



LES CLÉS MAIN

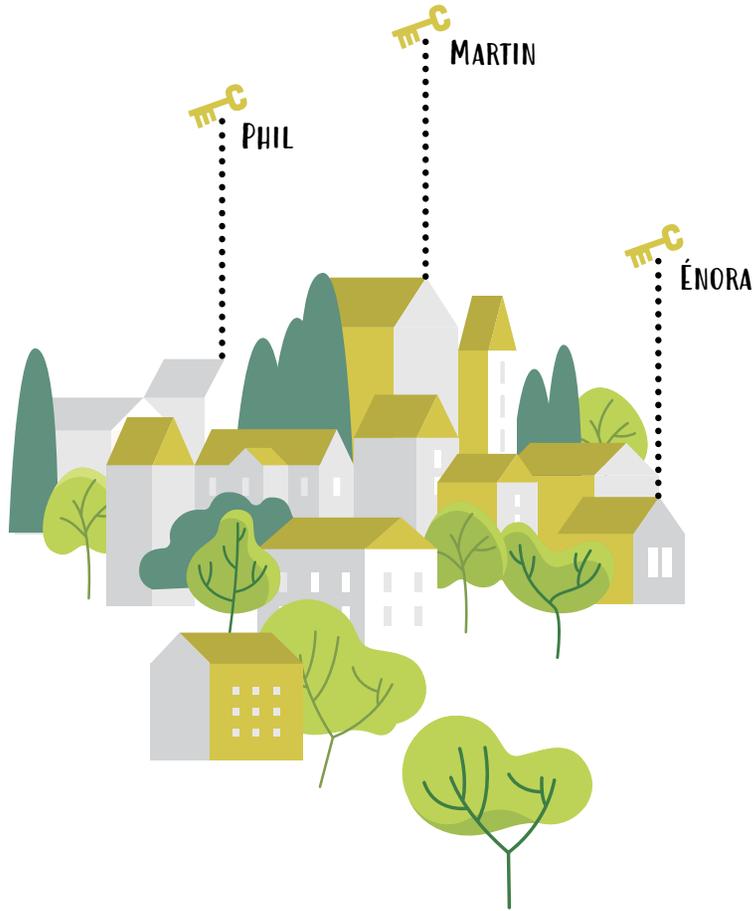
CAPITALE NATIONALE

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



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

Rapport D'ACTIVITÉS
2024-2025



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025

TABLE DES MATIÈRES

Mot du Président du conseil d'administration	4	Bilan des activités	13	Projets de collaborations intersectorielles	20
Mot de la direction générale	7	Accès et attribution 2024-2025	13	Vie associative et partenariat	22
L'équipe de Clés en Main	8	Nos résultats en un coup d'œil	14	Recherche et formation	24
Mission	9	Accompagnement en prévention de l'instabilité résidentielle	15	Documentation et recherches	25
Au fil des ans	10	Accompagnement vers l'autonomie budgétaire	16	Financement	27
L'accompagnement en logement	11	Bénéfices collatéraux de l'accès au logement subventionné	17	Perspectives 2025-2026 de Clés en Main	28
Le rétablissement par le logement	12	Projet de Mobilisation à Clés en Main	18		
		Coordination en itinérance Portneuf	19		

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Une année en mouvement

L'année 2024-25 marque la fin de ma troisième année et dernière année comme président du conseil d'administration (CA) de Clés en Main. Bien que l'organisme Clés en Main est très jeune, cela fait plus de 20 ans qu'il accompagne des locataires dans leur recherche de logement ainsi que vers le maintien en logement et à l'autonomie.

La dernière année a été marquée par un changement majeur dans l'organisation, avec notamment le départ à la retraite de Mario Bousquet qui a participé à la naissance de Clés en Main en se dévouant corps et âme au développement de la ressource et avec l'embauche, après un processus rigoureux, d'une nouvelle direction générale, Johanne Perreault qui est en poste depuis le mois de janvier 2025. Pas facile de chausser les bottines d'une personne qui est en poste depuis aussi longtemps. Cependant elle a su relever le défi avec brio et elle ne cesse de nous impressionner dans ses nouvelles fonctions.

Toujours aussi impliqué, motivé et désireux d'améliorer la qualité de vie des locataires, le conseil d'administration a tenu, au cours de l'année

9 rencontres en plus des différentes rencontres de comités (ressources humaines, membership et entente avec les partenaires) ainsi qu'une assemblée générale extraordinaire afin de modifier nos lettres patentes.

En plus de procéder à l'embauche de la nouvelle direction et de revoir toute la description de tâche de la direction, le CA a également dû se pencher sur les questions suivantes :

- La révision de l'entente et la préparation d'une rencontre avec les partenaires référents ;
- Le numéro de charité ainsi que le dépôt de la demande au fédéral ;
- Les états des résultats ainsi que les prévisions budgétaires ;
- La rédaction et l'adoption d'un code d'éthique ;
- Les différentes redditions de comptes ;
- La mobilisation qui a été un point statutaire lorsque de chacune des rencontres du CA ;
- Les conditions salariales et les avantages sociaux de l'équipe ;

- La pénurie de logements et ses impacts ;
- Le rapport d'activité de l'année 2023-24 ;
- La composition du conseil d'administration (membres salariés et membres locataires) ;
- Les différentes demandes de financement et du financement de l'organisme ;
- Les ententes avec La Bouée et les Habitations Giffard ;
- La fête de retraite de Mario Bousquet ;
- La transition de la direction générale ;
- Les différents changements au niveau de l'équipe de travail ;
- L'acceptation de nouveaux membres de l'organisme ;
- Etc.

L'année 2025-26 sera très certainement aussi chargée, mais sera sous le signe de la continuité et de la consolidation. Le financement de l'organisme sera au cœur des débats. Comment poursuivre un soutien soutenu auprès des locataires tout en offrant les meilleures conditions de travail à tous les membres de l'équipe? Une question que le prochain CA devra se poser.

Pour terminer, j'aimerais remercier en mon nom et celui des autres membres du conseil d'administration l'équipe de travail pour votre dévouement et votre empathie envers les locataires à risque ou en situation d'itinérance. Votre présence sur le terrain a été pour moi une inspiration et une motivation.

Un gros merci également à mes collègues membre du CA pour la confiance que vous m'avez accordé en me proposant comme premier président de l'organisme Clés en Main. Je suis très fier du travail accompli avec vous et d'avoir pu contribuer au rayonnement et au développement de cet organisme.

Amik Coderre

Président sortant de Clés en Main

Les membres du conseil d'administration

Amik Coderre

Président

Colette Lavoie

Vice-présidente

Raymond Gariépy

Trésorier

Paul Morin

Secrétaire

Nathalie Giguère

Administratrice

Mélanie Lacasse

Administratrice

Marie-Jilè Cliche

Administratrice

DIGNITÉ

SOLIDARITÉ

ÉQUIPÉ





DERRIÈRE QUELLE PORTE VIT L'UN DE NOS CLIENTS?

Nous aimons que derrière chaque porte, nos clients soient simplement... des voisins comme les autres.

Chez Clés en Main, nous croyons que chaque personne mérite la dignité d'un milieu de vie normalisé.

Clés en Main et ses partenaires redoublent d'effort pour favoriser l'accès et le maintien à un logement digne et sécuritaire pour tous.

Une porte ouverte vers l'autonomie

Avant le party de retraite de Mario en janvier 2025, il s'en est passé des choses à Clés en Main tant au niveau du développement, celui des ressources humaines ou encore de la gouvernance (reconnaissance comme organisme de charité, modifications des règlements généraux). Ce n'est que quelques-unes des réalisations menées par Mario avec la complicité de notre conseil d'administration expérimenté et soutenant.

En 2023-2024, le conseil d'administration avait souhaité une transition en douceur pour la nouvelle personne à la direction de Clés en Main. On peut maintenant dire que c'est mission accomplie. Les heures de soutien à la transition accordées par le conseil d'administration et dispensées par Mario ont été des plus profitables. Merci Mario pour cette précieuse transmission de connaissances et merci au conseil d'administration pour leur confiance en ma candidature.

En parlant de découvertes et de connaissances, j'ai bien vite réalisé que le monde du logement social, communautaire ou subventionné est un monde complexe pour faire face à une réalité des plus troublantes. Étant situé en plein cœur de St-Roch, nous sommes des voisins et des témoins journaliers de personnes qui vivent une situation d'itinérance.

Nous sommes en mesure de constater l'ampleur de la crise. Heureusement, nous constatons également le travail colossal réalisé par toutes les ressources du milieu. Hélas, cela ne semble pas suffisant car le problème de l'itinérance vécue dans le quartier ou ailleurs est complexe et multifactoriel.

Grâce à la mission de Clés en Main, nous offrons une forme de prévention à l'instabilité résidentielle et économique à de nombreuses personnes. En effet, en favorisant l'accès, l'intégration et le maintien en logement subventionné pour les personnes marginalisées et en situation de vulnérabilité, nous nous inscrivons dans un cercle vertueux menant vers un lieu sécuritaire, adapté et abordable : une porte d'entrée vers la reprise en main et une occasion d'exercer enfin une participation citoyenne.

C'est un défi que nous parvenons à réaliser grâce au travail en intersectorialité. C'est pourquoi nous sommes si heureux de collaborer avec tant de partenaires du milieu de l'habitation et tant de propriétaires. Merci également à nos partenaires référents qui sont là pour soutenir l'intégration et le maintien en logement de nos locataires. Ils assurent ainsi un filet de sécurité autour des personnes marginalisées. Les liens qu'ils ont tissés avec les personnes référées vers Clés en Main

et leur engagement à les accompagner pendant la première année, constituent les conditions gagnantes qui sont au cœur de notre taux de maintien en logement qui est supérieur à 95 %.

Merci à l'équipe de Clés en Main, une équipe qui possède les qualités humaines et professionnelles d'ouverture et de respect pour faire une différence dans la vie des personnes qui sont plus que des locataires. Une équipe composée de personnes compétentes, engagées et bienveillantes. Ils/elles travaillent ardemment pour ouvrir une porte et améliorer la qualité et les conditions de vie des personnes.

Merci à nos bailleurs de fonds qui croient en notre mission et en notre contribution dans la prévention de l'itinérance et qui nous aide à répondre à ce besoin essentiel qu'est celui d'avoir un toit sur la tête et d'y être en sécurité.

Tous ensemble, nous contribuons à ouvrir les portes vers la réappropriation du pouvoir d'agir des personnes dites marginalisées.

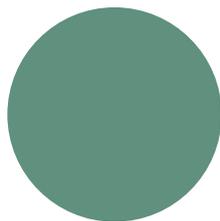
Bonne retraite Mario !

Johanne Perreault

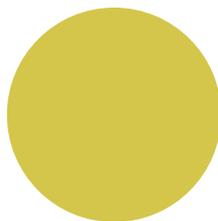
Directrice générale



L'équipe de Clés en Main



Johanne Perreault



Sandra Marois



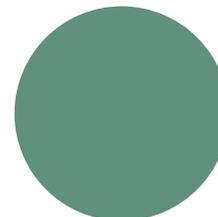
Karine Fafard



Sébastien Lamarre



Stéphane Baudelot



Annick Proteau



Erika Villada



Jeff-Bertrand Mondésir



Weena Martel

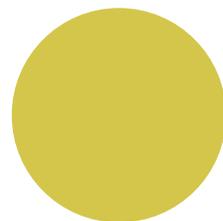


Bonne retraite bien méritée à Mario **Bousquet** !

Sont partis relever de nouveaux défis :

- Carole **Dozo**
- Erika **Villada**
- Jean **Cabana**
- Pierre **Cozian**

Nous leur souhaitons le meilleur des succès !



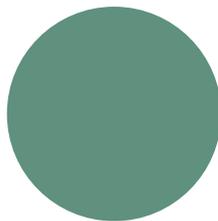
Josiane Mondou



Gabrielle Dombrowski



Jonathan Nadeau



Jennifer Poulin



Francis Gagnon

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 sécuritaire à prix abordable et de qualité.

26 partenaires référents

Les locataires accompagnés bénéficient d'un service de soutien et d'accompagnement en logement d'un des 26 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

Le volet de la fiducie volontaire permet un accompagnement vers l'autonomie budgétaire pour les locataires.



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 enjeu de santé mentale, de judiciarisation, de toxicomanie ou d'instabilité résidentielle.

À PROPOS DE NOUS...

Au fil des ans

1999

Ligne de départ

Issu d'une table intersectorielle regroupant les milieux communautaire, institutionnel et de l'habitation communautaire et sociale, le programme Clés en Main voit le jour.

2017

Création de L'APIR

À la suite de la recherche action « Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec », une équipe mixte multidisciplinaire d'Accompagnement en Prévention de l'Instabilité Résidentielle (APIR) est mise sur pied.

2021

Incorporation

Le programme intersectoriel Clés en Main s'incorpore et devient le Centre d'accès et d'accompagnement au logement subventionné Clés en Main.

2022

Fiducie volontaire

Mise sur pied du volet d'accompagnement vers l'autonomie budgétaire avec la fiducie volontaire.

2023

Coordination et concertation itinérance à Portneuf

Clés en Main devient fiduciaire d'un projet pour répondre aux besoins du milieu concernant la réalité de l'itinérance à Portneuf.

2024

Mobilisation des locataires

Projet visant à renforcer le sentiment d'appartenance et la participation citoyenne des locataires.

L'ACCOMPAGNEMENT EN LOGEMENT

Une pratique humaine et respectueuse!

À Clés en Main, nous considérons les locataires que nous accompagnons comme des citoyens à part entière et nous considérons que ce sont eux qui dirigent nos actions. La raison est simple : ce sont les experts de leur vécu. Lorsque nous intervenons en prévention de l'instabilité résidentielle à l'équipe APIR, le motif de référence à nos services n'est que la pointe visible de l'iceberg, qui nous permet d'aller à la rencontre de ces personnes. Notre lien de confiance s'acquiert en respectant le rythme de la personne et en évitant de nous positionner en expert.

Nous croyons fermement que le rétablissement passe par le logement et devient le prétexte pour entrer en contact avec les locataires. Nous avons tous besoin d'un chez soi, un lieu où nous pouvons trouver une sécurité et un sentiment d'appartenance pour faire face aux défis de la vie et accueillir nos belles réussites. Certaines personnes rencontrent davantage de difficultés au cours de leur existence en raison de contextes de vie difficiles et d'inégalités. Nos services visent à s'assurer que nos locataires desservis reçoivent l'accompagnement en logement dont ils ont besoin, que ce soit à l'accès et à la

liaison, en prévention de l'instabilité résidentielle, au service de fiducie vers l'autonomie budgétaire, ainsi qu'à la participation citoyenne.

Notre approche est de partir du besoin prioritaire de la personne. Par exemple, si la personne souhaite reprendre contact avec ses enfants, nous pouvons l'aider à avoir un logement accueillant, propre, désencombré ou bien l'aider à reprendre sa santé en main pour être fière d'elle-même. Tout comme, nous pouvons aider une personne à reprendre le contrôle de ses finances ou bien d'accéder aux services auxquels elle a droit. Le tout en adaptant aussi les différentes approches, que ce soit l'approche axée sur les forces, le rétablissement, la réduction des méfaits, l'approche systémique...

L'enjeu de l'accès aux services est central dans l'ensemble de nos services. Plusieurs personnes ne demandent pas mieux que d'avoir un soutien, mais parfois les barrières administratives, la stigmatisation et les difficultés à identifier leurs besoins les empêchent d'y accéder. Ils peuvent aussi être réticents parce qu'on leur a imposé des solutions qui ne leur convenaient pas ou parce qu'ils ont

vécu des expériences négatives avec des services institutionnels (ex. placement des enfants, incarcération, hospitalisation forcée). Nous adaptons le plus possible nos services aux particularités des personnes accompagnées au lieu de leur demander de s'adapter continuellement, sans nous arrêter aux diagnostics. Ultimement, nous les accompagnons à travers le processus les menant vers le bon service au bon moment.

Nos relations intersectorielles avec différents acteurs du milieu communautaire, institutionnel et de l'habitation nous permettent de trouver des solutions uniques à chaque personne que nous accompagnons. Le travail en silo empêche d'unir nos forces et nos connaissances. Nous avons donc contribué à la mise sur pied de plusieurs initiatives citées dans notre rapport d'activités. Nous constatons une volonté collective de sortir des cadres et répondre aux besoins réels des personnes. C'est sur cela que nous souhaitons construire pour que l'humain demeure prioritaire.

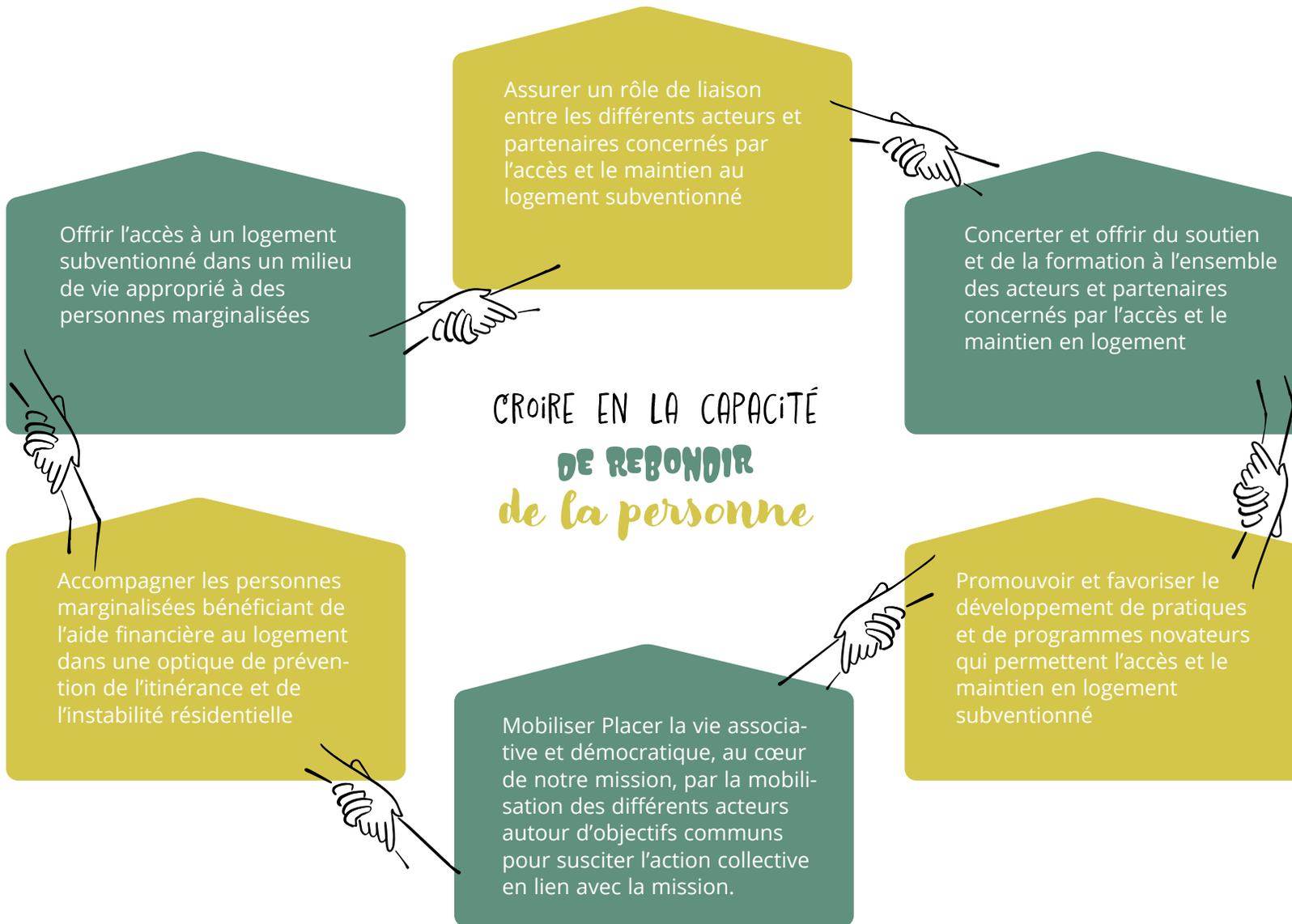
Jonathan Nadeau

Bachelier en travail social
et chef d'équipe APIR



LE RÉTABLISSEMENT PAR LE LOGEMENT

Objectifs



BILAN DES ACTIVITÉS

Accès et attribution 2024-2025

En 2024-2025, Clés en Main a accompli une autre année marquée par des résultats significatifs dans son engagement à fournir un logement subventionné et stable à une clientèle marginalisée. Clés en Main compte maintenant 412 locataires subventionnés bénéficiant d'un environnement sécurisé et un accompagnement adapté, dont 56 sur le territoire de Portneuf.

C'est grâce à son mécanisme d'appel de candidatures et d'attribution que Clés en Main favorise l'accès au logement subventionné et supporte la stabilité résidentielle. Cette année, ce sont 65 nouvelles personnes qui ont intégré un logement ou une chambre subventionnée, grâce à une collaboration efficace avec différents partenaires, tels que les logements privés avec un PSL, ainsi que les chambres au Parcours, au 213 et dans les 10 OBNL partenaires.

Cette année, nous avons reçu 160 nouvelles demandes provenant principalement de nos partenaires référents du réseau institutionnel (91 demandes) et du réseau communautaire (69 demandes). En réponse à cette forte demande, 107 entrevues de sélection ont été réalisées pour évaluer les besoins spécifiques des personnes, tout en respectant les particularités de notre programme. Nous avons la chance de collaborer avec des partenaires référents qui sont engagés tout au long du processus de recherche, d'installation, d'intégration et d'adaptation du locataire afin de le soutenir dans la vie autonome en logement (voir la liste à la page 22).

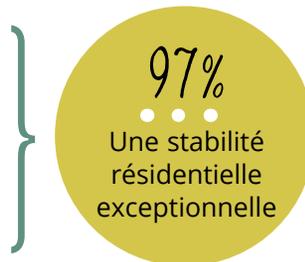
Un élément clé de notre mission est de garantir un taux de stabilité résidentielle élevé.

Cette année, 97 % de nos locataires ont pu maintenir leur logement, un taux exceptionnel qui reflète la solidité de notre programme de soutien et l'apport de nos partenaires référents. Ce sont ces conditions gagnantes qui font la réputation de notre approche.

En tant que pivot pour nos locataires, Clés en Main assure un support quotidien aux locataires et un rôle de liaison intersectorielle entre ceux-ci, le partenaire référent et le locataire.

Plus de 5 982 interventions et actions, dont 2 258 appels entrants et sortants, 3 337 échanges par courriel, 113 visites à domicile, 50 rencontres de concertation, ainsi que 224 demandes d'informations et des rencontres dans nos bureaux.

Chaque intervention a été une occasion d'apporter un soutien personnalisé, de résoudre des problèmes spécifiques et de maintenir un lien constant avec nos locataires et nos partenaires référents ou autres.



BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Nos résultats en un coup d'œil

Actions réalisées au soutien et à l'intégration des locataires

5982

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

Nouvelles demandes de nos partenaires référents

160

 demandes

91

du réseau public

69

du réseau communautaire

107

entrevues de sélection

Logement subventionné autonome avec accompagnement

412

 locataires

56

du côté de Portneuf

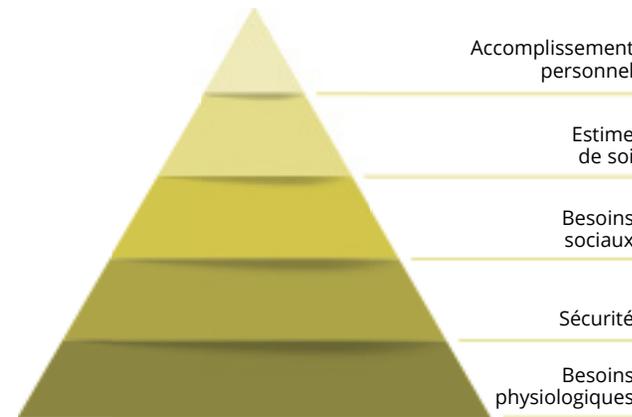
356

du côté de la ville de Québec

65

nouvelles personnes ont intégré un logement ou une chambre subventionnée au 31 mars 2025.

Nos interventions s'ancrent dans les besoins fondamentaux définis par la pyramide de Maslow, garantissant pertinence et impact.



BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Accompagnement en prévention de l'instabilité résidentielle (APIR)

L'APIR est composé d'accompagnateurs en maintien en logement issus de diverses formations et professions. Également, ce volet d'activités est mixte, car il compte une infirmière CIUSSCN 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.

Provenance des références:

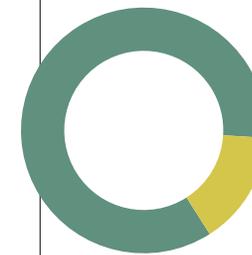
- OMHQ : 40 %
- FECHAQC : 24 %
- OBNL : 18 %
- CIUSSCN : 6 %
- Clés en Main (interne) : 10 %
- Aide Juridique : 2 %

L'APIR coordonne également les comités de pratique intersectorielle en prévention de l'instabilité résidentielle, maintenant sur les deux territoires, la Ville de Québec et le Grand Portneuf.

Cette année, l'APIR a été impliqué dans 50 situations d'instabilité résidentielle. Dans 76 % des situations, l'APIR a accompagné directement le locataire dans son milieu de vie. Pour ce qui est des autres situations (24 %), un rôle de soutien a été joué auprès des intervenants de nos partenaires référents.

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 sont relocalisées dans un milieu de vie plus adapté à leur situation ou à leur nouvelle réalité. La réussite de ces accompagnements repose 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 les personnes.

Situation d'instabilité résidentielle



50 (76%)
accompagnement
directe

+16 (24%)
rôle conseil
et de soutien

94%

ont évité un passage à la rue et
conservé le droit à un logement



BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Accompagnement vers l'autonomie budgétaire



Depuis 2022, Clés en Main offre un service de Fiducie à ses locataires, ainsi qu'à des locataires bénéficiant d'une subvention au logement. Ce service permet notamment de garantir le paiement du loyer aux propriétaires, contribuant ainsi à prévenir l'instabilité résidentielle liée aux situations d'impayés. Notre objectif demeure inchangé : outiller les locataires afin qu'ils puissent, à terme, reprendre le contrôle de leurs finances.

En 2024-2025, 20 personnes ont pu bénéficier de ce service.

Au 31 mars 2025, quatre personnes étaient en attente d'intégrer le programme.

Cependant, cette année a été marquée par des défis liés à la stabilité de notre personnel affecté à ce poste. Bien que nous ayons réussi à maintenir les services pour les personnes ayant déjà une fiducie en place, l'absence de

ressources à temps complet a limité notre capacité à accueillir de nouveaux bénéficiaires.

Le roulement de personnel a également eu un impact sur le lien de confiance, un élément essentiel dans la relation entre les locataires et l'intervenant en charge de leur fiducie. Ce lien demeure central à l'efficacité de notre accompagnement.

Nous tenons à souligner que ce service n'aurait pas été possible sans le soutien exceptionnel de l'équipe de la Fiducie de PECH, dont la disponibilité et l'expertise nous ont permis de progresser au quotidien. Nous leur sommes profondément reconnaissants.

L'année 2025-2026 marquera pour nous une nouvelle phase de développement, avec la volonté de créer davantage d'outils pour aider nos locataires à reprendre du pouvoir sur leur situation financière.



BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Bénéfices collatéraux de l'accès au logement subventionné

Effets bénéfiques

- ♥ 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
- ♥ Renforcer le rôle citoyen
- ♥ Préserver la dignité
- ♥ Offrir une réponse adaptée à un besoin de base
- ♥ Favoriser la disponibilité au rétablissement
- ♥ Permettre la réalisation d'un projet de vie
- ♥ Offrir un filet de sécurité face aux défis rencontrés.



La qualité des liens avec les propriétaires privés.

La qualité de l'aide et de l'accompagnement de nos partenaires référents.

BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Projet de Mobilisation à Clés en Main



Au cours de la dernière année, la mobilisation communautaire a pris racine au sein de Clés en Main. L'objectif de départ étant que les locataires se sentent entendus, valorisés et impliqués dans les décisions qui les concernent, s'est concrétisé par une série d'actions adaptées et porteuses de sens. En misant sur l'écoute, la co-construction et la reconnaissance des savoirs expérientiels, nous avons contribué au développement d'un fort sentiment d'appartenance et à la création d'un environnement propice à l'engagement citoyen.

Les locataires ont été partie prenante d'initiatives variées allant de leur représentation sur le conseil d'administration de Clés en Main, jusqu'à leur participation à des événements externes en lien avec leurs réalités par exemple : les états généraux sur l'itinérance, le colloque de l'AQRP en santé mentale ou le comité consultatif du centre de recherche Douglas. De plus, la mise en place d'un comité de locataires structuré et soutenu par une approche souple et inclusive, a permis de donner forme à un espace de dialogue, de solidarité et de pouvoir d'agir collectif. À travers ces processus, les membres ont été amenés à écouter les autres, à négocier, à exprimer leurs idées, leurs envies et leurs besoins de manière constructive. Le comité a ainsi permis

de raviver la capacité de chacun à collaborer en groupe et à prendre part activement à la communauté.

CRÉATION D'UN COMITÉ DES LOCATAIRES

8 membres

4 rencontres préparatoires, 4 rencontres régulières de comité. D'autres rencontres régulières et en sous-comité auront lieux dans les prochains mois.

STRATÉGIES DE COMMUNICATION

160 publications

sur les réseaux sociaux, ainsi que deux publipostages de 250 envois postaux, incluant des enveloppes de retour et des suivis téléphoniques.

SONDAGE AUPRÈS DES LOCATAIRES

70 réponses

ont été obtenues à un sondage envoyé par courriel et par courrier pour mieux connaître les locataires de Clés en Main, soit un taux de participation de 20 % sur 345 envois.

Les retombées de cette mobilisation sont nombreuses :

- Plus grand sentiment d'appartenance ;
- Meilleure compréhension des dynamiques démocratiques ;
- Regain d'une motivation à s'impliquer ;
- Expression d'un sentiment de fierté ;
- Sortie de leur isolement et retour à une vie sociale plus active ;
- Reprise d'une confiance en leur capacité ;
- Sentiment d'être considéré et de faire partie de la solution ;
- Vivre leur rôle de citoyen et locataires à part entière et avoir un impact social ;
- Développement du sentiment de leur pouvoir d'agir!

Ce travail est venu amplifier une posture déjà bien présente au cœur de Clés en Main : celle de reconnaître pleinement les locataires dans toute leur humanité, leurs forces et leur capacité à contribuer au changement. Grâce au volet mobilisation, cette approche s'est incarnée de façon plus concrète. Une culture où chacun peut retrouver sa voix, sa place et sentir qu'il fait une différence.

Vivement le développement du projet Mobilisation 2.0 !

BILAN DES ACTIVITÉS (SUITE)

Coordination en itinérance Portneuf

Grâce au financement du PAII lancé en novembre 2023 (plan d'action interministériel en itinérance), Clés en Main est devenu fiduciaire du projet de Coordination d'une ressource humaine pour favoriser la concertation et l'action autour de l'itinérance sur le territoire de Portneuf.

En 2024-2025, on peut dire que le projet a réellement pris son envol. En effet, dès les premiers mois, des échanges avec les partenaires locaux ont permis d'initier un dialogue autour des besoins, des modèles existants et des trajectoires de services. Ces rencontres, à la fois collectives et ciblées, ont contribué à une meilleure connaissance mutuelle du territoire. Elles ont mené à la création de la Table de concertation et d'action en itinérance de Portneuf, un espace de mobilisation

permettant de porter de manière collective les enjeux liés à l'itinérance. Cette nouvelle Table de concertation compte désormais 20 intervenants.es provenant du milieu communautaire et public de Portneuf.

La première rencontre de cette table a eu lieu en janvier 2025 et a permis de cerner les enjeux prioritaires et de rédiger un plan d'action territorial. Malgré l'inexistence d'organismes ayant l'itinérance comme mission principale, les efforts de mobilisation ont permis d'obtenir de nouveaux financements afin de créer de nouveaux projets. Nous remercions chaleureusement, entre autres, la Maison des jeunes de Pont-Rouge et l'Office municipal d'habitation du Grand Portneuf pour leur engagement et leur appui.

Par ailleurs, grâce à la collecte de données et aux nombreuses références, le portrait de l'itinérance en région devient de plus en plus détaillé. C'est une grande fierté, sachant que les données disponibles concernent habituellement les grands centres urbains.

En ce qui a trait aux perspectives, nous entrevoyons la poursuite des efforts collectifs afin de structurer d'avantage et même, de pérenniser l'offre de service déployé en 2025. En effet, une collaboration harmonieuse et efficiente avec les partenaires du territoire de Portneuf nous apparaît être un gage de réussite à la réponse aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être dans Portneuf.

Merci aux nombreux partenaires de la Table et grand merci aux Bailleurs de fonds ?



De façon plus concrète, plusieurs personnes ont été rejointes directement et ont pu bénéficier d'un soutien ponctuel en attendant l'intégration d'un logement, la stabilisation de la situation ou simplement pour répondre à un besoin immédiat :

35
personnes
différentes ont été
accompagnées

52
nuitées en hôtel
offertes

101
interventions en
collaboration avec
22 partenaires

24
cartes d'aide alimentaire ou
autres ont été distribuées
(épicerie, pharmacie, essence)

32
sacs à dos
ont été distribués

1
transport offert



COLLABORATIONS INTERSECTORIELLES

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 nécessitant ce type de collaboration.

Le Parcours

Clés en Main est impliqué activement dans la maison de chambres, Le Parcours. 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. Encore une fois cette année, nous avons participé à près de 50 rencontres de caucus hebdomadaires pour favoriser la stabilité résidentielle des locataires dans une optique de recherche de solutions. Cependant, force est de constater que le maintien semble plus fragile chez les locataires des maisons de chambre et c'est avec l'ensemble des partenaires que nous nous activons à chercher des solutions durables pour adresser cet enjeu.

Le 213 à Donnacona

La maison de 14 chambres située à Donnacona, le 213, a ouvert ses portes le 1^{er} janvier 2022 après de nombreuses années de travail.

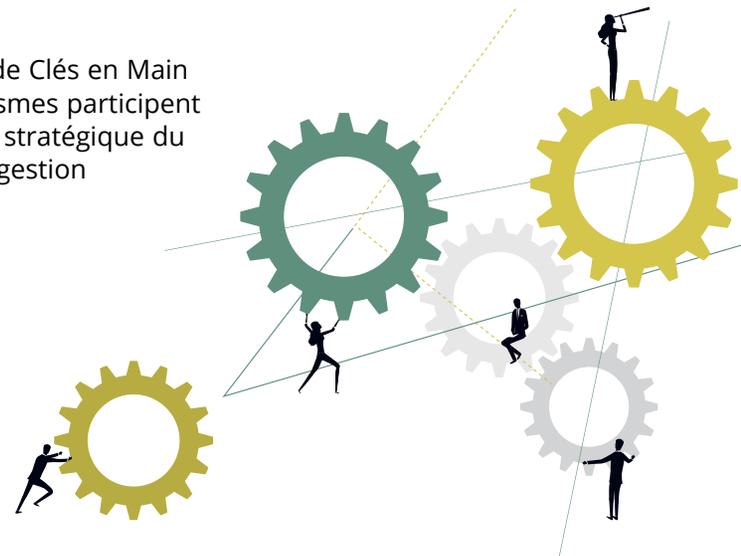
En date du 31 mars 2025, ce sont 6 nouvelles personnes qui ont intégré ce nouveau milieu de vie. Clés en Main participe au comité de gestion et assure la sélection des locataires par le modèle Clés en Main. Comme pour le Parcours, près de 50 rencontres hebdomadaires de caucus de soutien, à la coordination de la maison de chambres du 213, ont eu lieu en partenariat avec l'Arc-En-Ciel, le CIUSSS Portneuf et l'OMHGP.

De plus, les directions de Clés en Main et de ces autres organismes participent activement à la gestion stratégique du 213 par son comité de gestion multipartite.

Le comité de pratique intersectoriel sur la stabilité résidentielle

Depuis 2017, 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.

C'est dans un esprit de communauté, de partage et d'amélioration des pratiques que le comité s'est rencontré à 5 reprises cette année.



COLLABORATIONS INTERSECTORIELLES

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 qui s'est rencontré 2 fois cette année. Les collègues 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 du CIUSSS. 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 plus de 150 intervenants issus de tous les secteurs d'activités 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 intersectoriels dans une démarche intersectorielle de codéveloppement. Cette année c'est 5 rencontres qui ont été faites en partenariat avec d'autres intervenants (CIUSSSCN, organismes communautaires, ville de Québec). Cette communauté qui se rencontre de façon bimestriel permet l'entraide entre pairs et la formation continue quant au trouble d'accumulation compulsive qui touche 4 % de la population.

Comité Maison de chambres de Québec (CMCQ)

Le directeur et un employé de Clés en Main, ont continué de siéger au sein du conseil d'administration à titre d'administrateurs. Le CMCQ vise l'amélioration des conditions de vie des chambreurs. Clés en Main a collaboré avec le CMCQ pour la création d'un OBNL en habitation pour répondre aux besoins des locataires en maison de chambres.

La Brigade d'entraide

Depuis 2018, en tant que membre fondateur de la Brigade d'entraide, Clés en Main continue de travailler en étroite collaboration avec ce précieux partenaire. Plusieurs références ont depuis été réalisées par Clés en Main vers les services de la Brigade d'entraide, dans une optique de prévention de l'instabilité résidentielle. 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 et nous a même mené à signer conjointement une entente qui officialise notre statut de partenaire référent.



NOTRE RÉSEAU

Vie associative et partenariat



Clés en Main est membre de plusieurs organisations et regroupements

- RAIQ
- l'AGIR en santé mentale
- la FROHQC
- Comité Maison de chambres de Québec (CMCQ)
- Brigade d'entraide
- l'AQRP
- la CDEQ de Québec.
- CATAC

Parmi nos 78 membres nous comptons

26 membres
organismes

52 membres
individuels

et de ces membres individuels 26 sont des locataires Clés en Main !

Clés en Main collabore avec de nombreux partenaires afin de soutenir les locataires dans leur intégration en logement et leur stabilité résidentielle.

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 26 sur les deux territoires.

C'est grâce à leur présence qu'un filet de sécurité est créé autour des locataires marginalisés et que le taux de stabilité résidentiel demeure si élevé.

Merci à nos merveilleux partenaires !

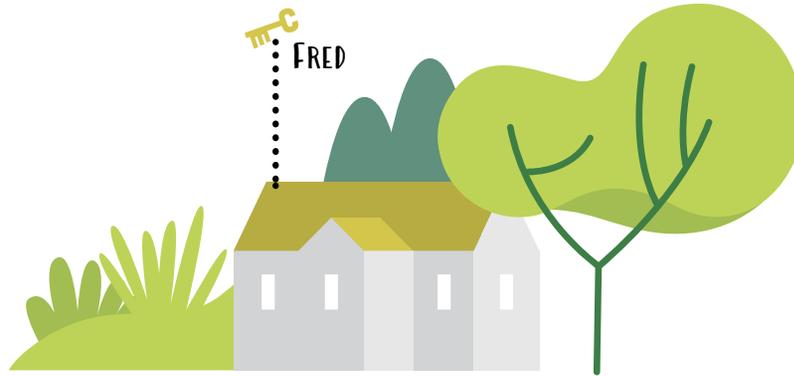
TERRITOIRE DE LA VILLE DE QUÉBEC

- Centre d'amitié autochtone de Québec
- Centre Communautaire l'Amitié
- CIUSSS-CN
- Communautés Solidaires
- L'Archipel d'Entraide
- La Dauphine
- La Maison de Marthe
- La Société John Howard
- Lauberivière
- Le 388
- Le Rempart
- Le Verger
- MAMUK
- MIELS-Québec
- OCEAN
- PECH
- PIPQ
- Coopérative de solidarité SABSA
- SQUAT Basse-Ville
- Trajectoire 16-35
- YWCA

TERRITOIRE DE PORTNEUF

- Accès Travail / CJE Portneuf
- L'Arc-en-Ciel
- Carrefour Les Familles
- CIUSSS-CN
- Coop Vallée Bras-du-Nord

NOTRE RÉSEAU

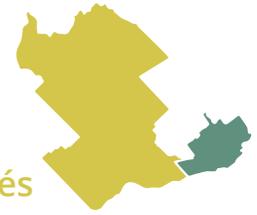


Les propriétaires

Ce sont des propriétaires soit logements sociaux ou de logements privés. En fait, ce sont 29 locataires qui ont accès à une chambre grâce aux maisons de chambres: Le Parcours et Le 213. De plus, 69 locataires sont répartis dans une douzaine d'OBNL d'habitation. Tout d'abord, Clés en Main fait alliance avec les Offices Municipaux d'Habitation de Québec (OMHQ) et du Grand Portneuf (OMHGP) qui sont responsables de la gestion administrative des PSL. Ce qui permet à 356 locataires de Québec et 56 dans Portneuf de se loger à faible coût dans des logements privés grâce au PSL.

Clés en Main travaille conjointement 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, soit 78 %, provient du 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 encore le pays.



Les municipalités

On parle ici de la Ville de Québec et des 18 municipalités de la MRC de Portneuf. Cette année, 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).



AUTRES ACTIVITÉS

Recherche et formation

Colloque de l'AQRP

Nous avons effectué une présentation de l'équipe mixte (public et communautaire) APIR dans l'approche d'accompagnement en prévention de l'instabilité résidentielle en logement subventionné comme alternative au Tribunal administratif du logement (TAL) au 20^e Colloque de l'AQRP à Lévis le 27-28 et 29 mai 2024.

Nous avons également participé dans le cadre du même Colloque à une Table ronde sur le logement sous le thème : L'accès et l'accompagnement en logement avec le marché privé : des pratiques inspirantes. Ce qui nous a permis de faire valoir l'approche de Clés en Main avec le PSL.

États généraux de l'itinérance 2024

Nous avons effectué une présentation de La solution Clés en Main pour la stabilité résidentielle, soit l'approche intersectorielle de Clés en Main pour favoriser l'intégration sociale des personnes marginalisées qui désirent vivre dans un milieu normalisant. Une approche qui permet le maintien à long terme de ces personnes dans un logement subventionné et qui favorise la prévention de l'instabilité résidentielle. Encore une fois, nous avons travaillé en cocréation et en coanimation avec l'équipe mixte.

Nous avons participé avec l'ensemble des acteurs présents aux États Généraux à l'élaboration de la déclaration commune du Réseau de solidarité itinérance du Québec (RSIQ) : Renverser la tendance, un devoir collectif, à laquelle nous adhérons et sommes signataires.

Collaboration avec le CATAC et Phobies-Zéro

Nous avons collaboré par notre expertise avec le CATAC, Phobies-Zéro, la Maison Grise de Montréal, les Amis de la santé mentale, ainsi que des experts de vécu à la mise en place d'un groupe de paroles pour les personnes vivant avec le trouble d'accumulation compulsive (TAC) qui devrait débuter en septembre 2025. Ce groupe sera complémentaire à notre accompagnement et permettra aux locataires de collectiviser les enjeux qu'ils vivent et enfin ne plus être seul.

Colloque formation de la FECHAQC

Nous avons présenté les services de l'équipe APIR dans le cadre du colloque de formation de la FECHAQC le 28 septembre 2025 à la Maison de la Coopération, sous le thème « Vivre les valeurs et les principes coopératifs au quotidien dans ma coopérative », aux membres des conseils d'administration de plusieurs coopératives d'habitation en abordant le thème de l'instabilité résidentielle. Cette présentation a permis des échanges constructifs pour trouver des alternatives au dépôt au Tribunal administratif du logement (TAL).

Formations reçues

L'équipe de Clés en Main a reçu plusieurs formations pour mieux s'outiller au courant de l'année 2024-2025, entre autres ; la formation sur les traumas complexes du CRÉMIS, la formation prévenir le suicide chez les personnes de 14 ans ou plus – Susciter l'espoir et estimer le danger – du Centre de prévention du suicide de Québec (CPS), la formation OMÉGA par le CÉGEP de Limoilou et la formation pour l'estimation et gestion du risque d'homicide du CRAIP. Autant d'outils qui contribuent à augmenter la qualité des services que nous offrons !

DES PUBLICATIONS QUI NOUS INSPIRENT

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.

*Financement
DE BASE*

*Subventions
= NON-RÉCURRENTES =*



Merci

À LA DIRECTION DE SANTÉ
MENTALE, DÉPENDANCES
ET ITINÉRANCE
DSMDI

Merci

VERS UN CHEZ SOI
VCS

Merci

AU PLAN D'ACTION
INTERMINISTÉRIEL
EN ITINÉRANCE
PAII

Merci

AU SECRÉTARIAT À L'ACTION
COMMUNAUTAIRE AUTONOME
ET AUX INITIATIVES SOCIALES
SACAIS

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 sept dernières années. Des travaux avec la DSMDI sont en cours pour venir pérenniser ce financement et signer des ententes récurrentes pour le 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). Heureusement, ces ententes ont été reconduites jusqu'à mars 2026.

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. Ces ententes ont également été reconduites jusqu'au 31 mars 2026.

Depuis 2023, Clés en Main est fiduciaire d'une subvention PAII pour la région du Grand Portneuf, pour comprendre la réalité de l'itinérance dans cette région.

Depuis janvier 2024, une entente de 18 mois a été signée avec le SACAIS pour embaucher une agente de mobilisation et d'animation communautaire.

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

Québec



Direction des programmes Santé mentale,
Dépendances et Itinérance

**Ministère de l'Emploi
et de la Solidarité
sociale**

Québec



**Santé
et Services sociaux**

Québec



Emploi

Québec



**Gouvernement
du Canada**



Perspectives 2025-2026 de Clés en Main

Alors que nous tournons la page sur une année marquée par des accomplissements significatifs, nous anticipons une période de **consolidation**, de **pérennité** et d'**innovation** pour Clés en Main.



Actualisation de l'organisation du travail et des conditions des ressources humaines.



Développement de collaborations avec de nouveaux partenaires référents et de nouveaux propriétaires.



Engagement à favoriser la mobilisation des locataires dans l'action collective



Diversification des sources de revenus

Le conseil
d'administration



265, de la Couronne, bureau 269
Québec (Québec) G1K 6E1

info.clesem@gmail.com
418 780-3582

programme-cem.com