentielle. Cette année marque le 5^e anniversaire de ce comité. Les membres du comité ont

évalué les retombées de celui-ci en décembre 2022. Les membres du comité ont nommé plusieurs commentaires positifs quant à la raison d'être et le fonctionnement du comité : esprit de communauté, avancement des travaux et évolution positive, dénouement de situations, amélioration des pratiques, appréciation de la formule en présentiel, connexions entre les réseaux, prévention de l'itinérance, source d'espoir, etc. Bref, l'évaluation de comité après 5 ans d'existence permet de réaffirmer sa raison d'être. Le comité continue à se réunir six fois par année.

La réussite de ce comité a inspiré également la région du Grand Portneuf qui s'est dotée, cette année, de son propre comité de prévention de l'instabilité résidentielle. Sa mise sur pied a été réalisée avec les organisateurs communautaires de la région, ainsi que plusieurs coordinations et directions des organismes communautaires, du CIUSSSCN, de l'OMHGP et de la MRC. La coordonnatrice du volet clinique de Clés en Main, Carole Dozo, joue un rôle de planification, d'organisation et d'animation du comité en collaboration avec l'Arc-en-Ciel et l'organisation communautaire du CIUSSSCN.

Le comité d'action sur les enjeux d'encombrement et d'insalubrité

Un autre lieu d'implication de Clés en Main est le comité d'action sur les enjeux d'encombrement et d'insalubrité. Les employés de l'APIR s'y impliquent activement, lors des rencontres, mais aussi entre celles-ci, afin de préserver des liens de collaborations entre différents acteurs à Québec (organismes communautaires, CIUSSSCN, Ville de Québec, etc.), ainsi que des acteurs de l'extérieur, tel que le Comité Action sur le Trouble d'Accumulation Compulsive (CATAC) de Montréal. Ce comité est orchestré par Mme Suzie Cloutier, organisatrice communautaire. Entre autres, ce comité a permis l'offre d'une formation spécialisée sur le trouble d'accumulation compulsive offerte par la Maison Grise de Montréal à une centaine d'intervenants de Québec.

La communauté de pratique sur les enjeux d'encombrement et d'insalubrité

Clés en Main s'implique dans l'organisation et l'animation de la communauté de pratique sur les enjeux d'encombrement et d'insalubrité qui réunit plusieurs intervenants dans une démarche de codéveloppement. L'organisation et l'animation des rencontres sont faites en partenariat avec d'autres intervenants (CIUSSSCN, organisme communautaire). Cette communauté permet l'entraide entre pairs et la formation continue quant au trouble d'accumulation compulsive qui touche 4% de la population.

Le Comité des maisons des chambres de Québec (CMCQ)

Le directeur de Clés en Main, Mario Bousquet, continue de siéger au sein du conseil d'administration à titre d'administrateur. De plus, un autre employé de Clés en Main, Jonathan Nadeau, y siège également. C'est d'ailleurs grâce à ce comité qu'a émergé le Parcours.

La Brigade d'entraide

Clés en Main continue son implication auprès de la Brigade d'entraide sur le conseil d'administration, ainsi qu'à titre de partenaire référent.

Cette année, la Brigade d'entraide a aidé 49 ménages en logement subventionné à demeurer dans leur milieu de vie grâce aux services non payants pour du désencombrement, du grand ménage, de la préparation à la venue d'exterminateurs et de la préparation au déménagement. Plusieurs références ont été réalisées par Clés en Main vers les services de la Brigade d'entraide. Durant les missions à domicile, les employés de Clés en Main se sont impliqués en collaboration avec les employés et travailleurs de la Brigade d'entraide. Ce partenariat est essentiel à la prévention de l'instabilité résidentielle.



Financement
DE BASE



Subventions
= NON-RÉCURRENTES =



Merci
À LA DIRECTION
DE SANTÉ MENTALE,
DÉPENDANCES ET
ITINÉRANCE

Merci
VERS UN CHEZ SOI

Merci
AU PLAN D'ACTION
INTERMINISTÉRIEL
EN ITINÉRANCE

Financement

Les activités de Clés en Main sont soutenues par un financement de base, ainsi que par des subventions non-récurrentes de différents programmes du ministère de la Santé et des services sociaux du Québec.

Ainsi, un financement de base est accordé depuis plusieurs années par la Direction de Santé Mentale, Dépendances et Itinérance (DSMDI) pour ce qui est du rôle de liaison intersectorielle (rôle-pivot), de l'APIR et également de la gestion des appartements conventionnés. À cela s'ajoute un prêt de service d'une infirmière en santé mentale depuis les cinq dernières années. Des travaux avec la DSMDI sont en cours pour venir pérenniser ce financement.

Depuis le 1^{er} avril 2022, Clés en Main reçoit un financement du programme Vers un Chez Soi, et ce, jusqu'au 31 mars 2024. Ce financement a permis l'embauche d'un agent à la liaison intersectorielle et la mise sur pied d'un fonds de prévoyance pour venir en aide aux locataires. De plus, ce financement viendra contribuer, en 2023-2024, au maintien du service d'accompagnement vers l'autonomie budgétaire (fiducie volontaire)

Depuis juillet 2022, Clés en Main reçoit un financement dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance (PAII), et ce, jusqu'en mars 2024. Ce financement permet de rémunérer le poste d'agente à l'attribution, à l'accès et au suivi, ainsi que deux postes d'accompagnateurs en intégration et en maintien en logement. Il a permis également la création du service d'accompagnement vers l'autonomie budgétaire par l'embauche de notre agent à la fiducie.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux**
Québec



**Santé
et Services sociaux**
Québec



Notre responsabilité, à Clés en Main

Promouvoir davantage
ces lieux d'échanges
intersectoriels et multisectoriels
pour l'avenir afin de favoriser
l'accès et le maintien en
logement des personnes
marginalisées

ENGAGEMENT

50

nouvelles personnes
par année, pour les trois
prochaines années

LEADERSHIP



Nous voulons concerter ces expertises afin de faire ressortir les meilleurs pratiques en stabilité résidentielle et de les rendre accessibles

Souhails pour l'avenir de Clés en Main

L'incorporation de Clés en Main et sa nouvelle gouvernance laissent la place à de nouvelles ambitions pour l'avenir. Les demandes en logements pour des personnes dans le besoin sont grandes et Clés en Main se questionne de manière continue sur la façon d'y répondre. La création du programme de suppléments au loyer au Québec (PSL-Q) vient repositionner la place de Clés en Main, qui souhaite continuer de jouer un rôle de leadership en la matière dans la région. Cela en va de même avec l'intégration d'une nouvelle équipe sur la stabilité résidentielle dans les services de la direction en santé mentale, dépendances et itinérance (DSMDI). Cette nouveauté nous amènera à revoir nos collaborations afin d'arrimer au mieux nos expertises dans l'intérêt des personnes aux prises avec divers enjeux.

Nous nous sommes engagés à intégrer en logement 50 nouvelles personnes par année, pour les trois prochaines années, et ce, avec la collaboration de nos précieux partenaires référents. Les besoins en accompagnement pour prévenir l'instabilité résidentielle sont grands. Plusieurs partenaires travaillent à cette tâche.

Nous voulons concerter ces expertises afin de faire ressortir les meilleurs pratiques en stabilité résidentielle et de les rendre accessibles. Les ententes existantes avec nos partenaires référents seront revisitées, afin de les adapter à ce nouveau contexte.

Nos collaborateurs de premières heures sont également les offices municipaux d'habitation (OMHQ et OMHGP). Notre nouvelle identité et le nouveau programme PSL-Q nous amèneront à revoir les ententes de partenariats avec ceux-ci.

La richesse de la concertation intersectorielle a démontré, sans l'ombre d'un doute, l'impact positif sur la vie des personnes marginalisées. Notre responsabilité, à Clés en Main, est de promouvoir davantage ces lieux d'échanges intersectoriels et multisectoriels pour l'avenir afin de favoriser l'accès et le maintien en logement des personnes marginalisées.



Documentation et recherches

Entre toit et moi pas de place pour la rue : Cahier droits et obligations

Entre toit et moi pas de place pour la rue : cohabitation et gestion de conflits

Le logement subventionné dans le cadre du programme de supplément au loyer (PSL) dans le secteur privé à but lucratif avec suivi dans la communauté : Source d'inspiration pour créer des modèles innovants (Morin)

Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec : Comprendre et accompagner les déterminants de stabilité résidentielle auprès des locataires marginalisés (Lain, 2017)

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 (Lain, Morin et Vallé, 2020)

Analyse du parcours résidentiel en itinérance de Québec 2021-2022 (Plamondon, 2022)

Plusieurs de ces publications se retrouvent sur notre site internet.