

# COUP D'OEIL

## Logement social de transition pour personnes itinérantes

*Une expérience novatrice à la Place  
Vimont, un HLM de Sherbrooke*



### En bref

#### Problématique à l'origine

Les personnes itinérantes présentent des difficultés importantes à intégrer et à conserver un logement. Sans une certaine stabilité résidentielle, les intervenants du réseau de la santé peuvent difficilement les rejoindre pour les soutenir dans l'amélioration de leurs conditions de vie.

#### Populations ciblées

Personnes itinérantes, à risque d'itinérance ou ayant des difficultés importantes à intégrer et à maintenir un logement.

#### Principaux partenaires du RLS

Office municipal d'habitation de Sherbrooke (OMHS)  
Services d'aide en prévention de la criminalité (SAPC)  
par le biais du programme Qualilogis  
Direction des services aux adultes du CSSS-IUGS

#### Territoires

Région administrative : Estrie  
Territoire du RLS : Sherbrooke

#### Nom donné à l'initiative par le terrain

Place Vimont

#### Personne-ressource terrain

Émilie Audet, chef d'administration de programmes,  
Direction des services aux adultes  
CSSS-IUGS  
819 780-2220, poste 48339  
eaudet.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

### LA RÉPONSE DU TERRAIN

L'initiative consiste à rendre accessible des logements sociaux de transition à des personnes en situation d'itinérance afin de leur permettre d'accéder à des soins de santé, entre autres, et d'améliorer leurs conditions de vie en général.

### COMMENT L'INITIATIVE A-T-ELLE PRIS FORME?

En 2005, dans le cadre des rencontres du comité de la Table de concertation sur l'itinérance à Sherbrooke, les partenaires sont préoccupés par les nombreux problèmes d'accès au logement pour les personnes marginalisées.

L'équipe itinérance du Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS) s'associe à l'équipe des Services d'aide en prévention de la criminalité (SAPC) pour formuler une proposition : offrir des espaces de logement aux personnes itinérantes afin de les accompagner dans leur capacité à se maintenir en logement.

À la suite de discussions avec l'Office municipal d'habitation de Sherbrooke (OMHS), celui-ci accepte de rendre disponible huit de ses 78 logements pour personnes seules dans son HLM de la Place Vimont.

L'organisateur communautaire du CSSS-IUGS traduit le climat de collaboration qui règne à ce moment. « Rapidement, à travers tout le développement qui se faisait, les partenariats qui se créaient, ce projet-là a émergé. Puis, il est né vraiment du besoin, du constat, ou de la difficulté des personnes itinérantes à habiter un logement, à conserver un logement. ».

En janvier 2006, une entente tripartite d'une durée de six mois est signée. Chacun des partenaires, le SAPC et le CSSS-IUGS, disposent de quatre unités de logements pour des personnes qu'ils recommandent. L'entente d'hébergement est valide pour trois mois et peut être renouvelée au besoin.

Lors du renouvellement de l'entente, l'OMHS a proposé aux partenaires d'aménager un local communautaire dans le parc de logements du HLM afin d'offrir des services à l'ensemble des locataires. C'est un lieu pour socialiser et pour rencontrer un intervenant de façon informelle.

Lors d'une entrevue, un locataire exprime sa compréhension du soutien qu'il reçoit dans le cadre de cette initiative. « Ça là, c'est une place de transition, tu peux pas rester là indéfiniment. Mais, ils te donnent quand même assez de temps, sont assez... tu sais, si tu fais tout comme correct, tu ne commences pas à te chicaner... ».

## COMMENT LA COLLABORATION SE VIT-ELLE?

L'initiative de la Place Vimont est un bel exemple de *leadership* partagé. Les rôles du SAPC, du CSSS-IUGS et de l'OMHS sont bien définis.

Dans l'entente de partenariat, les objectifs poursuivis sont de :

- ▶ Fournir des logements de qualité pour les personnes itinérantes et très marginalisées;

- ▶ Permettre aux personnes itinérantes d'expérimenter leur potentiel de stabilité en logement de transition et de développer les habiletés qui les aideront à conserver un logement permanent;

- ▶ Agir de façon préventive auprès des personnes en logement régulier de l'OMHS, mais dont le dysfonctionnement psychosocial les rend à risque d'expulsion et d'itinérance;

- ▶ Développer de nouvelles pratiques et de nouveaux rapports de partenariat intersectoriels susceptibles de mieux répondre aux besoins des personnes itinérantes à Sherbrooke.

« Si le CSSS n'avait pas fait partie de l'entente financière, le projet serait mort dans l'œuf. »  
Intervenant-CSSS

Les gestionnaires mandatés pour chaque organisation (directrice du service à la clientèle et du soutien communautaire de l'OMHS, directeur adjoint du SAPC, et chef de programmes de la Direction des services aux adultes du CSSS-IUGS) se rencontrent une fois par année pour le renouvellement de l'entente et pour les modifications à y apporter s'il y a lieu.

Un comité de suivi composé des intervenants du SAPC, de l'OMHS et de l'équipe itinérance du CSSS-IUGS se rencontrent aux six à huit semaines à la salle communautaire.

Un policier communautaire s'est joint à l'initiative de façon non-officielle. Il participe aux rencontres du comité et fait le point sur les appels reçus au Service de police de Sherbrooke.

Ces rencontres statutaires servent à prévoir et à planifier les activités à la salle communautaire, à répartir les tâches et à discuter de ce qui a été fait depuis la dernière rencontre. De plus, ces rencontres permettent de discuter de situations problématiques afin d'établir des plans d'action en impliquant tous les intervenants.

## Ressources financières

L'OMHS loue huit de ses 78 logements pour personnes seules au coût de 207 \$ par mois.

Le SAPC et le CSSS-IUGS assument, à parts égales, les frais des logements inoccupés ou des réparations non couvertes par l'OMHS.

La main d'œuvre pour l'entretien des logements est fournie en partie par le SAPC et l'OMHS.

L'OMHS participe au financement de certaines activités (repas de Noël, cabane à sucre, ateliers de cuisine).

## Ressources humaines

Une chef de programmes des services aux adultes et une intervenante de l'équipe itinérance du CSSS-IUGS à raison d'environ 2 à 4 heures par semaine.

Un intervenant du SAPC à raison d'environ 5 heures par semaine.

Une technicienne en soutien communautaire de l'OMHS.

Un policier communautaire (partenaire de l'intervention) pour une durée d'environ 3 heures par mois.

## Ressources matérielles

L'OMHS met à la disposition des intervenants un local communautaire dans le HLM.

## COMMENT LA RÉPONSE COLLECTIVE S'EST-ELLE DÉPLOYÉE?

Le principal objectif de cette initiative vise la stabilité résidentielle des personnes itinérantes dans le but d'avoir un impact sur les déterminants de la santé de cette population.

Pour ce faire, les intervenants des trois organisations (SAPC, OMHS, CSSS-IUGS) travaillent en collaboration afin de favoriser une expérience positive en logement dans un horizon d'inclusion sociale, notamment dans le cadre des activités proposées à la salle communautaire.

Les intervenants de l'équipe itinérance du CSSS-IUGS et du SAPC se partagent la gestion du volet clinique et une partie du volet administratif. Ils sélectionnent les personnes selon des critères d'admissibilité qu'ils ont déterminés et ce sont les intervenants qui proposent un logement lorsqu'il se libère. La flexibilité et la facilité d'accès à un logement (pas de demandes de référence, de preuves de solvabilité ou de listes d'attente) permet de rejoindre les personnes itinérantes sans les perdre dans les différentes démarches d'accès au logement. En résumé, la structure technocratique est adaptée à la population qu'on souhaite rejoindre.

### Intervention collective

Les intervenants des trois organisations se partagent les temps de présence à la salle communautaire. Les locataires du HLM et des logements de transition sont invités à participer aux activités proposées lors de ces demi-journées.

Le policier communautaire se présente quelques fois par mois à la salle communautaire pour créer un lien avec les locataires. Selon son horaire, il se joint à leurs activités (partie de cartes, cuisine, promenade des chiens à la SPA,...).

### Intervention individuelle

Les intervenants du SAPC et de l'équipe itinérance du CSSS-IUGS rendent visite aux personnes qu'ils accompagnent en moyenne une fois par semaine. Ils les rencontrent à leur domicile.

L'accompagnement s'organise autour du plan d'intervention qui a été établi avec le locataire et selon les besoins du moment, par exemple, le renouvellement de la carte d'assurance-maladie, l'ouverture d'un compte bancaire, etc. Au besoin, les locataires peuvent également joindre les intervenants par téléphone.

## QU'EST-CE QUE L'INITIATIVE A PERMIS DE CHANGER?

Les retombées pour les personnes itinérantes se manifestent dans trois domaines.

En plus d'avoir un toit, la santé des locataires s'améliore grâce aux services offerts par l'équipe itinérance du CSSS-IUGS. Les personnes peuvent rencontrer un médecin et bénéficier d'un suivi lors de problématiques de santé mentale par exemple. Conséquemment, des liens se créent ou se renforcent avec ces populations marginalisées.

Lors des rencontres du comité de suivi, les discussions de cas en équipe permettent d'établir des plans d'intervention individualisés conjoints. De plus, la présence du policier communautaire au sein du comité assure une certaine continuité dans l'intervention policière auprès des locataires.

### *La qualité de l'intervention*

*Une plus grande souplesse dans la gestion de la confidentialité permet aux intervenants d'établir des plans d'intervention où les différentes expertises sont mises à profit pour soutenir l'individu.*

La collaboration entre plusieurs intervenants permet d'offrir davantage de temps de présence à la salle communautaire. Ces possibilités de socialiser ont permis l'amélioration de la dynamique relationnelle entre les locataires du HLM et ceux des logements de transition et une meilleure cohabitation avec le voisinage.

### *L'implication des policiers*

*Pour certains locataires, un plan d'intervention est élaboré par l'intervenant en collaboration avec le policier communautaire. Celui-ci le présente par la suite aux patrouilleurs afin de guider leurs interventions en fonction des besoins de l'individu.*

Une retombée importante est celle d'une économie de moyens pour offrir un service adapté et efficace. Les intervenants sont présents sur le territoire et facilitent le réseautage entre les différents organismes communautaires et les institutions publiques (travailleurs de rue, banque alimentaire, service de police, hôpitaux, CLSC).

L'initiative est complètement orientée vers deux déterminants de la santé, soit le logement et l'accessibilité aux soins.



*...le logement, c'est aussi un peu un lieu d'observation pour permettre de bien comprendre : qu'est-ce qui fait que la personne n'est pas capable de rester à une place? C'est tu parce que justement, elle [ne] s'entend jamais avec le monde, puis c'est tu parce que...c'est la consommation?*



*Intervenant du CSSS-IUGS*

## QU'AVONS-NOUS APPRIS DE CETTE EXPÉRIENCE COLLECTIVE?

L'initiative de la Place Vimont se poursuit encore aujourd'hui grâce à la présence de « gestionnaire qui a ça à cœur » (gestionnaire) et à des intervenants engagés, ouverts et créatifs.

Un des leviers de cette initiative a été la volonté des trois organisations de franchir les limites de leur mandat respectif. L'OMHS a accepté de louer ses logements à un coût minime, le SAPC et le CSSS-IUGS ont accepté d'assumer les frais inhérents à l'occupation et aux bris non couverts par l'OMHS.

Un autre levier important, est la flexibilité et la rapidité d'accès à un logement. Le fait que la structure technocratique soit simplifiée permet de rejoindre les personnes itinérantes sans les perdre dans le processus d'accès ou les délais d'attente.

De plus, le travail de collaboration entre les intervenants permet le partage des responsabilités dans l'animation à la salle communautaire et favorise la complémentarité des approches auprès des locataires.

---

L'un des défis mentionné par les intervenants est le manque de ressources. Le nombre d'intervenants est restreint et ils ont tous une autre charge de travail (d'autres projets, d'autres clients à rencontrer), ce qui limite l'intervention intensive dans le milieu et l'intervention rapide en situation de crise.

Une intervenante partage aussi un constat concernant l'importance de faire un pas de plus vers l'inclusion sociale afin d'éviter la *ghettoïsation*. Par exemple, certaines activités proposées aux locataires pourraient se dérouler à l'extérieur de la Place Vimont afin d'ouvrir plus largement sur la communauté.

---

Un enjeu qui préoccupe les intervenants est lié au double rôle de collecteur de loyer et d'intervenant pour l'intervenant du SAPC. Ce double rôle influence la perception et la relation avec les locataires. C'est aussi une charge de travail supplémentaire pour l'intervenant, car cette responsabilité peut mobiliser une grande partie du temps consacré à la Place Vimont.

---

Ces apprentissages, partagés par l'ensemble des intervenants et des gestionnaires, contribuent à maintenir une qualité de présence et d'écoute auprès des locataires qui semblent effectivement l'apprécier.

« Ça impliquait quand même une ouverture à expérimenter, puis à sortir des sentiers battus. Parce que tout le monde sortait un petit peu de son mandat balisé, je te dirais, à ce moment-là pour essayer ça là. »  
(Organisateur communautaire, CSSS-IUGS)

« C'était, je dirais, une des clés de notre projet : c'était pouvoir avoir accès rapidement. [...] Puis pas nécessairement dans un processus là où on remplit un questionnaire, où la personne est pris en attente. Souvent, bien là, [elle] est partie ou [elle] n'est plus intéressée. »  
(Intervenant, CSSS-IUGS)

« Des fois, on va se donner des pistes d'intervention. On sait qu'on n'a pas les mêmes yeux, fait que [l'intervenant du SAPC] peut voir une situation différemment qui va m'amener à un son de cloche, et vice-versa tu sais. »  
(Intervenante-OMHS)

« Bien pour moi, c'est que c'est beaucoup moins de stress, moins de solitude. Tu peux compter sur quelqu'un. Si t'as besoin de jaser, c'est là. »  
(Locataire)

## LES SUITES

Dans le cadre du projet de recherche *Projet Action Concertée. L'intervention intersectorielle en santé et services sociaux dans ses liens avec les dimensions de l'habitation et le logement social*, l'équipe de recherche du professeur Paul Morin travaille à l'élaboration d'un modèle intersectoriel émergeant de l'analyse des données recueillies lors des entrevues. De plus, l'équipe et les différents acteurs de la Place Vimont se sont rencontrés afin de formuler des pistes d'action pour les suites de l'initiative.

### Pistes d'action proposées

- ▶ Trouver des façons de faire connaître et reconnaître cette initiative de la Place Vimont par la communauté en commençant par informer les autres professionnels des milieux partenaires. Un des objectifs étant d'éviter la stigmatisation de la Place Vimont.
- ▶ Documenter les valeurs, la philosophie, les actions et les activités liées à cette initiative afin d'assurer sa cohérence et sa pérennité.
- ▶ Tenir un registre commun de renseignements concernant les locataires. De l'information utile et facile d'accès pour les intervenants qui permettrait aussi de faire un suivi statistique.
- ▶ Choisir les renseignements à déposer dans ce registre dans le but d'appuyer les retombées de cette initiative et de recueillir des données sur les changements observés chez les locataires.
- ▶ Réfléchir à une nouvelle façon de collecter le paiement des logements et possiblement l'expérimenter afin de l'évaluer.

---

## REMERCIEMENTS

L'OQRLS documente les initiatives à partir de différents points de vue par le biais d'entrevues. L'expérience et la perception des acteurs locaux sont au cœur des travaux de l'OQRLS. Ce coup d'oeil a été rédigé à partir des sources suivantes :

- ▶ Entrevue avec Geneviève Savoie-Dugas, travailleuse sociale au CSSS-IUGS
- ▶ Entrevue avec Patrick Tétreault, travailleur social au SAPC, programme Qualilogis
- ▶ Entrevue avec Philippe Dubois, policier communautaire du Service de police de Sherbrooke
- ▶ Entrevue avec Charles Coulombe, organisateur communautaire au CSSS-IUGS
- ▶ Entrevue avec Stéphanie Houde, assistante de recherche à l'Université de Sherbrooke
- ▶ Données de recherche : *Projet Action Concertée. L'intervention intersectorielle en santé et services sociaux dans ses liens avec les dimensions de l'habitation et le logement social*. P. Morin, directeur du Centre affilié universitaire du CSSS-IUGS et professeur à l'Université de Sherbrooke

**Rédaction**

Line Gagné, courtière de connaissances, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

**Relecture**

Suzanne Deshaies, courtière de connaissances, CSSS de Bordeaux-Cartierville - Saint-Laurent-CAU  
Marie-Ève Nadeau, responsable des communications, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

**Mise en pages et révision linguistique**

Valérie Plante, technicienne en administration, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

## POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES RLS



**Observatoire québécois  
des réseaux locaux de services**

*Une initiative des CSSS-CAU*

Pour communiquer avec nous : 819 780-2220, poste 45700

Site Web : [www.csss-iugs.ca/observatoire-quebecois-des-rls](http://www.csss-iugs.ca/observatoire-quebecois-des-rls)

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

Citation suggérée : Gagné, L. et S. Deshaies. (2014). Logement social de transition pour personnes itinérantes – Une expérience novatrice à la Place Vimont, un HLM de Sherbrooke. Coup d'oeil, Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 16 octobre 2014, 7 pages.

**Dépôt légal**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

ISSN : 1923-5895 (version imprimée)

ISSN : 1923-5909 (version PDF)

© Centre de santé et de services sociaux — Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke  
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2014