

# COLLOQUE NATIONAL EN ITINÉRANCE

RESPONSABILITÉS COLLECTIVES  
ET PRATIQUES CROISÉES

Montréal, 19 et 20 octobre 2017





# Prévenir et réduire l'itinérance : des stratégies et des outils pour agir

Lynne Duguay, directrice,

*Direction des services en dépendance et en itinérance, ministère de la  
Santé et des Services sociaux*

Roch Hurtubise,

*CREMIS, professeur titulaire, École de travail social, Université de  
Sherbrooke*



# Plan de la présentation



- 1) Stratégie pour assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir
- 2) Outils pour évaluer la présence ou le risque de précarité résidentielle
- 3) Guide web sur les bonnes pratiques en itinérance
- 4) Formation e-learning sur le guide des bonnes pratiques et l'outil de repérage



# Stratégie pour assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir

# La stratégie ...



- ✓ Relève d'une responsabilité partagée de tous les programmes-services des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- ✓ Processus de mise en œuvre de moyens cliniques et de mesures organisationnelles adaptées aux enjeux régionaux en santé et services sociaux, permettant de répondre aux besoins particuliers des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

# Mise en contexte



- ✓ Moyen 14.2 du Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance.
- ✓ Objectif 15 de la planification stratégique 2015-2020 du MSSS : Intensifier l'offre de service en itinérance.

# Objectifs poursuivis



Objectif général : Assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services offerts aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Objectifs spécifiques :

- ✓ Mobiliser et dynamiser l'ensemble des programmes services;
- ✓ Assurer le repérage et l'évaluation des besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir;
- ✓ Accompagner au moyen d'une offre de services définie, adaptée à leur réalité et inspirée des meilleures pratiques afin de prévenir le passage à la rue ou d'en favoriser la sortie;
- ✓ Mettre en place et consolider des collaborations formelles entre les intervenants des établissements du réseau, avec les partenaires du milieu communautaire.



# Étapes d'implantation



- 1) Mettre en place une structure de travail pour coordonner la démarche
- 2) Disposer d'une lecture commune du phénomène de l'itinérance ainsi que de la dispensation et de l'organisation de services sur le territoire
- 3) Procéder à une analyse diagnostique
- 4) Mettre en place des mesures qui assurent l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir



# 1) Mettre en place une structure de travail pour coordonner la démarche



Représentation et engagement de l'ensemble des programmes-services.

Assurer l'implication :

- ✓ des conseils professionnels ;
- ✓ de représentants des usagers;
- ✓ des partenaires clé du RTS (dont les équipes interprofessionnelles des GMF, organismes communautaires).

Élaboration d'une vision commune du processus d'implantation de la Stratégie d'accès au plan régional.

2) Disposer d'une lecture commune du phénomène de l'itinérance ainsi que de la dispensation et de l'organisation de services sur le territoire



Compréhension commune du phénomène de l'itinérance sur le territoire par l'ensemble des acteurs impliqués dans la structure de travail :

- a. appropriation des données disponibles sur le profil des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ;
- b. portrait des services disponibles pour répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sur le territoire.

### 3) Procéder à une analyse diagnostique



Lecture commune de la réalité régionale en identifiant les principaux écarts et éléments de succès relatifs :

- a. à l'accessibilité, la qualité et la continuité des services de santé et services sociaux offerts aux personnes visées par la Stratégie d'accès;
- b. aux orientations ministérielles existantes dans l'ensemble des programmes-services et leur actualisation.

## 4) Mettre en place des mesures qui assurent l'accessibilité, la qualité et la continuité des soins et des services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir



### 4.1 Repérer, évaluer les besoins et accompagner les personnes

- ✓ Déploiement des outils cliniques identifiés pour assurer le repérage et l'évaluation des besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
- ✓ Identification et actualisation de mesures d'accompagnement dans l'ensemble des programmes-services qui prennent en compte les besoins particuliers des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
- ✓ Sensibilisation et formation du personnel à l'adoption de pratiques pertinentes en matière d'itinérance.



## 4) Mettre en place...(suite)



### 4.2 Identifier et mettre en œuvre des solutions en regard des priorités convenues au plan régional

- ✓ Identification de priorités régionales afin de combler les écarts identifiés lors de l'analyse diagnostique.
- ✓ Des mesures organisationnelles sont convenues entre tous les acteurs concernés afin de solutionner les enjeux priorités. Les acteurs peuvent être issus des établissements du RSSS, mais également des partenaires pertinents du RTS.
- ✓ Les parties prenantes s'engagent à actualiser les actions nécessaires, dans le respect des rôles et des responsabilités convenues.
- ✓ Les partenaires concernés sont informés des mesures déployées afin d'assurer la mise à jour des pratiques, le cas échéant.



# Projets au CREMIS dans le cadre du plan d'action



# Outils pour évaluer la présence ou le risque de précarité résidentielle

# Lien avec le Plan d'action interministériel



Action 5. Repérer rapidement dans tous les établissements et organismes visés les personnes itinérantes ou à risque de le devenir et intervenir précocement auprès d'elles pour éviter que leur situation ne s'aggrave.

Action 5.1 Conception d'un outil de repérage des personnes itinérantes ou à risque de le devenir.

Action 5.2 Diffusion de l'outil de repérage auprès des différentes organisations appelées à intervenir auprès des personnes itinérantes ou à risque de le devenir.



# Objectifs



## Objectif général

Le renforcement de la capacité des intervenants et du réseau de la santé et des services sociaux à voir et à repérer les personnes en situation d'itinérance ou à risque de vivre l'itinérance.

## Objectifs spécifiques

Une évaluation de l'instabilité résidentielle soutenue par des outils pratiques.

La possibilité d'avoir des repères communs pour systématiser le processus d'évaluation et favoriser la continuité des soins et des services.

# Trois outils



- Outils simples et concrets à utiliser dans divers contextes de pratique

1<sup>er</sup> Outil de repérage (I.R.I.S : instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles précaires ou à risque)

2<sup>e</sup> Outil d'aide à l'évaluation de l'instabilité résidentielle

3<sup>e</sup> Outil d'aide à l'observation en contexte de proximité

# Élaboration des outils



- ✓ Recension de la littérature sur les outils existants
- ✓ Consultation d'acteurs terrain
- ✓ Consultation d'experts en élaboration d'outils
- ✓ Identification des indicateurs pertinents
- ✓ Élaboration des questions
- ✓ Test de l'outil IRIS
- ✓ Production d'un guide d'accompagnement de l'outil

# OUTIL # 1 : UN OUTIL DE REPÉRAGE POUR DÉCELER DES INDICES D'INSTABILITÉ RÉSIDENIELLE



L'outil IRIS (Instrument de Repérage et d'Identification des Situations résidentielles précaires et à risque)

L'outil explore en cinq questions les indices d'instabilité résidentielle:

- 1) la situation résidentielle de la personne (sa sécurité, sa stabilité et sa stabilité financière);
- 2) son réseau social et ses ressources;
- 3) son historique résidentiel depuis la dernière année.



# OUTIL # 2 : UN OUTIL D'AIDE À L'ÉVALUATION DE L'INSTABILITÉ RÉSIDENIELLE



Grille pour soutenir le travail d'évaluation clinique –  
prise en compte de l'enjeu de l'instabilité résidentielle

a) Indices de l'instabilité résidentielle de l'IRIS

b) Dimensions susceptibles d'influencer, aggraver ou au contraire réduire le risque d'instabilité résidentielle dans une évaluation globale des besoins.

- ✓ L'environnement résidentiel
- ✓ Les barrières à l'accès, la stabilité et la sécurité résidentielle
- ✓ Les forces personnelles, ressources et réseaux de la personne
- ✓ La santé mentale et physique
- ✓ La toxicomanie
- ✓ La judiciarisation
- ✓ Les ruptures sociales
- ✓ La victimisation dans l'enfance et à l'âge adulte

c) Facteurs de risque, facteurs de protection

# OUTIL # 3 : UN OUTIL D'AIDE À L'OBSERVATION POUR REPÉRER DANS L'ESPACE PUBLIC DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE OU À RISQUE DE LE DEVENIR



Présentation de l'approche de repérage à l'œuvre dans les stratégies d'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance, notamment dans les approches de proximité et d'outreach.

Grille d'observation destinée aux intervenants en proximité

Quoi regarder.

Comment regarder

Routines d'observation



# Guide WEB sur les bonnes pratiques en itinérance

# Lien avec le Plan d'action interministériel



5. Repérer rapidement dans tous les établissements et organismes visés les personnes itinérantes ou à risque de le devenir et intervenir précocement auprès d'elles pour éviter que leur situation ne s'aggrave.

5.3. Conception d'un guide de bonnes pratiques en matière d'intervention précoce et de sortie de l'itinérance



# Objectifs poursuivis



Favoriser une intervention proactive à l'égard des personnes qui vivent l'itinérance ou qui sont à risque de la vivre, dans le respect du cheminement et des aspirations des personnes:

- ✓ en mobilisant les intervenants autour de leur possibilité d'agir positivement sur la trajectoire des personnes;
- ✓ en identifiant les bonnes pratiques en première ligne (postures, attitudes, démarches, approches) afin d'accueillir, d'offrir les soins et les services, ainsi que la continuité de suivi requise par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir;
- ✓ accessible au réseau public et au réseau communautaire.

# Élaboration du guide



Consultation d'acteurs terrain

Public cible du guide

Consultation des partenaires autochtones

Consultation d'experts en itinérance

Recension de la littérature

Développement des fiches

Validation des contenus auprès d'experts et du public cible

# Orientations pédagogiques du guide



## Approche par situations de pratique

- ✓ Entrée dans le guide sur la base des principaux défis vécus dans l'intervention (enjeux cliniques, éthiques, accueil, cohabitation), en se centrant sur le « que faire » et en ancrant le guide dans le contexte de travail des différents intervenants;
- ✓ Identification des actions pertinentes à poser permettant l'accès aux services et la réponse aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être;
- ✓ Chaque fiche identifie des cibles d'intervention et les bonnes pratiques qui y sont associées;

# Un guide WEB



Forme Web de « fiches à la carte », facilement consultables individuellement et selon les besoins d'acteurs variés.

Principes clés de l'intervention

17 fiches sur des situations de pratique

- 4 fiches transversales

- 8 fiches sur des enjeux spécifiques

- 4 fiches sur des points tournants

- 1 fiche sur l'intervention auprès des Premières nations et des Inuits

8 compléments sur des approches d'intervention

9 compléments sur des populations spécifiques

10 capsules vidéos

# Quatre fiches sur des enjeux transversaux de la pratique en itinérance



- ✓ Accueillir des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être
- ✓ Répondre aux besoins et orienter vers les services
- ✓ Évaluer la santé
- ✓ Accompagner des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être



# Un exemple : La fiche accueillir



*Comment favoriser l'accueil de ces personnes dans les services?*

*Les premiers contacts entre les personnes en situation d'itinérance et les intervenants sont parfois difficiles à cause des appréhensions et des anticipations qui peuvent être vécues de part et d'autre. L'ampleur et la complexité des problèmes vécus par la personne peuvent faire ressentir un sentiment d'impuissance à l'intervenant et lui faire croire, à tort, qu'il n'a pas les outils et l'expertise nécessaire pour gérer la situation ou encore que les besoins de la personne ne correspondent pas à l'offre de services de l'établissement. L'intervenant peut être déstabilisé par la façon dont la personne entre en relation avec lui, il peut être mal à l'aise devant son apparence physique ou les manifestations d'une hygiène négligée. Il peut parfois estimer qu'il vaut mieux diriger la personne vers des services spécialisés alors qu'il est souvent possible de faire une première action dans l'immédiat. De son côté, la personne en situation d'itinérance peut hésiter parce qu'elle a eu des expériences négatives avec les services et les institutions ou encore qu'elle ne sent pas le besoin d'aller vers les services.*

*Dans un tel contexte, l'accueil est central. Il est souvent le levier qui permet une amélioration des conditions de vie des personnes, qui évite qu'elles se retrouvent à la rue ou qui peut favoriser la sortie de la rue.*

# Un exemple : La fiche accueillir



1) Adopter des attitudes et des comportements d'ouverture, de flexibilité et d'empathie lors de la prise de contact

- ✓ *Accueillir avec respect et sans préjugé*
- ✓ *Cultiver de l'empathie à l'égard de personnes peu connectées à elles-mêmes*
- ✓ *Exprimer de l'intérêt pour la personne*

2) Aménager l'attente afin de favoriser l'accès aux services

- ✓ Reconnaître l'inconfort lié à l'attente
- ✓ Accueillir les personnes même en retard
- ✓ Relativiser les expressions d'impatience

3) Entendre la demande

- ✓ Permettre à la personne d'exprimer son besoin
- ✓ Favoriser la formulation d'une demande

# Huit fiches sur des problèmes de pratique spécifiques



- ✓ Des personnes sans carte d'identité, sans revenu
- ✓ Des personnes à protéger
- ✓ Intervenir auprès de personnes qui semblent peu motivées à aller vers un mieux-être
- ✓ Mobile, de passage, hors secteur
- ✓ Des personnes qui font les portes-tournantes
- ✓ Intervenir auprès de personnes ayant des comportements dérangeants
- ✓ Des personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie et problèmes concomitants
- ✓ Des personnes en contact avec la justice

# Quatre fiches sur des points tournants de la trajectoire des personnes



- ✓ Prévenir l'itinérance chez les personnes qui quittent un établissement du réseau.
- ✓ Admission et le plan à la sortie des hôpitaux de personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être
- ✓ Prévenir le passage à la rue
- ✓ Accompagner la sortie de la rue

# Une fiche sur l'intervention auprès des Premières nations et des Inuits



- ✓ Accompagner les Premières Nations et les Inuits en situation d'itinérance



# Compléments WEB sur les approches d'intervention



- Approche orientée vers les solutions
- Approche de la réduction des méfaits
- Approche motivationnelle
- Approche tenant compte des traumatismes
- Approche du rétablissement
- Approche du patient vulnérable
- Approche interculturelle
- Approche de la sécurisation culturelle

# Compléments Web sur les populations



- Femmes
- Hommes
- personnes âgées
- jeunes
- D.I.
- Migrants
- LGBTQ
- Inuits
- Première nations



# Formation sur les bonnes pratiques

# Lien avec le plan d'action interministériel



5. Repérer rapidement dans tous les établissements et organismes visés les personnes itinérantes ou à risque de le devenir et intervenir précocement auprès d'elles pour éviter que leur situation ne s'aggrave.

5.4. Développement et offre d'une formation sur les bonnes pratiques en matière d'intervention précoce et de sortie de l'itinérance pour l'ensemble des intervenants et intervenantes appelés à travailler auprès des personnes itinérantes.

# Orientations de la formation



- ✓ Formation en ligne (e learning)
- ✓ Approche réflexive visant appropriation des outils
- ✓ Lien avec le guide et l'outil IRIS



# Objectifs formation sur le guide de pratiques



Objectif général : Favoriser l'appropriation et l'intégration du contenu du guide des bonnes pratiques en itinérance

Objectifs spécifiques :

- ✓ Dresser un portrait des différentes réalités des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être ainsi que des enjeux auxquels celles-ci sont confrontées.
- ✓ Intégrer des pratiques compatibles et adaptées à leur réalité professionnelle dans leurs interventions auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

# Objectifs formation sur l'outil de repérage



Objectif général : Favoriser l'appropriation et l'utilisation de l'outil de repérage.

Objectifs spécifiques :

- ✓ Utiliser adéquatement l'outil de repérage pour amorcer une évaluation de la présence ou le risque de précarité résidentielle.

# Production de 10 capsules vidéos



Témoignage de différents acteurs impliqués dans le champ de l'itinérance (intervenants, gestionnaires, chercheurs)

Parole de personnes ayant eu un parcours à la rue.

Le vidéo permet de toucher la dimension affective de notre public cible en présentant un contenu plus personnel, expérientiel et réflexif.

Vidéaste Christine Chevarie

# Élaboration de la formation



Responsabilité contenu : CREMIS

Responsabilité développement et déploiement de la formation  
: Centre expertise en santé de Sherbrooke (CESS)

# Équipe



## **Agentes planification, programmation et recherche**

Marie-Claude Rose

Rachel Benoit

Sira Camara

Geneviève Mc Lure

Marianne Carle Marsan

Suzanne Carrière

Marie Saint-Louis

Alexandre Thériault

Lucie Trudel

## **Gestionnaire**

Francine Côté

Marise Guindon