



RAPPORT SYNTHÈSE

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.

Introduction

Présentation du document

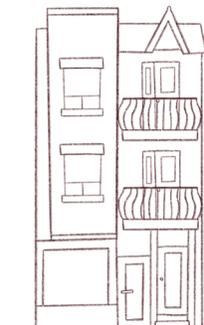
Ce rapport s'appuie sur une étude participative menée en collaboration avec le Programme Clés en main, l'organisme communautaire Pech et l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS) du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux (CIUSSS) de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS). L'étude a pris place du mois de novembre 2018 au mois de novembre 2020 et a été financée par le ministère de l'Économie et de l'Innovation.

Cette étude participative met de l'avant une démarche de transfert de connaissances et vise à comprendre les modalités qui facilitent l'accessibilité au logement social des locataires marginalisés à travers l'expertise développée dans la région de la Capitale-Nationale par le programme Clés en main, l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ), l'Office municipal d'habitation du Grand Portneuf (OMHGP) et l'ensemble de leurs 27 partenaires référents.

L'étude s'intéresse aux réalités organisationnelles, intersectorielles ainsi qu'aux enjeux que soulèvent les pratiques d'accompagnement et de soutien en logement pour les clientèles vivant des enjeux de santé mentale et de marginalisation.

L'étude a enfin permis de développer un guide destiné à outiller les développeurs qui souhaitent mettre en place un programme d'accès au logement subventionné avec soutien dans la communauté au sein de leur milieu. Le guide vise à expliquer, étape par étape, les modalités de mise en place d'une solution d'accès au logement pour les clientèles marginalisées et vivant des enjeux de santé mentale ; ceci par l'intermédiaire du programme de supplément au loyer (PSL).

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



Réalités des personnes vivant des enjeux de santé mentale dans l'accès à un logement

L'exclusion sociale et l'instabilité résidentielle : Des coûts sociaux et financiers importants

Des coûts importants sont associés aux conséquences de l'exclusion sociale et de l'instabilité résidentielle, d'où l'importance de mettre en place des programmes d'accès aux logements subventionnés avec soutien dans la communauté.

*D'après une estimation de 2016, dans la Capitale-Nationale, le nombre de locataires à risque d'être en situation d'instabilité résidentielle à court ou moyen terme au sein de logements subventionnés via l'OMHQ s'élève à **1 300 personnes** (OMHQ et Clés en main, 2017).*

*De plus, le coût moyen annuel des dispositifs d'urgence (refuges, soins d'urgence, interventions policières) s'élève entre **30 000 et 40 000 \$** pour maintenir un itinérant dans la rue (Gaetz, 2012). À titre comparatif, le coût moyen annuel de la subvention au logement et de l'accompagnement pour assurer le maintien d'un locataire en instabilité résidentielle tourne autour de **8 500\$** (OMHQ et Clés en main, 2017).*

Quelles sont les approches théoriques qui sous-tendent Clés en main ?

Les modalités d'accès au logement social, telles que mises en oeuvre par le programme Clés en main, permettent à ses bénéficiaires vivant des enjeux de santé mentale et de marginalisation de se maintenir dans la communauté. Le soutien proposé par le programme vise à leur permettre d'assumer leur rôle de locataire dans les meilleures conditions possibles et dans la perspective d'améliorer leurs déterminants de santé selon une **approche axée sur le développement des capacités** (Sen, 1985).

À la différence d'autres types de programmes de logement social destinés aux personnes vivant des enjeux de santé mentale, le locataire bénéficie d'une subvention de type PSL sur le marché locatif privé dans des conditions assurant la confidentialité de sa situation psychosociale. Par le fait même, leur statut social premier est celui de locataire. L'accès à un milieu de vie normalisant permet ainsi des conditions de vie congruentes avec l'exercice d'un rôle social selon l'**approche axée sur le rétablissement** (Ministère de la Santé et des Services Sociaux, 2005).

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

Quels sont les défis associés à l'accès au logement autonome ?

La question de l'accès au logement autonome dans le cas des personnes vivant des enjeux de santé mentale graves doit considérer plusieurs variables, dont celle de l'**abordabilité** (SCHL, 2012) qui permet aux personnes en situation de pauvreté d'accéder au logement sans compromettre leur faculté à répondre adéquatement à leurs autres besoins.

Viennent ensuite les enjeux d'**autonomie** (Institut de la statistique du Québec, 2015) et de **stigmatisation** (Stip, 2001) posant la nécessité de penser des modalités de soutien adaptées à l'autonomie fonctionnelle des personnes, et ce, sans aller à l'encontre de leur droit à l'autodétermination.



L'approche intersectorielle : une nécessité

L'**autonomie fonctionnelle** des personnes présentant des enjeux de santé mentale doit être soutenue afin d'assurer les conditions de succès de leur intégration en logement. C'est en démontrant l'efficacité des mesures de soutien prévues qu'il sera possible de créer des partenariats efficaces avec les propriétaires de logements subventionnés. L'objectif de ce partenariat est de créer de meilleures possibilités d'accès aux logements subventionnés pour les personnes vivant avec des enjeux de santé mentale et qui, selon les règlements d'attribution sur l'autonomie, sont susceptibles de demeurer inéligibles à ces logements.

Cependant, ce soutien doit être pensé selon des modalités particulières n'interférant pas avec l'**approche axée sur le rétablissement**. Le soutien doit alors être proposé selon des conditions favorisant une expérience normalisante de locataire, l'appropriation du pouvoir d'agir ainsi que de nouveaux rôles sociaux, tout en reconnaissant le caractère non linéaire du processus de rétablissement.

Il est de ce fait important de mettre en évidence le **caractère complexe** du maintien résidentiel avec accompagnement des personnes vivant des enjeux de santé mentale graves et de marginalisation. Nous pouvons définir cette complexité d'une part, par le caractère multifactoriel des situations rencontrées, mais aussi et surtout par le constat de l'interdépendance entre la situation psychosociale du locataire et l'impact sur son milieu de vie, entre la qualité du soutien dont il dispose et l'approche compréhensive de son propriétaire. La réponse aux défis rencontrés doit donc être **concertée et intersectorielle**, car elle dépasse l'expertise et le mandat d'un seul secteur.



Fonctionnement du programme

Qu'est-ce que le programme Clés en main ?

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

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

*En date du 31 mars 2020, **489 locataires** bénéficient d'un logement subventionné dans le cadre du programme Clés en main. Toujours en date du 31 mars 2020, le taux de stabilité résidentielle du programme est de **95,2%**. Dans la Capitale-Nationale, entre 2014 et 2019, les PSL destinés aux clientèles santé mentale et itinérance représentaient **36%** du nombre total des PSL attribués à l'ensemble de la population, comparativement aux **10%** minimum demandés par la SHQ.*

Bonjour ! Je suis un développeur potentiel souhaitant implanter un programme d'accès au logement subventionné avec soutien dans la communauté aussi efficace que Clés en main. Que dois-je faire ? Par où commencer ? Quelles sont les premières étapes ?



Que faut-il faire pour implanter ce type de programme ?

Le guide étant destiné aux développeurs voulant introduire un modèle tel que Clés en main dans leur milieu, le tableau suivant (page suivante) vise à présenter **deux étapes essentielles** à l'implantation de ce type de programme, soit :

- 1- L'identification des acteurs-clés devant être impliqués dans le projet dès ses premières étapes en préparation d'une démarche de concertation ;
- 2- L'évaluation des attitudes et actions concrètes dans l'instauration d'une concertation intersectorielle efficace.

Pour plus de détails, il est possible de consulter les pages 61 à 69 de l'étude.

Étapes

Actions à mettre en place

01

L'identification des acteurs-clés en préparation d'une démarche de concertation

01 Identifier les acteurs-clés :

- Plusieurs acteurs-clés doivent être impliqués dans le projet dès ses premières étapes afin de bien préparer une démarche de concertation efficace.
- En voici quelques exemples :
 - Offices municipaux d'habitation (OMH) ;
 - Représentants des personnes utilisatrices et leurs familles ;
 - Municipalités ;
 - CISSS ou CIUSSS ;
 - Organismes communautaires offrant un soutien dans la communauté ;
 - OBNL ou Coopératives d'habitation.

02 Identifier le rôle de chacun :

- Afin de bien préparer les premières étapes d'une démarche de concertation, il est nécessaire d'identifier les rôles et responsabilités de chacun.
- Voici un exemple du rôle des OMH :
 - Ils sont responsables de l'attribution des subventions au loyer de type PSL et sont gestionnaires des subventions au logement sur le territoire. Comme ils sont des organismes parapublics, la municipalité siège le plus souvent sur leur CA, ce qui constitue un excellent moyen d'entrer en contact avec la Ville.

03 Identifier l'intérêt potentiel à participer aux activités de concertation :

- Identifier l'intérêt potentiel à participer aux activités de concertation va permettre de bien argumenter la nécessité d'implanter un programme tel que Clés en main dans votre milieu.
- Voici un exemple de l'intérêt potentiel à participer aux activités de concertation pour les OMH :
 - Un partenariat avec le programme Clés en main représente une opportunité d'offrir des logements adaptés à un type de requérants le plus souvent inéligibles dans les programmes HLM.

02

L'évaluation des attitudes et actions concrètes dans l'instauration d'une concertation intersectorielle efficace

04 Viser des acteurs-clés dans votre milieu :

— Il est maintenant temps d'identifier les acteurs-clés présents dans votre milieu. Il est important d'identifier des acteurs qui pourront :

- Attribuer la subvention (OMH) ;
- Mettre à disposition des logements (propriétaires privés, OBNL, Coops) ;
- Assurer un suivi en tant que partenaire référent (CISSS, CIUSSS, organismes communautaires).

01 Bien comprendre en quoi consiste l'action intersectorielle :

L'action intersectorielle s'exerce selon trois niveaux, soit :

1. Communication ;
2. Coordination ;
3. Coopération.

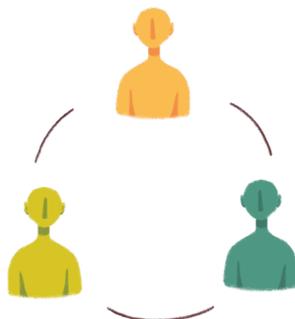
Chacun de ces niveaux représente une étape dans le processus évolutif qu'est la mise en place et l'animation de structures de concertation efficaces.

02 Évaluer les niveaux de l'action intersectorielle :

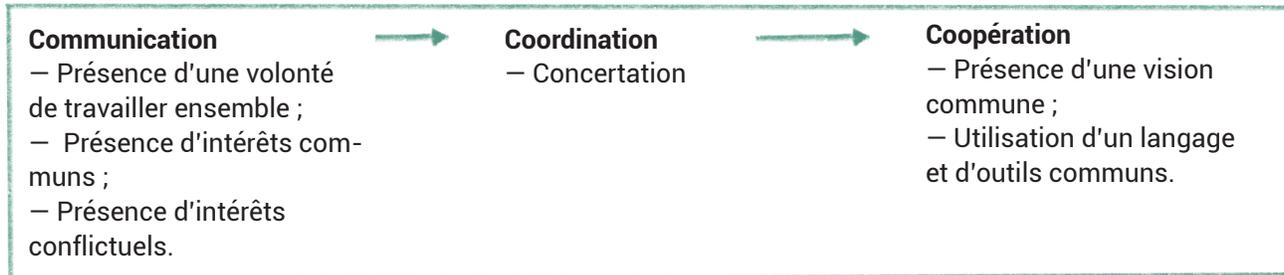
Quatre indicateurs peuvent être utilisés afin d'évaluer l'atteinte des niveaux de collaboration dans le but d'accomplir une action intersectorielle :

1. Convergence des acteurs ;
2. Structure du projet ;
3. Mutualisation des compétences et des ressources ;
4. Climat (voir page suivante).

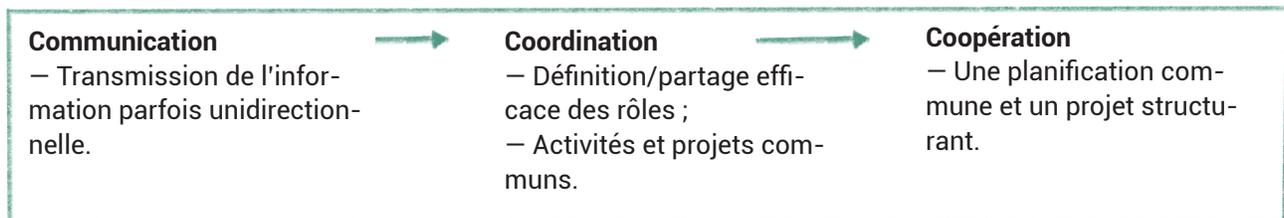
Des outils sont disponibles pour ces 4 indicateurs aux pages 66 à 69 de l'étude.



Convergence des acteurs



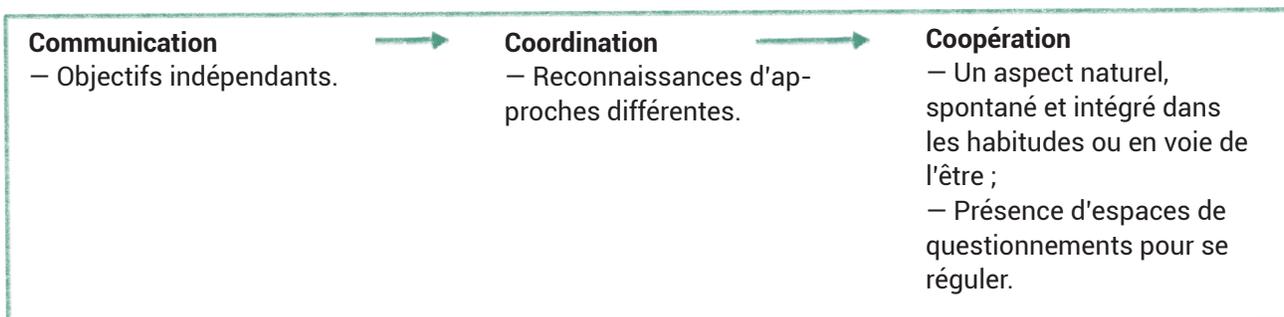
Structure du projet



Mutualisation des compétences et des ressources



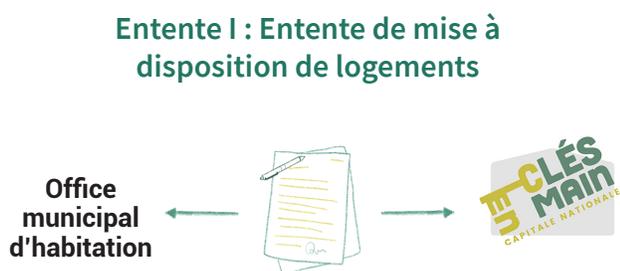
Climat



Quelles sont les ententes qui structurent le programme ?

Le programme Clés en main est basé sur trois ententes mutuelles avec plusieurs acteurs impliqués dans le but d'œuvrer en intersectorialité.

Dans l'**entente I**, le propriétaire ou le gestionnaire de logement, via l'office municipal d'habitation, s'engage à mettre à disposition des logements subventionnés en déléguant le rôle d'attribution au programme Clés en main.



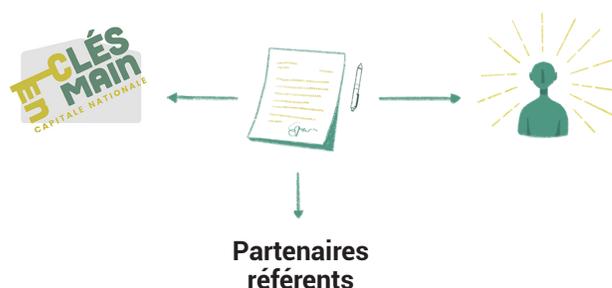
Dans l'**entente II**, Clés en main s'assure de disposer de partenariats avec des organismes référents qui agissent en tant que dispensateurs de services. En signant l'entente de partenariat, l'organisme référent s'engage à accompagner la personne référée et bénéficie du soutien de Clés en main via le rôle de l'agent-e de liaison du programme. Ce rôle est davantage défini dans la section nommée « Vers qui se tourner lorsqu'il y a des problèmes ? ».

Entente II : Convention de partenariat



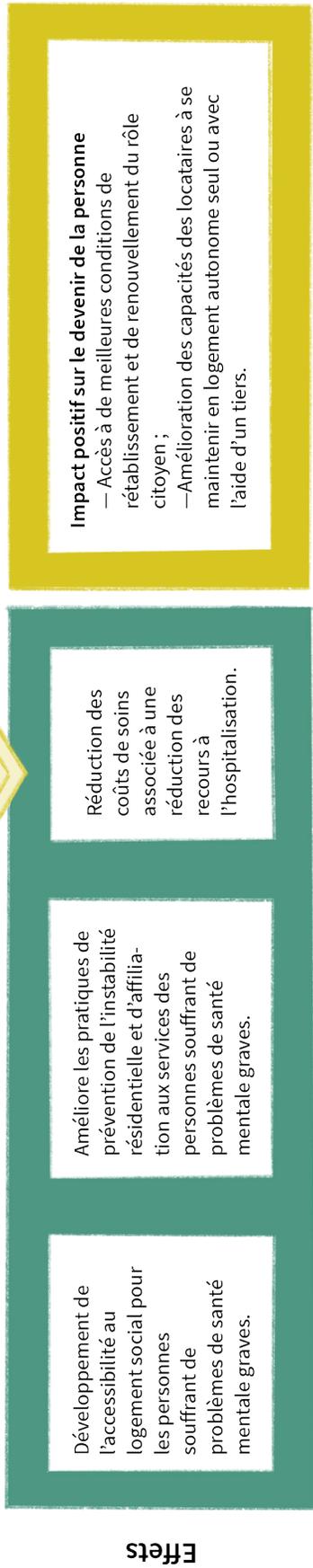
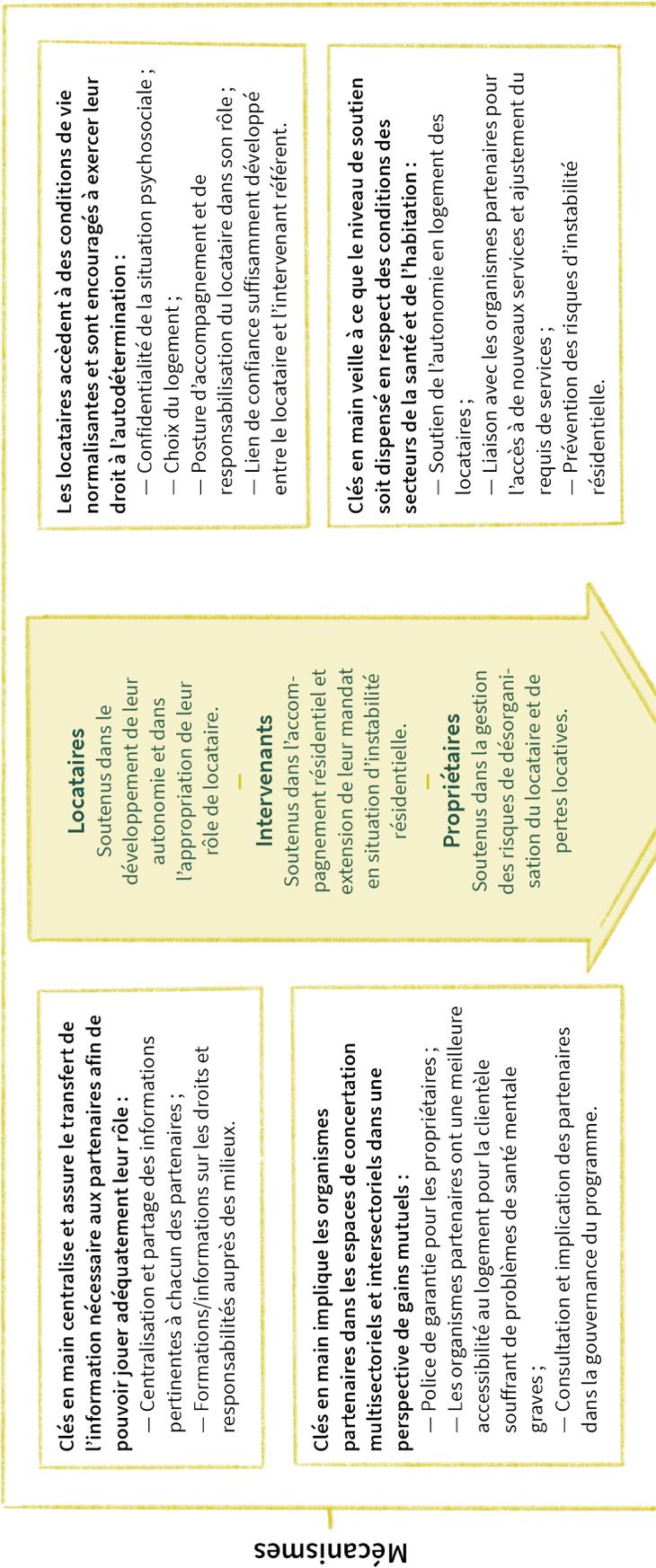
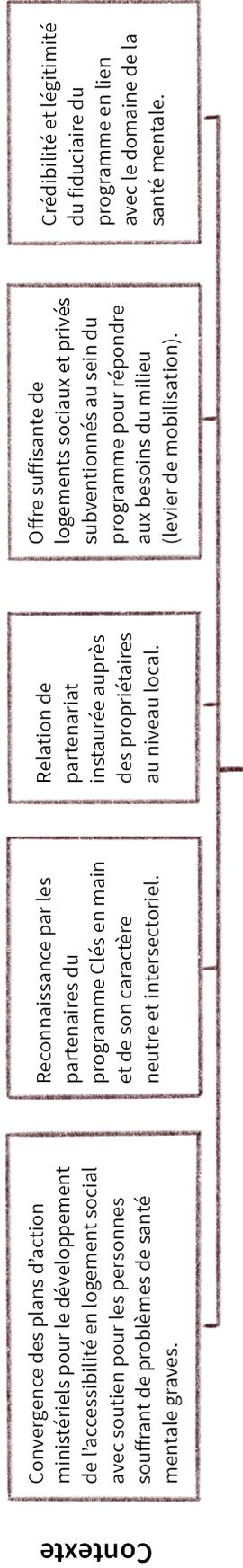
L'**entente III** est une entente tripartite signée lors de l'admission dans le programme. Cette entente, nommée Annexe A, fait figure d'annexe au bail et garantit la confidentialité de la situation psychosociale vis-à-vis du locateur. Dans cette entente, le locataire s'engage à recevoir l'aide nécessaire au soutien en logement par l'intervenant du partenaire référent. L'intervenant, lui, s'engage à accompagner le locataire. Quant à l'agent-e de liaison, il s'engage à offrir un soutien au locataire et à l'intervenant.

Entente III : Entente tripartite – Annexe A



Comment le programme fonctionne-t-il ?

Lors d'une analyse du programme Clés en main, des mécanismes expliquant les effets positifs du programme sur le système et les locataires ont été identifiés. Ces mécanismes sont ici présentés sous forme de schéma (voir page suivante). Les détails de ce schéma sont présents aux pages 35 à 38 de l'étude.

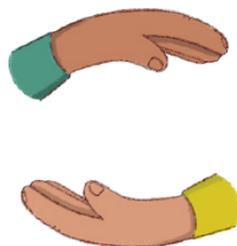
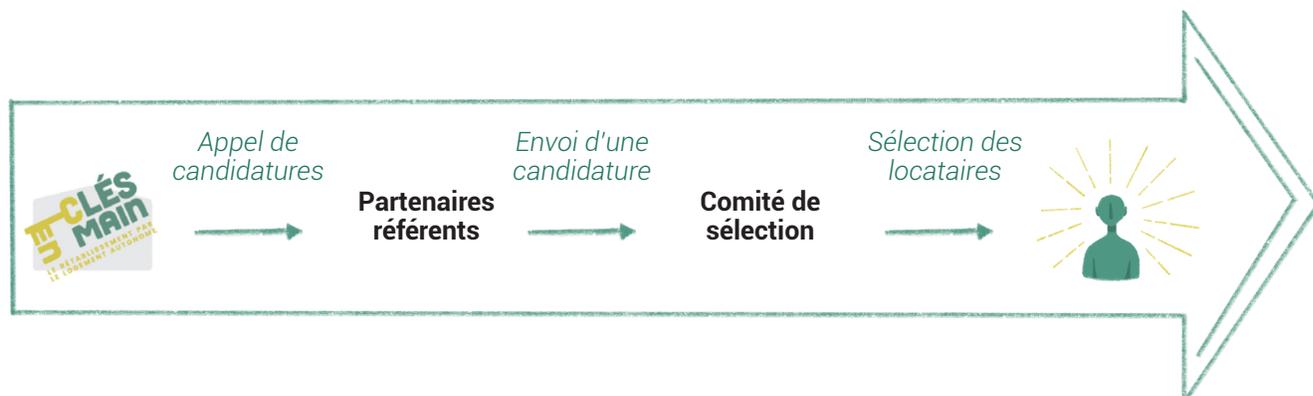


Et si un locataire veut avoir accès au programme ?

Bonjour! Mon nom est François.
Je suis un homme de 40 ans ayant un diagnostic de schizophrénie. Depuis plusieurs années, je réside en maison de chambres. J'aimerais habiter en appartement autonome, mais mon revenu d'Aide sociale ne me le permet pas. Mon intervenante au CLSC, avec qui j'ai un suivi depuis 8 mois, m'a parlé du programme Clés en main. Que dois-je faire pour y avoir accès ?

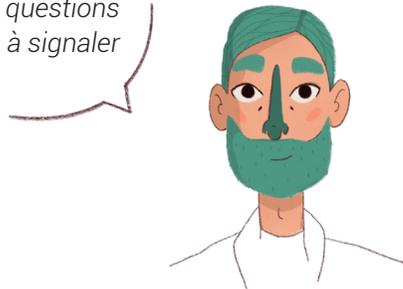


En **période d'attribution**, le programme Clés en main envoie un **appel de candidatures** à ses organismes référents. Ces organismes peuvent ainsi soumettre la candidature des usagers qu'ils suivent depuis un **minimum de 6 mois**. Cette durée minimale de suivi vise à garantir une connaissance suffisante de la situation psychosociale du demandeur et la présence d'un lien de confiance entre la personne et l'intervenant. Le **comité de sélection** du programme, composé d'organismes partenaires et de représentants des offices d'habitation concernés, peut alors sélectionner les locataires.

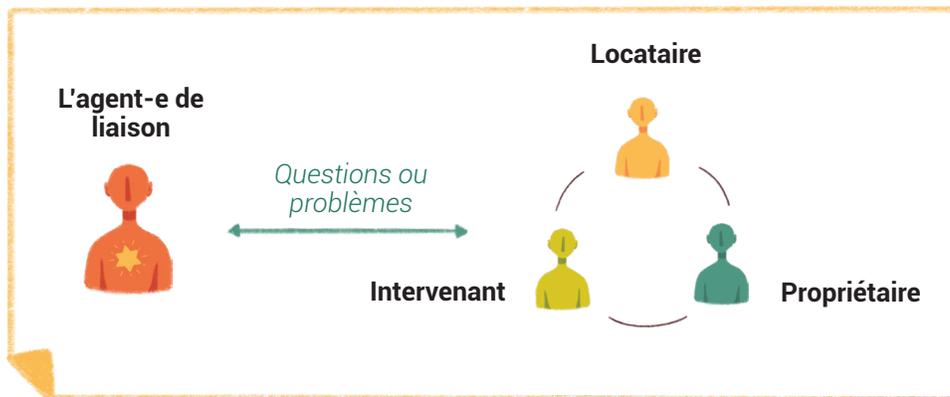


Vers qui se tourner lorsqu'il y a des problèmes ?

Bonjour! Encore moi, François. Maintenant que j'ai eu accès à un PSL via le programme Clés en main, j'aimerais savoir à qui m'adresser si j'ai des questions ou si j'ai des problèmes à signaler en logement.



Le modèle d'attribution de Clés en main consiste en une **entente tripartite** qui engage le locataire, l'intervenant et son organisation ainsi que Clés en main (via l'agent-e de liaison) à collaborer dans la résolution de problèmes qui pourraient survenir dans le logement. Le rôle de l'**agent-e de liaison** de Clés en main est d'agir en support au locataire, à l'intervenant référent ainsi qu'au propriétaire dans le respect des ententes de partenariat mises en place.



Et si un locataire vit une situation d'instabilité résidentielle ?

Bonjour. C'est François. Je vis présentement des difficultés qui pourraient ébranler ma stabilité résidentielle. Mon intervenante est au courant et m'aide beaucoup. Avec Clés en main, aurais-je droit à un autre support pour m'aider à stabiliser ma situation ?



Clés en main anime également un **comité de pratiques** en prévention de l'instabilité résidentielle. Selon des modalités de codéveloppement, ce comité vise à apporter des réponses concertées aux causes complexes et multifactorielles des situations d'instabilité résidentielle rencontrées. Il est composé de praticiens et implique les organismes référents dans l'étude des cas anonymisés.

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

La parole aux locataires : Ce qu'ils pensent de l'impact du programme

Selon l'**approche axée sur les capacités**, le logement social n'est pas simplement un outil d'équité permettant une accessibilité financière, mais est aussi un **moyen de conversion** de biens économiques en capacités permettant aux individus qui en bénéficient un fonctionnement quotidien choisi. En ce sens, l'obtention d'un PSL via Clés en main permettrait aux locataires d'avoir de meilleures chances de participation citoyenne et ainsi d'avoir accès à une meilleure qualité de vie.

Afin de récolter des données sur les effets de l'action intersectorielle du programme Clés en main sur les déterminants sociaux de la santé des locataires, **115 appels téléphoniques** ont été réalisés auprès de participants volontaires. Voici les caractéristiques socio-démographiques de l'échantillon (voir page suivante) :





Quels sont les points saillants de cette enquête ? (p.41 à 55 de l'étude)



88% des locataires croient que l'obtention d'un PSL a eu une **influence positive** au **niveau psychologique**.



Depuis l'obtention de leur PSL, les locataires **utilisent moins souvent** les **services communautaires** (diminution de **19%**), les **services publics de santé** (diminution de **3%**) ou les **services d'urgence** (diminution de **7%**) au fil des ans.



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



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



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



Depuis l'obtention de leur PSL, **92%** des locataires arrivent à gérer leur budget de manière **autonome** et **71%** arrivent à mieux le gérer pour répondre à **d'autres besoins que ceux liés à leurs besoins de base**.



Depuis l'obtention de leur PSL, les locataires sont **plus souvent** hospitalisés pour des raisons de **santé physique** (augmentation de **10%**), mais **moins souvent** pour des raisons de **santé mentale** au fil des ans (diminution de **17%**).

Ces résultats semblent-ils représentatifs de l'expérience des locataires lors de la première année d'intégration en logement ?

En plus des appels téléphoniques, deux focus groupes auprès de 7 locataires ont été réalisés dans le but de corroborer ou non les données récoltées concernant les effets de l'action intersectorielle du programme Clés en main sur les déterminants sociaux de la santé des participants.

Bonjour! C'est moi, François. J'ai été convié à participer aux focus groupes de cette étude. Il me fait plaisir de partager mon expérience de ma première année d'intégration en logement avec le programme Clés en main.



Pour François, il associe le fait d'avoir un PSL aux grands changements d'habitudes de vie entrepris, changements ayant réduit le nombre d'hospitalisations pour des problèmes de santé graves : « **Si on r'garde ça, v'là trois ans, j't'ais avec ma marchette pis j'fumais 60 cigarettes par jour, ça fait 50 ans que j'fume 2 paquets par jour, pis là, j'suis rendu à 3 [cigarettes]** ».



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

Pour François, l'accès au PSL a permis de stabiliser plusieurs aspects de sa vie : « **Ça a stabilisé ma maladie, mon anxiété, ça m'a permis de me mettre en marche et me mettre de l'argent de côté [...] me mettre en forme** ».

Pour François, l'obtention d'un PSL lui a permis de quitter son ancien hébergement où il vivait avec plusieurs autres personnes. Même s'il ressent de la solitude, son logement lui permet d'avoir un meilleur contrôle sur ses relations sociales : « **J'suis pas prêt à faire entrer n'importe qui chez nous juste pour avoir un ami** ».

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

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

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

La dernière section de l'étude est un **guide de pratiques opérationnel destiné aux intervenants**. Comme l'intégration en logement des locataires marginalisés ou vivant des enjeux de santé mentale présente des spécificités notables par rapport aux approches d'intervention dites conventionnelles, nous avons cru pertinent d'effectuer des ateliers de rédaction de récits de pratiques auprès de **15 intervenants** qui ont développé une expertise auprès de ces locataires.

Les intervenants ont participé à **8 ateliers** de rédaction de récits de pratiques portant sur **17** différents thèmes de problématiques rencontrées à travers le processus d'intervention. Les ateliers, animés sous forme d'une démarche de co-formation, avaient pour but de croiser les **savoirs formels, pratiques et expérientiels** des intervenants. Chacun des récits a ensuite été analysé afin d'en dégager les « **ingrédients actifs** » qui ont mené à une intervention efficace.

Certains thèmes et « ingrédients actifs » sont ici présentés à titre d'exemple. Le détail de l'ensemble des récits de pratiques est présent aux pages 93 à 143 de l'étude.

Des exemples des thèmes abordés lors des ateliers de récits de pratiques

- Une fois où j'ai su aider un locataire à reconnaître qu'il vivait une problématique en logement pouvant mettre en danger sa stabilité résidentielle ;
- Une fois où j'ai su comment transformer un lien utilitaire en un lien d'engagement dans la relation d'aide ;
- Une fois où j'ai su comment responsabiliser le locataire face à ses nouveaux rôles et responsabilités ;
- Une fois où j'ai su comment soutenir le locataire dans un épisode de détérioration de son état mental au bénéfice de sa stabilité résidentielle ;
- Une fois où j'ai dû adapter ma posture alors qu'un participant souhaitait que mon rôle dépasse mon mandat ;



Exemples « d'ingrédients actifs » retenus pour plusieurs thématiques

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

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

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

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

– Utiliser le logement comme levier de mobilisation et de changement :

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

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

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

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

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

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

• Il peut être pertinent de s'appuyer, surtout en début de suivi, sur des liens de confiance déjà développés entre un locataire et d'autres intervenants qui ont déjà été en contact avec lui. Cet « ingrédient actif » est lié à l'approche écologique (Bouchard, 1987) par l'utilisation du réseau du locataire dans l'intervention.

Conclusion

Pour conclure : Ce qu'il faut retenir de cette étude

Le développement de l'accessibilité au logement social pour les clientèles marginalisées et vivant des enjeux de santé mentale graves est un projet incontournable pour bâtir une **société plus inclusive et améliorer l'efficacité des services**.

De plus, étant donné la complexité de l'intégration en logement des locataires marginalisés ou vivant des enjeux de santé mentale, **documenter les pratiques** des intervenants qui accompagnent ces locataires dans l'appropriation de leur rôle et dans la construction d'une stabilité résidentielle durable s'avère primordial.

Il importe de rappeler qu'un programme tel que Clés en main présente des **solutions structurantes et opérationnelles** s'appuyant sur l'implication de l'ensemble des acteurs-clés du logement social et des services sociaux et de santé. Ce projet de concertation est appuyé par des ententes mutuelles qui délimitent avec précision le rôle et les responsabilités de chacun.

Finalement, Clés en main est un programme **abordable** qui **s'adapte facilement** pour son implantation dans un milieu urbain ou rural. Clés en main s'appuie sur un programme de logement social provincial déjà existant, soit le **PSL**, ce qui facilite davantage son implantation dans l'ensemble des régions du Québec.



Références

- Ainsworth, M. S. & al. (1978). *Patterns of attachment*. Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum.
- Bouchard, C. (1987). Intervenir à partir de l'approche écologique: au centre, l'intervenante. *Service social*, 36(2-3), 454-477.
- Gaetz, S. (2012). *Le coût réel de l'itinérance : peut-on économiser en faisant les bons choix ?* Toronto : Canadian Homelessness Research Network Press.
- Institut de la statistique du Québec. (2015). *Portrait statistique de la santé mentale des Québécois. Résultats de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes - Santé mentale 2012*. Québec: Institut de la statistique du Québec.
- Lain, G. (2016). *Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec : comprendre et accompagner les déterminants de stabilité résidentielle auprès des locataires marginalisés*. Rapport de projet, Programme intersectoriel Clés en main Capitale Nationale, Québec.
- Leclère, M. (2012). Chapitre 2. Approche cognitivo-comportementale. Dans : Silke Schauder éd., *L'étude de cas en psychologie clinique: 4 approches théoriques* (p. 113-160). Paris: Dunod
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, p. 370-396.
- Mercier, C. & Métivier, A. (2003). *Action intersectorielle et développement local à Sherbrooke: impacts et perspectives pour l'action communautaire*. Moisson-Estrie et Université de Sherbrooke.
- Ministère de la Santé et des Services Sociaux. (2015). *Plan d'action en santé mentale 2017-2020 : Faire ensemble autrement*. Ministère de la santé et des services sociaux. Québec: Gouvernement du Québec.
- Morin, P. & al. (2015). *L'intervention intersectorielle en santé et services sociaux dans ses liens avec les dimensions de l'habitation et le logement social*. Rapport de recherche, Université de Sherbrooke, Sherbrooke.
- OMHQ et Clés en main. (2017). *Rapport-synthèse : Prévenir l'instabilité résidentielle en logement social à Québec*. Québec.
- Sen, A. (1985). Well-being, Agency and Freedom. *Journal of Philosophy*, 82(4), 169-221.
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. (2012). *Rapport annuel*. Société canadienne d'hypothèques et de logement. Québec, Québec, Canada.
- Société d'habitation du Québec. (2018). *Plan stratégique 2017-2021*. Société d'habitation du Québec, Québec.
- Stip, E. C. (2001). *Schizophrenia: people's perceptions in Quebec*. Lettre de recherche, Canadian Medical Association, Montréal.



Le Porte-Clés

Québec 

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

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke 
Institut universitaire de première ligne
en santé et services sociaux

LES CLÉS
DE LA MAIN
CAPITALE NATIONALE

Pech 
INTERVENIR AUTREMENT