

Module 3

RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD

www.housingfirsttoolkit.ca/fr/réaliser



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada



the
homeless hub

Ce produit a été fait possible par un contribution financier de Santé Canada à le Commission de la santé mentale du Canada. Les idées dedans ce guide représentent seulement ceux que les auteurs.

© 2014 Commission de la santé mentale du Canada

Table des matières — module 3

RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD

APERÇU 78

Réaliser 79

MESSAGES CLÉS 80

Messages clés 81

TÂCHES DE MISE EN ŒUVRE 83

Contexte 84

Quelles sont les principales tâches associées à la mise en œuvre d'un programme de type Logement d'abord? 85

1. Embaucher du personnel et faire appel à des personnes... 85

2. Établir les protocoles de supervision et de communication... 86

3. Former le personnel 87

4. Loger ou reloger les participants et leur fournir du soutien 89

5. Fournir une supervision et un soutien continu 92

6. Offrir une formation continue, une formation avancée... 93

7. Évaluer la fidélité au modèle et améliorer le programme 94

AU SUJET DE LA MISE EN ŒUVRE 95

Quels sont les niveaux de mise en œuvre? 96

FIG. 1 MODÈLE DE MISE EN ŒUVRE 96

Quelles sont les ressources ou les stratégies qui favorisent l'atteinte des objectifs de mise en œuvre au niveau du personnel et des équipes? 97

Quelles sont les ressources ou les stratégies qui favorisent la mise en œuvre au niveau organisationnel ou sur le plan des systèmes? 98

Qui coordonne la stratégie de mise en œuvre? 99

TABLEAU 1: CADRE DE MISE EN ŒUVRE : TABLEAU RÉCAPITULATIF 100

DÉFIS & STRATÉGIES 101

Quels sont les principaux défis à prévoir pendant le processus de mise en œuvre? 102

1. Défi : Amener les équipes multidisciplinaires à collaborer 103

2. Défi : Aider les participants à s'acquitter de leurs responsabilités de... 106

3. Défi : Collaborer avec les propriétaires pour les amener à s'acquitter... 108

4. Défi : Soutenir les participants dans leur communauté 109

5. Défi : Gérer les émotions difficiles et les situations d'épuisement ... 112

6. Défi : Ajuster les objectifs du programme 114

7. Défi : S'approprier la philosophie du modèle accordant la priorité... 116

8. Défi : Mobiliser des personnes ayant un savoir expérientiel 119

9. Défi : Loger et reloger des participants 122

10. Défi : Assurer la fidélité au modèle accordant la priorité au logement 124



SOUS LES PROJECTEURS 125

RainCity à Vancouver 125



LISTE DE VÉRIFICATION DE LA MISE EN ŒUVRE 131



ANNEXES & RESSOURCES 133

Annexes & ressources 134

APERÇU

MODULE 3 — RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD



Photo by Shane Fester

Réaliser

Le présent module vise à donner un aperçu des principaux enjeux touchant la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement de type Logement d'abord. Le processus suppose d'embaucher du personnel et de faire appel à des personnes ayant un savoir expérientiel, de mettre en place des protocoles de supervision et de communication pour le personnel, de former des employés, de loger ou de reloger des participants, de fournir à ces derniers une supervision et un soutien continu, d'offrir une formation continue, une formation avancée ainsi que du soutien technique et, enfin, d'évaluer le programme en vue de l'améliorer. Une fois le module terminé, vous devriez avoir une bonne connaissance des points suivants:

- les principales tâches et les principaux enjeux liés à la mise en œuvre du modèle Logement d'abord,
- les défis courants à relever au moment de la mise en œuvre d'un programme Logement d'abord,
- les stratégies permettant de relever ces défis.

L'information fournie dans le présent module se fonde sur des résultats de recherche obtenus dans le cadre du projet Chez Soi ainsi que lors de consultations de groupes d'intervenants ayant l'expérience de la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement de type Logement d'abord. Le présent module interactif comprend une section **Messages clés**, qui résume de façon concise l'information présentée. La section **Tâches** énonce les principales étapes de la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement de type Logement d'abord. La section **Défis et stratégies** décrit une série de défis que les groupes pourraient devoir relever dans le processus de mise en œuvre ainsi que des stratégies éprouvées pour les surmonter. Ce module comprend également de précieuses **ressources et annexes** relatives à la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement de type Logement d'abord, notamment une liste de vérification, des rapports et articles rendant compte de la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement de type Logement d'abord ainsi que des documents décrivant les politiques et protocoles adaptés à divers sites où le projet Chez Soi a été mis en œuvre. D'autres éléments ont été intégrés au module, notamment des capsules vidéo.

MESSAGES CLÉS

MODULE 3 — RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD



Photo by Shane Fester

Messages clés

- **La mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement de type Logement d'abord** suppose d'embaucher du personnel et de faire appel à des personnes ayant un savoir expérientiel, de mettre en place des protocoles de supervision et de communication pour le personnel, de former des employés, de loger ou de reloger des participants, de fournir à ces derniers une supervision et un soutien continus, d'offrir une formation continue, une formation avancée ainsi que du soutien technique et, enfin, d'évaluer le programme en vue de l'améliorer.
- On peut devoir relever un certain nombre de **défis** au cours de la mise en œuvre : rassembler des équipes multidisciplinaires travaillant de façon unifiée; aider les participants à s'adapter à leurs responsabilités de locataires dans le cadre du processus de logement et de relogement; collaborer avec les propriétaires pour les amener à s'acquitter de leurs responsabilités; soutenir les participants dans leur communauté; gérer les émotions difficiles du personnel et des situations d'épuisement; ajuster les objectifs du programme; s'approprier la philosophie du modèle Logement d'abord et bâtir une communauté; mobiliser des personnes ayant un savoir expérientiel; loger et reloger des participants ayant des besoins complexes dans un marché où les logements sont limités ou difficiles à trouver; assurer la fidélité au modèle Logement d'abord.
- **Pour amener les membres d'une équipe multidisciplinaire à bien collaborer**, il est bon d'éviter le blâme ainsi que de reconnaître et d'accueillir les différences tout comme les valeurs et les objectifs communs. Il faut également favoriser la communication continue au sein de l'équipe, établir des protocoles clairs et bien définir les rôles et responsabilités.
- **Pour aider les participants à s'adapter à leurs responsabilités de locataires dans le cadre du processus de logement et de relogement**, il est bon de leur fournir un soutien dès le début, notamment en leur offrant une formation sur les compétences de base, ainsi que de les inciter à la réflexion et à l'apprentissage.
- **Pour amener les propriétaires à s'acquitter de leurs responsabilités**, il est bon de leur fournir de l'information et de s'investir avec eux dans la résolution de problèmes.

- **Pour soutenir les participants dans la communauté**, il est bon d'établir des relations positives avec eux, de créer des espaces communautaires et des ressources leur permettant de se sentir parties prenantes d'un groupe, de faciliter l'établissement de liens en mobilisant les ressources de la communauté élargie, de se montrer souple et créatif dans sa façon d'entrer en contact avec les participants et d'adapter le programme au contexte local.
- **Pour gérer les émotions difficiles et les situations d'épuisement du personnel clinique et d'hébergement**, il est bon d'inciter les employés à prendre soin d'eux-mêmes et de miser sur un modèle de gestion de cas en équipe.
- **Pour ajuster les objectifs du programme**, il est bon de se demander où en sont les participants, de réfléchir à des solutions autres que l'habitat dispersé, de garantir l'accès à des ressources et à une expertise en matière de renforcement des capacités et de créer des processus novateurs et créatifs de recrutement et de maintien en poste, tant au sein du programme que par l'établissement de partenariats, la sensibilisation et la défense d'intérêts.
- **Pour s'approprier la philosophie du modèle Logement d'abord et bâtir une communauté**, il est bon de garantir la cohésion de l'équipe au moment de l'embauche et au moyen de formations, de veiller au respect des principes du modèle Logement d'abord, d'établir des relations étroites avec les propriétaires et de communiquer clairement avec les organismes de financement.
- **Pour mobiliser des personnes ayant un savoir expérientiel**, il est bon d'embaucher des pairs aidants, d'organiser des séances de verbalisation pour les pairs aidants et les autres membres du personnel, de mettre en place des processus permettant aux participants de formuler des commentaires sur le programme, de normaliser la participation des pairs et de veiller à ce que ces derniers puissent intervenir de façon significative.
- **Pour loger et reloger des participants ayant des besoins complexes dans un marché où les logements sont difficiles à trouver**, il est bon d'avoir une compréhension approfondie du milieu du logement et d'adopter une démarche créative, de bien évaluer si un milieu donné convient au participant, d'embaucher du personnel dévoué et créatif qui a à cœur de loger les participants, de conserver en tout temps des sommes pouvant être utilisées avec souplesse et de collaborer avec les propriétaires et les participants pour éviter les expulsions.
- **Pour veiller au respect du modèle Logement d'abord**, il est bon de procéder à des évaluations dès le début de la mise en œuvre puis plus tard au cours du programme.

TÂCHES DE MISE EN ŒUVRE

MODULE 3 — RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD



Photo: Shane Fester

Contexte

À l'étape de la planification, votre groupe responsable de la planification devait élaborer le modèle de votre programme Logement d'abord et en préparer la mise en œuvre. Un regroupement des divers intervenants a conçu un modèle, choisi l'organisme d'accueil, obtenu du financement, dressé le profil de compétences requis du personnel de logement et de service, établi des protocoles de logement, mobilisé des personnes ayant un savoir expérientiel, communiqué avec des propriétaires et élaboré un plan d'évaluation préliminaire. À l'étape de la mise en œuvre, les intervenants mettent le plan en pratique. Dans le cadre du projet Chez Soi, le coût annuel moyen du programme était de 22 000 dollars pour les participants bénéficiant d'un suivi intensif dans le milieu (SIM), et de 14 000 dollars pour les participants bénéficiant d'un suivi d'intensité variable (SIV). Ces coûts comprennent les frais de logement et de soutien.



Renseignez-vous sur les différents niveaux de mise en œuvre, les stratégies et les ressources orientant la mise en œuvre et sur les personnes qui la coordonnent. [cliquez ici.](#)

Quelles sont les principales tâches associées à la mise en œuvre d'un programme de type Logement d'abord?

1

Embaucher du personnel et faire appel à des personnes ayant un savoir expérientiel



Allez aux sections:

1. *Planning task about hiring staff.*
2. *Hiring People with Lived Experience in a number of capacities*
3. *Strategies for employee retention*



Visionnez les vidéos

1. *Vu et entendu:*
www.youtube.com/watch?v=993u31iSN5g
2. *Travailler ensemble:*
www.youtube.com/watch?v=Da-B0BxuaXE



Johanne et Laszlo témoignent de leur expérience du projet Chez Soi. (ONF)

À l'étape de la planification, votre groupe responsable de la planification a exploré diverses sources de financement et a pu obtenir des fonds pour le programme. Dès les premières étapes de la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement (Logement d'abord), les intervenants doivent déterminer le budget en fonction des ressources accessibles et amorcer l'embauche du personnel de logement ainsi que du personnel clinique et de soutien. Au cours de la planification, les intervenants ont cerné les valeurs et les compétences que doivent présenter les titulaires de chaque poste et ont rédigé des profils détaillés du personnel et des descriptions de poste. Au moment de la mise en œuvre, les intervenants sont prêts à passer des candidats en entrevue et à embaucher du personnel de logement ainsi que du personnel clinique et de soutien.

Le processus d'embauche doit également viser le recrutement de personnes ayant un savoir expérientiel pour un certain nombre de postes : pairs aidants, pairs organisateurs, membres du comité consultatif de pairs et pairs médiateurs. Selon

le personnel du projet Chez Soi, il est utile d'embaucher des pairs qui ont tiré de leur propre parcours de rétablissement une grande capacité à prendre soin d'eux-mêmes et à aider d'autres personnes. Il importe également de confier des postes à temps plein à des pairs pour montrer que les personnes ayant un savoir expérientiel sont valorisées et considérées comme égales aux employés qui n'ont pas fait eux-mêmes l'expérience de l'itinérance. De plus, il est important d'embaucher des employés qui croient à la philosophie du modèle Logement d'abord et aux méthodes d'intervention centrées sur le rétablissement, les forces et la réduction des dommages. Par ailleurs, il importe d'envisager rapidement des stratégies de maintien en poste. Par exemple, pour retenir les employés de qualité, on peut fournir une formation avancée, offrir une supervision axée sur la réflexion, prévoir des évaluations du rendement constructives et proposer des avantages sociaux adéquats.

Cliquez ici pour accéder:

1. *Un document traitant de l'établissement de partenariats équitables.*
2. *Un document sur le soutien par les pairs en contexte de santé mentale.*

2

Établir les protocoles de supervision et de communication pour le personnel

Il est crucial d'établir des processus de supervision et de communication pour le personnel de logement ainsi que le personnel clinique et de soutien. La supervision du personnel suppose des rencontres individuelles à intervalles réguliers, où on passera en revue le travail effectué et qui seront l'occasion d'offrir soutien et formation. Les employés du projet Chez Soi ont indiqué qu'un bon superviseur doit souligner l'importance de demeurer fidèle au modèle Logement d'abord et stimuler l'établissement d'une culture de l'apprentissage et du respect parmi les employés. En effet, un superviseur efficace démontre l'importance d'écouter et montre à ses employés qu'il est possible de collaborer efficacement malgré des désaccords.

Dans le cas des pairs aidants, la supervision peut être assurée à la fois par une personne ayant un savoir expérientiel et un superviseur. Les employés du projet Chez Soi ont indiqué que, parfois, les pairs aidants hésitaient à demander de l'aide lorsqu'ils en avaient besoin, craignant que l'équipe pense qu'ils étaient en train de régresser. La présence d'un superviseur ayant un savoir expérientiel peut contribuer à sécuriser les pairs aidants, les incitant à obtenir le soutien dont ils ont besoin pour jouer leur rôle efficacement.

Selon les intervenants du projet Chez Soi, les équipes de logement et les équipes cliniques et de soutien devraient se réunir chaque semaine pour discuter des progrès et des problèmes (certaines équipes cliniques ou de soutien se réunissaient chaque jour). Ces réunions jouent un rôle important pour consolider les liens entre les membres des équipes. Elles rappellent aux employés qu'ils ne travaillent pas isolément et qu'ils peuvent obtenir du soutien et de l'aide. En plus de favoriser l'échange d'information liée au programme, ces rencontres sont l'occasion pour les employés de se soutenir mutuellement et de recommander des stratégies de communication avec les participants. Elles permettent également aux employés de s'exprimer après avoir vécu des expériences difficiles et de célébrer leurs réussites. En plus des rencontres réservées aux membres des équipes de logement et des équipes cliniques et de soutien, il est important d'organiser des réunions pour l'ensemble des équipes en vue de la mise en commun d'information et de connaissances. C'est également le moyen idéal de permettre aux employés de bien comprendre le rôle de leurs collègues.

3

Former le personnel

Une fois le personnel de logement et le personnel clinique et de soutien embauchés, il est important de fournir une formation initiale approfondie. Les intervenants devraient également instaurer un mécanisme de formation continue à l'intention de tous les nouveaux employés. La formation initiale doit comporter une présentation officielle du modèle Logement d'abord, y compris les valeurs et principes qui le sous-tendent. La formation initiale est l'occasion d'expliquer tous les aspects du programme aux nouveaux employés, y compris le rôle de chaque employé. Elle doit également décrire les processus de supervision et d'encadrement, traiter de l'importance de l'autodétermination des participants et de leur permettre de faire des choix, en plus de préciser que le programme est axé sur le rétablissement. La formation initiale doit également fournir aux nouveaux employés des notions de base concernant la réduction des dommages et les pratiques favorisant l'intégration sociale et communautaire des participants.



Cliquez au-dessous pour obtenir des présentations à utiliser dans le cadre de la formation sur le modèle Logement d'abord préparées par la CSMC:

- [1. Introduction to Cultural Safety](#)
- [2. Supporting Peer Wellness and Recovery](#)
- [3. Trauma Informed Care and Homelessness](#)

De nombreux intervenants du projet Chez Soi ont signalé des tensions et une certaine confusion quant au rôle des équipes de logement et des équipes cliniques et de soutien. La formation initiale doit donc aborder cette question d'entrée de jeu en donnant un aperçu du programme et en expliquant clairement les rôles des diverses équipes. Elle peut favoriser de bonnes communications entre les équipes de logement et les équipes cliniques et de soutien dès le départ.

Tous les employés devraient recevoir une formation sur la façon de prendre soin d'eux-mêmes et d'aller chercher du soutien pour prévenir l'épuisement, puisque les postes à pourvoir sont par définition exigeants. Il est important d'aborder les protocoles de verbalisation (p. ex., les cercles de partage) et la façon d'obtenir de l'aide au cours de la formation initiale. Certains intervenants du projet Chez Soi ont suggéré d'inviter des pairs ou des personnes ayant un savoir expérientiel à donner une formation au personnel de logement et au personnel clinique et de soutien pour présenter leur point de vue et les prises de conscience issues de leur expérience.

La formation initiale devrait également être adaptée aux pairs aidants, aux membres du comité consultatif des pairs et aux personnes ayant un savoir expérientiel. Par exemple, les membres du comité consultatif peuvent recevoir une formation sur la façon de participer aux activités du conseil, afin de consolider leurs compétences et leur confiance. La formation des pairs aidants devrait porter sur la nature de leur rôle, y compris les questions de la confidentialité, des limites, de la supervision et du soutien. Il faut également indiquer clairement les moyens d'obtenir soutien et supervision.



4

Loger ou reloger les participants et leur fournir du soutien

Les services de logement et les services cliniques et de soutien sont des éléments essentiels de tout programme de type Logement d'abord et ils sont offerts au cours de l'étape de mise en œuvre. Au moment de la planification, les intervenants ont établi des protocoles de logement et communiqué avec des propriétaires. Au moment de la mise en œuvre, les intervenants devraient déjà avoir une bonne compréhension du milieu du logement et des besoins cliniques de la population visée.

En ce qui concerne les services de logement et de soutien, il est important que les intervenants accordent la priorité aux tâches secondaires suivantes.

Établir des protocoles de gestion du risque et de sécurité

- Les équipes de logement et de soutien doivent établir des plans de gestion du risque et de sécurité prévoyant des mesures d'intervention d'urgence, des outils de communication en situation de crise et des bilans des incidents. Par exemple, les plans de gestion du risque peuvent prévoir un avis automatique aux équipes de soutien lorsque la police est appelée d'urgence en lien avec un participant.

Offrir des options de logement

- Les équipes de logement doivent proposer des options en continu en communiquant avec des propriétaires et en collaborant avec des organismes communautaires qui ont tissé des liens avec des propriétaires ou avec des organismes offrant des unités d'hébergement.

Gérer les budgets de logement et de relogement

- Il faut établir un budget qui prévoit les dépenses de logement, comme l'achat ou l'entreposage de meubles, les assurances, les frais de déménagement et les coûts de réparation des dommages aux appartements.
- Il est bon de prévoir un budget pour les options temporaires de logement, comme les maisons d'hébergement et les motels, auxquels on peut devoir faire appel après une expulsion.
- On recommande d'évaluer les coûts qui pourraient être couverts en vertu de la Loi sur la location à usage d'habitation et les fonds permettant d'offrir des mesures incitatives pour les propriétaires.



1. Et le tofu?



2. En attendant Jon



3. Ciel ouvert

Collaborer avec les participants dans le choix d'un logement

- Les équipes de logement doivent évaluer soigneusement si les options conviennent aux participants en fonction de leurs besoins.
- Elles doivent encourager les participants à choisir leur logement. Cela suppose de les encadrer pour les amener à choisir un logement qui correspond à leurs besoins et à faire bonne impression au moment de rencontrer des propriétaires potentiels. Il faut également leur expliquer ce que suppose le fait d'être un locataire.
- On recommande de présenter aux participants au moins deux ou trois options (selon le contexte, ces options pourraient représenter divers types de logement, comme les appartements en habitat dispersé et les habitats collectifs). On pourra envisager de créer une liste des préférences des participants pour les aider à évaluer et à comparer les options qui s'offrent à eux.



Lois et Doug les fournisseurs de services, et Anthony un participant du programme Chez Soi qui est logé discutent l'importance de donner les soutiens divers aux participants

Visionnez les vidéos suivantes:

1. www.youtube.com/watch?v=TiH2h73IG-A
2. www.youtube.com/watch?v=993u31iSN5g
3. www.youtube.com/watch?v=wuOc3hLQPZc

Soutenir les participants au moment de leur installation dans un logement

- Il faut aider les participants à s'installer dans leur logement et à nettoyer leur appartement ou leur lieu de vie.
- C'est l'occasion de les aider à acquérir des compétences de base pour l'entretien et le nettoyage d'un logement, l'achat et la préparation de nourriture ainsi que la gestion financière. Il faudra au besoin fournir du soutien en lien avec d'autres aptitudes à la vie quotidienne.
- Au début, des problèmes d'adaptation sont à prévoir: de nombreux participants se sentent seuls et isolés socialement lorsqu'ils vivent dans un appartement. Apportez-leur le soutien dont ils ont besoin et envisagez la création d'espaces communautaires pour inciter les participants à socialiser en plus de favoriser leur participation et leur intégration à la vie communautaire.
- Les pairs aidants sont de précieuses ressources au moment des visites à domicile. En effet, ils peuvent tirer de leur expérience des stratégies facilitant les processus d'adaptation difficiles.



Téléchargez cette ressource:

Une liste échantillon des préférences de logement.

4. Loger ou reloger les participants et leur fournir du soutien - cont.



1. Par amour

- Mobilisez les participants de façon à favoriser leur rétablissement. Cela suppose de discuter avec les utilisateurs de services au sujet de leurs objectifs et de leur vision d'avenir et de travailler avec eux pour trouver des possibilités d'emploi, de formation ou de bénévolat.
- Aidez les participants à s'adapter et à acquérir les aptitudes interpersonnelles qui leur permettront d'établir des relations et de résoudre des conflits.



Visionnez les vidéos par cliquer sur les liens suivants:

1. www.youtube.com/watch?v=ZqpgDoSj60

2. www.youtube.com/watch?v=9EQYqw8kPmM



2. Personnalité exemplaire

Cultiver des liens étroits avec les propriétaires

- Rendez visite aux propriétaires à intervalles réguliers pour discuter avec eux de la façon dont les choses se passent, cela avant même que des problèmes ne surgissent. Les équipes de logement pourront ainsi établir des relations étroites et un lien de confiance avec les propriétaires.
- Soyez à l'écoute des préoccupations des propriétaires et intervenez lorsqu'un problème survient.
- Normalisez le phénomène des expulsions aux yeux des propriétaires. Expliquez-leur que, bien qu'il existe de nombreux moyens pour les prévenir, les expulsions doivent être perçues comme faisant partie du processus d'apprentissage pour les participants et qu'elles constituent l'exception plutôt que la règle.

◀ *M. MadDogg vit au Bosman, un hôtel de Vancouver qui était transformé à une communauté de logement groupe.*

Relogement : intervenir en cas d'expulsion et en tirer des apprentissages

- Lorsqu'un participant est expulsé, incitez-le à apprendre de cette expérience et à en assumer la responsabilité. Abordez les choix qui ont mené à l'expulsion et aidez le participant à établir des stratégies pour éviter que cela ne se reproduise.
- Envisagez d'autres options de logement (p. ex., habitat collectif) pour les participants qui ont besoin d'une solution de transition avant de vivre de façon autonome.

Favoriser et consolider les partenariats avec la communauté

- Pour favoriser la participation et l'intégration communautaire, établissez des partenariats avec des membres de la communauté pour créer des occasions d'emploi ou de bénévolat (p. ex., participation à des événements communautaires).

5

Fournir une supervision et un soutien continu

Comme indiqué dans la description de la deuxième tâche, il est important d'établir des procédures de supervision et de communication pour le personnel au cours de l'étape de mise en œuvre. Une supervision et un soutien continu sont essentiels, dès le début et tout au long du programme. Il s'agit d'importants moyens de normaliser les défis auxquels les équipes peuvent s'attendre, notamment dans les communications avec les participants. Selon le personnel du projet Chez Soi, les superviseurs ont un important rôle à jouer pour s'assurer que les équipes de logement et que les équipes cliniques et de soutien travaillent ensemble efficacement. Les superviseurs efficaces favorisent une culture d'apprentissage et d'amélioration continue. Comme l'expliquait un membre d'une équipe de logement à Moncton, il est important de se montrer souple et ouvert à essayer de nouvelles approches. « Quand quelque chose ne fonctionne pas, abordez la situation sous un nouvel angle tout en demeurant fidèle au programme. »

Les besoins en supervision sont susceptibles de changer au fil du temps. En ce qui concerne le processus de logement, par exemple, le personnel pourrait avoir besoin de plus de soutien au début pour aider les participants à s'ajuster à leur nouveau foyer, notamment à l'isolement social et au sentiment de solitude. Plus tard, le personnel pourrait avoir besoin de soutien pour inciter les participants à s'investir pleinement dans leur rétablissement et à établir ou à rétablir des relations. La supervision et le soutien continu sont également essentiels pour prévenir l'épuisement des employés. Selon le personnel du projet Chez Soi, les superviseurs doivent souligner l'importance de prendre soin de soi et devraient aider leurs employés à mettre en œuvre des stratégies en ce sens pour prévenir l'épuisement.



Attendez comment empêcher l'épuisement:

Défis et Stratégies

6

Offrir une formation continue, une formation avancée ainsi que du soutien technique



Pour les ressources supplémentaires:

1. Partenariats pour l'amélioration du système de santé (PASS)

2. Vancouver Peer Reference Group Report on Peer Support for Homelessness and Mental Health

En plus de la formation initiale, il est important d'offrir une formation continue au personnel de logement et au personnel clinique et de soutien. Selon les employés du projet Chez Soi, les activités de formation complémentaires sur le rétablissement, les traumatismes intergénérationnels, le traitement sensibilisé aux traumatismes, les toxicomanies, les compétences culturelles, les entrevues de motivation, les stratégies de réduction des dommages, les cadres de lutte à l'oppression et la gestion des problèmes complexes des locataires (comme l'amasement compulsif) se sont révélées particulièrement importantes et utiles. Les superviseurs devraient consulter leurs employés pour déterminer les domaines dans lesquels la formation complémentaire et continue est la plus pertinente.

Le soutien technique est un facteur important pour favoriser l'amélioration et la croissance continues d'un programme. On peut faire appel à des consultants pour obtenir ce soutien technique. Selon le personnel du projet Chez

Soi, il importe de s'assurer que les consultants comprennent bien le contexte du programme et la population visée pour proposer des stratégies appropriées et pertinentes, surtout lorsque l'on travaille auprès de personnes faisant partie d'un groupe ethnoracial ou de populations autochtones. Certains ont indiqué qu'il est utile d'inviter des personnes de divers horizons et ayant une diversité d'expériences dans le domaine afin de fournir cette aide technique.

La formation avancée peut être offerte sous forme de conférences et d'occasions de perfectionnement professionnel. Par ailleurs, les communautés de praticiens (à savoir des groupes de personnes qui s'intéressent à une même question et qui y travaillent, comme le modèle Logement d'abord) sont un excellent moyen d'obtenir soutien et information en continu. Les employés peuvent communiquer avec des intervenants d'autres programmes accordant la priorité au logement pour constituer une communauté de praticiens se réunissant tous les mois ou au besoin.

7

Évaluer la fidélité au modèle et améliorer le programme

Au cours de la planification, un plan d'évaluation prévoyant la constitution d'une équipe d'évaluation a été mis en place. À l'étape de la planification, un modèle logique a été créé et l'équipe a collaboré avec les intervenants du programme pour sélectionner les éléments à surveiller et à mesurer.

Au cours de la mise en œuvre, les évaluateurs recueilleront des données en continu si vous disposez d'une équipe d'évaluation. Cette étape est également l'occasion pour l'équipe d'évaluation de déterminer la fidélité du programme au modèle accordant la priorité au logement (Logement d'abord). Au cours de la mise en œuvre, il est important d'établir un mécanisme pour l'équipe d'évaluation lui permettant de transmettre rapidement des commentaires au reste de l'équipe, puis de le faire en continu. La rétroaction est cruciale pour l'amélioration et la durabilité du programme. Au moment de présenter les résultats de l'évaluation au personnel, il faut établir des plans concrets à l'égard des problèmes touchant le programme et le système.



Ressources en matière de fidélité :

- 1. Development and validation of a housing first fidelity survey (en anglais)*
- 2. Implementations of Housing First in Europe (en anglais)*
- 3. The Pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities (en anglais)*

Ressources d'évaluation:

- 1. Exploring the value of mixed methods within the At Home/Chez Soi project (en anglais)*
- 2. A mixed methods approach to implementation evaluation of multi-site Housing First intervention for homeless people with mental illness (en anglais)*

AU SUJET DE LA MISE EN OEUVRE

MODULE 3 — RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD



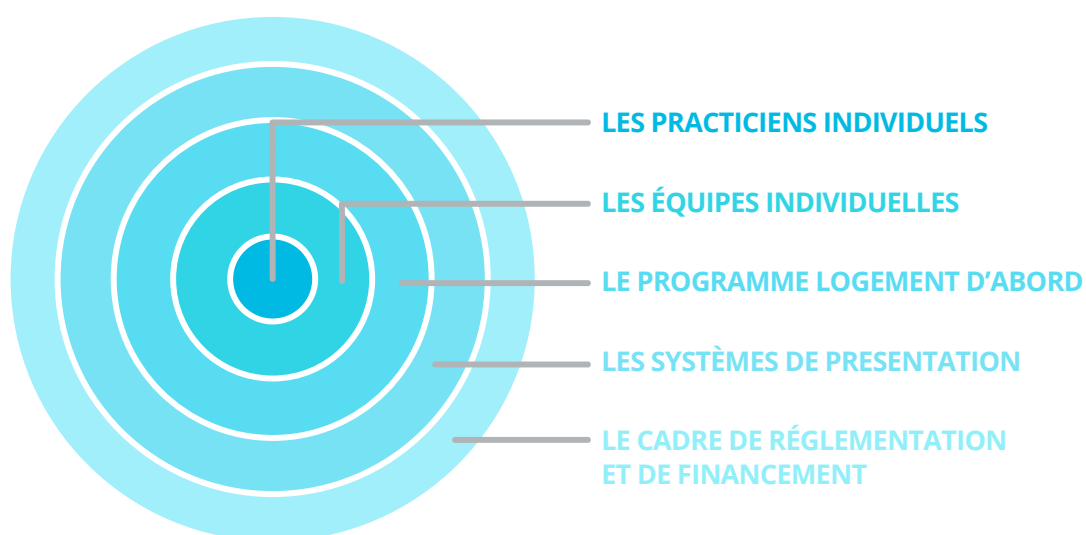
Photo: Shane Fester

Quels sont les niveaux de mise en œuvre?

La mise en œuvre est fidèle au modèle accordant la priorité au logement (Logement d'abord) lorsqu'elle est « propulsée » par une stratégie multivolets coordonnée (soit un système de soutien à la mise en œuvre). On peut considérer la mise en œuvre comme une structure se déployant sur un certain nombre de niveaux, représentés par une série de cercles concentriques. Parmi ces niveaux, on compte notamment :

- les praticiens individuels (comme les gestionnaires de cas) et les propriétaires
- les équipes individuelles (comme les équipes de suivi intensif dans le milieu [SIM] ou de suivi d'intensité variable [SIV])
- le programme Logement d'abord dans sa globalité
- les systèmes de prestation des services associés aux dossiers de santé mentale et de toxicomanie, de logement et d'itinérance
- le cadre de réglementation et de financement (soit l'aide à l'emploi et au revenu)

Fig. 1 Modèle de mise en oeuvre



Lisez les articles:

1. *Durlak & Dupre (2008)*
2. *Fixsen, Blase, Naoom, Wallace (2009)*

Note: Ce document constitue une adaptation des articles de Durlak et DuPre (2008) et de Fixsen, Blase, Naoom et Wallace (2009).

Quelles sont les ressources ou les stratégies qui favorisent l'atteinte des objectifs de mise en œuvre au niveau du personnel et des équipes?

- *La sélection rigoureuse du personnel* qui fait en sorte que chaque membre est doté des compétences et des aptitudes nécessaires ainsi que de valeurs qui, sur le plan de la philosophie, correspondent au modèle Logement d'abord.
- *La formation initiale des praticiens et des équipes* axée sur la mise en place de procédés d'équipe, de raisonnements et de compétences de base propres à chaque rôle, ainsi que sur l'acquisition et la mise en pratique de compétences pertinentes, et la rétroaction initiale au sujet du rendement.
- *La supervision (de la part des chefs d'équipe) axée sur l'encadrement* qui aide le personnel à établir les compétences nécessaires tout comme les relations de travail entre les équipes. La supervision aide également les membres du personnel à consolider leur confiance en soi, leur expertise et leur jugement relativement à des circonstances précises et à cerner d'autres besoins en matière de formation et de soutien technique, notamment en matière de cas cliniques complexes.
- *La mesure de la fidélité au modèle et l'évaluation de la mise en œuvre* qui permettent de vérifier que les composants et les principes de base du programme ont bien été mis en place et de cerner les obstacles à la mise en œuvre.
- *La formation continue et le soutien technique*, incluant les services-conseils offerts par des experts externes, qui aident les chefs d'équipe à mettre en place des mécanismes d'encadrement, à consolider des compétences et une expertise poussées et à résoudre des cas cliniques complexes (ce qui peut notamment s'étendre au réseautage).



Ressources supplémentaires:

1. [Planning Module](#)
2. [Evaluation Module](#)

Quelles sont les ressources ou les stratégies qui favorisent la mise en œuvre au niveau organisationnel ou sur le plan des systèmes?

- *Des chefs d'organismes coopératifs* qui voient à mettre en place les politiques et les ressources propres au programme (par exemple, en s'assurant que les équipes de logement et les équipes cliniques travaillent ensemble, selon les mêmes mécanismes de responsabilité) et qui veillent à ce que la culture organisationnelle reflète les principes du modèle Logement d'abord.
- *Les interventions systémiques* qui visent à établir des politiques et des protocoles appuyant les volets du programme ne pouvant être directement chapeautés par le programme Logement d'abord (par exemple, en nouant des liens avec des organismes d'orientation et en militant en faveur de politiques administratives au sein des organismes et des services gouvernementaux pertinents, notamment en matière d'incapacité, de logement et d'aide à l'emploi et au revenu). Il s'agit, d'une part, de trouver des défenseurs au sein des organismes et des services gouvernementaux, capables d'ouvrir la voie à ces changements et, d'autre part, d'envisager le développement d'un protocole d'entente énonçant clairement comment faire preuve de souplesse en travaillant avec les participants.
- *Suivi du rendement à l'échelle du système.*
- *L'esprit d'initiative* des dirigeants en ce qui concerne le contexte réglementaire (par exemple, la capacité à saisir les occasions d'entraîner des réformes régionales ou provinciales).



Pour l'information supplémentaire cliquez au-dessous:

*Evaluation
Module*

Qui coordonne la stratégie de mise en œuvre?

- Le chef d'équipe ou le coordonnateur, qui agit à titre de visionnaire et qui dirige ou supervise le déploiement de la stratégie.
- Les défenseurs et les entrepreneurs, qui propulsent la mise en œuvre tout particulièrement lors des phases initiales.
- L'équipe de mise en œuvre désignée, se composant de trois à cinq personnes, qui voit à ce que se concrétise la stratégie, de concert avec le coordonnateur. Collectivement, l'équipe devrait jouir d'une certaine crédibilité face aux multiples secteurs qui entrent en ligne de compte en matière d'expertise et de prestation de services liés à l'itinérance :
 - ◆ ingrédients essentiels du modèle Logement d'abord,
 - ◆ stratégies de formation et de soutien technique,
 - ◆ changements organisationnels et mesure du rendement.

Collectivement, l'équipe de mise en œuvre doit collaborer avec des formateurs externes et des experts du modèle à la mise au point d'une stratégie de formation et de soutien technique ainsi qu'à sa mise à jour ponctuelle. Cette équipe s'assure d'instaurer chacun des facteurs d'influence relatifs aux compétences des praticiens, aux changements organisationnels et à la mesure du rendement. Finalement, l'équipe doit aussi s'assurer que les facteurs d'influence forment un tout étroitement coordonné, visant à instaurer les services du modèle Logement d'abord de façon à assurer leur fidélité aux exigences. L'équipe doit ensuite continuer à assurer la prestation d'un soutien de qualité au fil de l'avancée du programme.

Tableau 1: Cadre de mise en œuvre : tableau récapitulatif

Niveau de mise en œuvre	Objectifs de mise en œuvre	Stratégies à l'appui de la mise en œuvre	Ressources pertinentes
Practiciens	<ul style="list-style-type: none"> • Valeurs associées (Logement d'abord) • Compétences associées au modèle Logement d'abord • Pratiques fondées sur des données probantes connexes (gestion de la maladie et rétablissement, diagnostic mixte, soutien en milieu de travail, traitement sensibilisé aux traumatismes) • Compétences et sécurité culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection du personnel • Formation • Encadrement (supervision, consultation) • Communautés de praticiens 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation, soutien technique et réseautage • Partenariats pour l'amélioration du système de santé, Commission de la santé mentale du Canada • Ressources de formation en ligne • Financement reçu grâce à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance pouvant servir à de la formation
Équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiques et protocoles efficaces au sein de l'équipe, notamment les pratiques fondées sur des données probantes connexes 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation • Encadrement • Direction et administration coopératives 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation et soutien technique • Partenariats pour l'amélioration du système de santé, Commission de la santé mentale du Canada • Guide sur le modèle Logement d'abord
Programme	<ul style="list-style-type: none"> • Relations de travail efficaces entre les équipes • Modèle de programme logique et clair • Cadre de responsabilité • Culture organisationnelle favorable 	<ul style="list-style-type: none"> • Direction et administration coopératives • Mesure du rendement 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation et soutien technique • Partenariats pour l'amélioration du système de santé, Commission de la santé mentale du Canada • Visites relatives à la fidélité au programme • Auto-évaluations relatives à la fidélité au programme par l'intermédiaire des Partenariats pour l'amélioration du système de santé et de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance • Module d'évaluation du guide
Systemes	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariats interorganismes efficaces en ce qui a trait aux organismes d'orientation et aux programmes complémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Interventions systémiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide sur le modèle Logement d'abord • Ressources de l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance et ressources de planification de systèmes de l'Alberta • Engagements de la Commission de la santé mentale du Canada aux échelles régionales et provinciales
Politiques	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre de réglementation et de financement adéquat 	<ul style="list-style-type: none"> • Interventions systémiques • Esprit d'initiative en matière de politiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Initiatives réglementaires relatives aux Partenariats pour l'amélioration du système de santé • Commission de la santé mentale du Canada

DÉFIS ET STRATÉGIES

MODULE 3 — RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD



Photo: Shane Fester

Quels sont les principaux défis à prévoir pendant le processus de mise en œuvre?

Le processus de consultation d'intervenants ayant déjà mis en œuvre un programme accordant la priorité au logement a révélé plusieurs défis, qui ont été regroupés en 10 sections :

1. amener les équipes multidisciplinaires à collaborer;
2. aider les participants à s'adapter à leurs responsabilités de locataires;
3. collaborer avec les propriétaires pour les amener à s'acquitter de leurs responsabilités;
4. soutenir les participants dans leur communauté;
5. gérer les émotions difficiles et les situations d'épuisement chez le personnel de soutien clinique et au logement;
6. ajuster les objectifs du programme;
7. s'approprier la philosophie du modèle accordant la priorité au logement et cultiver un sentiment d'appartenance;
8. mobiliser des personnes ayant un savoir expérientiel;
9. loger et reloger des participants et
10. assurer la fidélité au modèle accordant la priorité au logement (Logement d'abord).

Chaque section décrit des stratégies fondées sur l'expérience de ces intervenants ainsi que sur les leçons tirées de la mise en œuvre du projet Chez Soi.


1

Défi : Amener les équipes multidisciplinaires à collaborer

La séparation des services de logement et des services cliniques est un élément essentiel du modèle accordant la priorité au logement. Dans certains cas, les buts et les priorités des équipes qui offrent ces services diffèrent et nécessitent des accommodements. Par exemple, les équipes de soutien clinique, les équipes de soutien au logement et les propriétaires ne partagent pas nécessairement les mêmes points de vue et objectifs en cas de problème de location caractérisé par des visiteurs dérangeants. En raison de ces différences, les équipes peuvent avoir l'impression de travailler de façon isolée ou sentir des tensions. Par exemple, une équipe (celle de soutien clinique) peut sentir que des participants expulsés sont relogés (par l'équipe de soutien au logement) sans qu'ils aient à rendre des comptes, ce qui les empêche de tirer des leçons de leur expérience. Il faut donc mettre en place des stratégies et des protocoles pour surmonter ces difficultés.

Quelles stratégies mettre en œuvre pour assurer l'atteinte des objectifs de toutes les équipes?

1. Éviter le blâme et savoir reconnaître et accueillir les différences tout comme les valeurs et les objectifs communs

Les différents intervenants, y compris les équipes responsables des services cliniques et de logement, doivent éviter de jeter le blâme sur les autres lorsque des difficultés surviennent. Pour qu'un climat efficace de résolution de problèmes et de communication puisse s'instaurer, il importe de reconnaître que chacun a ses propres buts et points de vue. Les équipes doivent prendre du recul et cerner leurs objectifs communs liés aux participants (c'est-à-dire les aider à occuper un logement de façon stable), reconnaître et accueillir les objectifs qui diffèrent des leurs et déterminer comment ceux-ci peuvent s'inscrire dans une démarche commune. common goals.

2. Favoriser la communication continue au sein de l'équipe

Les intervenants ont insisté sur l'importance de la communication pour permettre à toutes les équipes d'atteindre efficacement leurs objectifs. Bien qu'elles exercent leurs activités séparément, les équipes de soutien clinique et de soutien au logement doivent absolument garder contact et communiquer de façon régulière. Une stratégie efficace consiste à loger les équipes dans le même immeuble ou à proximité l'une de l'autre. De même, il faut s'assurer de la présence des deux équipes aux réunions pour qu'elles puissent prendre connaissance des réalisations, des difficultés et des stratégies de l'autre. En fait, de nombreux

intervenants ont suggéré la tenue de réunions hebdomadaires entre les gestionnaires de cas et l'équipe de soutien au logement. Un membre de cette équipe peut également assister aux réunions que tient l'équipe de gestion de cas sur une base régulière. Au site de Moncton du projet Chez Soi, l'équipe de SIM en milieu rural se réunissait en même temps que celle de SIM en milieu urbain afin de se tenir informée des développements. Au site de Toronto, les équipes de soutien clinique et au logement organisaient des réunions conjointes pour demeurer au fait de leur travail respectif et tenter de trouver ensemble des solutions aux problèmes.

3. Établir des protocoles clairs et bien définir les rôles et responsabilités

Les intervenants ont décrit l'importance de définir une structure de reddition de comptes sans zones grises qui permet aux équipes et aux intervenants de déterminer clairement leurs rôles et responsabilités ainsi que ceux des autres équipes. L'élaboration de protocoles cohérents que tous les intervenants peuvent consulter au besoin est une autre stratégie payante. Par exemple, un protocole qui établit clairement les rôles et les responsabilités des équipes de soutien au logement et des équipes de soutien clinique permettra de guider celles-ci dans leur travail. Au site de Toronto du projet Chez Soi, les équipes de soutien clinique et au logement ont élaboré

conjointement leurs protocoles, une approche qui favorise la coopération, le sentiment d'appartenance, l'esprit d'équipe et la clarté. Une autre approche consiste à élaborer un protocole qui décrit les mesures à prendre dans les situations complexes (comme une relation difficile entre un locataire et son propriétaire) et qui peut être consulté par tous les intervenants, soit les propriétaires, les participants, les équipes de soutien clinique et celles de soutien au logement. Ainsi, tous sont au fait des attentes relatives au programme ainsi que du rôle qu'ils sont appelés à jouer dans le processus de résolution de problèmes.

2

Défi : Aider les participants à s'acquitter de leurs responsabilités de locataires au cours du processus de logement ou de relogement

Des tensions peuvent survenir lorsque les intervenants estiment que certains participants s'adaptent difficilement à leur rôle de locataire et n'assument pas la responsabilité de leur expulsion.

Quelles stratégies mettre en œuvre pour encourager les participants à assumer leurs responsabilités relatives à leur logement?

1. Fournir un soutien dès le début en offrant une formation sur les compétences de base

Les intervenants ont insisté sur l'importance d'amener les équipes à travailler avec les participants dès le début de leur expérience de logement afin qu'ils puissent acquérir les compétences de base pour l'entretien d'un logement. Le ménage et l'entretien du logement, l'achat d'aliments, la préparation des repas et la gestion des finances personnelles sont autant d'exemples de compétences utiles auxquelles peuvent s'ajouter d'autres compétences que les participants souhaitent acquérir. « Nous avons l'habitude de nettoyer les toilettes avec eux, raconte un des intervenants du site de Moncton du projet Chez Soi. Ils nous percevaient au même niveau qu'eux, contrairement à l'infirmière qui leur semblait très supérieure. En partageant leurs tâches, nous étions en mesure de tisser des liens dès le début. »



Trois repas et un lit



Visionnez la capsule de vidéo:

[www.youtube.com/
watch?v=hgtjHuZnFA4](http://www.youtube.com/watch?v=hgtjHuZnFA4)

2. Inciter les participants à la réflexion et à l'apprentissage

Pour aider les participants à prendre leurs responsabilités, les expulsions ou les expériences potentiellement négatives peuvent être utilisées pour tirer des leçons et réorienter les façons de penser et d'agir afin que l'expérience de logement suivante soit plus positive (pour les participants et les propriétaires). Certains intervenants ont proposé qu'un travailleur rencontre un participant expulsé pour une première fois afin de l'aider à déterminer ce qui a mal tourné, à élaborer des stratégies pour éviter que les problèmes se répètent (p. ex., si la personne a été expulsée parce qu'elle invitait de mauvaises fréquentations en raison d'un sentiment d'isolement ou d'une incapacité à mettre ses limites, il faut l'aider en ce sens) et à réfléchir aux conséquences de ses gestes (p. ex., l'accès à un choix plus restreint de logements). Le travailleur peut ensuite demander au participant de prendre les devants et d'explorer d'autres appartements, tout en s'assurant de communiquer avec lui de façon motivante et de lui montrer son appui.



Cliquez pour visionner la vidéo:

www.youtube.com/watch?v=no6EWE7kdnM

Robert et Teresa ont participé au projet Chez Soi. Voici leurs récits respectifs. (ONF)



Expulsée

3

Défi : Collaborer avec les propriétaires pour les amener à s'acquitter de leurs responsabilités

Pendant la mise en œuvre, des tensions peuvent survenir si les intervenants estiment que les propriétaires ont de la difficulté à remplir adéquatement leurs responsabilités. C'est souvent le cas lorsqu'un propriétaire ne remplit pas ses rôles et ses responsabilités en vertu de la loi provinciale (p. ex., la Loi sur la location à usage d'habitation de l'Ontario). Un des défis de la mise en œuvre est donc de s'assurer que les locataires et les propriétaires remplissent tous deux leurs rôles et leurs responsabilités.

Quelles stratégies mettre en œuvre pour aider les propriétaires à remplir leurs rôles et leurs responsabilités?

1. Fournir de l'information aux propriétaires

Comme l'ont expliqué des membres des équipes de soutien clinique et au logement du projet Chez Soi, un des rôles des équipes de soutien au logement consiste à sensibiliser les propriétaires. Pour s'assurer que les propriétaires remplissent leurs responsabilités, ils suggèrent de leur expliquer de façon claire et ferme leurs obligations légales dans le cadre du programme. De plus, la plupart s'entendent pour dire qu'une formation sur la santé mentale et les toxicomanies amène les propriétaires à faire preuve d'une plus grande empathie envers certains locataires.

2. S'investir avec les propriétaires dans la résolution de problèmes

Dans certains cas, les propriétaires ne sont tout simplement pas outillés pour résoudre les problèmes. Il importe d'organiser des activités auxquelles participent les travailleurs cliniques, les travailleurs responsables du soutien au logement et les propriétaires afin qu'ils puissent résoudre ensemble les problèmes. Il a été proposé d'organiser des déjeuners pour mobiliser les propriétaires.

4

Défi : Soutenir les participants dans leur communauté

Dans le cadre d'un modèle d'habitat dispersé, les participants vivent au sein des communautés. L'équipe effectue des visites à domicile et est souvent appelée à couvrir un vaste territoire. Cette dispersion géographique peut compliquer son travail, surtout lorsque le programme accordant la priorité au logement est mis en œuvre en milieu rural ou dans de grands centres urbains. Les participants peuvent également trouver difficile de vivre de façon autonome (et seuls) dans une communauté, et souffrir d'isolement et d'ennui. De plus, il n'est pas toujours facile de se déplacer sans moyen de transport adéquat. Enfin, un autre défi relatif au soutien dans la communauté consiste à veiller à ce que tous les participants bénéficient de pratiques et de services adaptés sur le plan culturel.

Quelles stratégies fondées sur l'expérience en matière de travail communautaire mettre en œuvre dans le cadre d'un programme accordant la priorité au logement?

1. Établir des relations positives avec les participants

Il est impératif que tous les intervenants qui prennent part à la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement saisissent l'importance d'établir des relations solides et positives avec les participants. Les vidéos suivantes illustrent le profond effet transformateur de ces relations sur les participants et le personnel.

Les vidéos ci-dessous démontrent à quel point ces relations peuvent s'avérer transformatrices autant pour les participants que pour les membres du personnel.



Visionnez les vidéos:

1. www.youtube.com/watch?v=no6EWE7kdnM
2. www.youtube.com/watch?v=NYCjXhYYQMQ
3. www.youtube.com/watch?v=q71pjtr5T8



1. Expulsée



2. Quelque chose de profond



3. On voit juste le ciel

2. Créer des espaces communautaires et des ressources permettant aux participants de se sentir parties prenantes d'un groupe

De nombreux intervenants ont fait état de sentiments de solitude et d'ennui chez les participants qui quittent la rue et leur communauté pour s'installer dans un logement. Ils ont souligné l'importance de mettre rapidement les participants en contact avec les ressources communautaires afin de contrer ce sentiment d'isolement. Parmi les stratégies qui ont aidé les participants à se défaire de ces sentiments, mentionnons la création de centres de jour, parfois ouverts en tout temps, où les participants peuvent discuter avec un gestionnaire de cas (celui qui leur est assigné ou un autre) s'ils se sentent seuls. Les pairs aidants sont également de précieuses ressources pour faciliter la création d'espaces communautaires. Par exemple, le site de Moncton du projet Chez Soi était doté d'un centre de jour offrant divers services ainsi que l'accès à des téléphones et à des ordinateurs. Le centre fonctionnait selon une politique de porte ouverte, et les participants pouvaient s'y faire un café, socialiser et se divertir. Des intervenants ont également suggéré d'organiser des déjeuners hebdomadaires, mensuels ou annuels à l'intention des participants pour cultiver leur sentiment d'appartenance.

La télévision et la radio peuvent également aider les participants à briser le sentiment d'isolement initial. Il est recommandé aux équipes de se montrer proactives et d'aider les participants à faire installer le câble et le téléphone dans leur logement afin qu'ils puissent utiliser ces outils.

3. Faciliter l'établissement de liens en mobilisant les ressources de la communauté élargie

Une autre stratégie pour aider les participants à sentir qu'ils sont parties prenantes d'un groupe consiste à trouver des façons créatives d'établir des liens avec eux en mobilisant les ressources de la communauté élargie. Pendant qu'elles effectuent leurs visites obligatoires aux participants, les équipes de service peuvent en profiter pour aider ceux-ci à élargir leur réseau de soutien. Par exemple, elles peuvent encourager les membres de la famille à prendre régulièrement des nouvelles des participants et à déterminer s'ils ont besoin de soutien supplémentaire. À l'instar des membres de l'équipe, les membres de la famille peuvent conduire les participants à leurs rendez-vous médicaux et à d'autres rencontres auxquelles ils souhaitent assister. Une autre stratégie consiste à s'associer à des pharmacies locales qui acceptent de livrer les médicaments aux participants. *addition to team members, family members may help participants with transportation to doctor's appointments or other meetings that participants would like to attend. Partnering with local pharmacies that agree to deliver medications to participants is another strategy.*



Ressources supplémentaires:

Moving from rhetoric to reality: adapting Housing First for homeless individuals with mental illness from ethno-racial groups (en anglais)

4. Faire preuve de souplesse et de créativité pour établir des liens avec les participants

Il peut être difficile et exigeant sur le plan des horaires de visiter les participants et de tenter d'entrer en contact avec eux lorsqu'ils résident loin des bureaux des équipes de service (p. ex., en milieu rural ou dans de grands centres urbains). Pour surmonter cette difficulté, les équipes doivent faire preuve de créativité et de souplesse dans leur façon d'effectuer les visites à domicile. Dans les grands centres urbains, le territoire peut être divisé en circonscriptions hospitalières, et les équipes de service peuvent être scindées de façon à couvrir des secteurs moins vastes, ce qui a pour effet de réduire les temps de déplacement. Les intervenants ont également suggéré de « faire d'une pierre deux coups » en planifiant les visites. Par exemple, si un travailleur prévoit rendre visite à un utilisateur de services dans un secteur donné, il peut en profiter pour en visiter un autre qui vit à proximité, même si cette visite devait à l'origine être effectuée par un autre travailleur (avec l'accord du participant, bien entendu). Il peut également être utile de fournir des téléphones cellulaires aux participants afin qu'eux et les prestataires de services puissent entrer en contact. Enfin, il est proposé de réduire la fréquence des visites à domicile lorsque la situation des participants se stabilise, pour autant que les participants et les travailleurs soient d'accord. Au lieu d'une visite à domicile, des travailleurs et des utilisateurs de services ont également pris l'habitude de se rencontrer autour d'un café à un endroit pratique pour les deux.

5. Adapter le programme au contexte local

Il importe d'adapter le programme accordant la priorité au logement au contexte local pour répondre aux besoins variés des groupes et des personnes dans différents contextes. Par exemple, les programmes mis en œuvre en milieu rural seront différents de ceux en milieu urbain. Dans les deux cas, il est possible d'assurer la fidélité au modèle et d'adapter le programme au contexte local. Par exemple, un programme accordant la priorité au logement a été mis en œuvre dans une région rurale du Vermont, où l'équipe du programme Pathways a eu recours aux télécommunications pour offrir un soutien efficace aux participants dans la communauté. Le programme de Toronto a quant à lui été adapté pour permettre l'établissement de liens avec divers groupes ethnoraciaux. Pour faciliter l'accès chez les participants de Winnipeg, les services ont été stratégiquement installés au centre-ville et à d'autres endroits où vivent un grand nombre d'Autochtones.

Il est primordial d'assurer la sécurité culturelle de tous les participants tout au long de la mise en œuvre, notamment pour permettre l'établissement de relations positives avec eux. Les participants doivent bénéficier de pratiques et de services adaptés sur le plan culturel (p. ex., pour les communautés ethnoraciales et autochtones). savoir plus sur l'équipe de suivi d'intensité variable (SIV) Ni Apin de l'Aboriginal Health and Wellness Centre de Winnipeg, qui a adapté les choix de logement aux besoins culturels des participants autochtones au projet Chez Soi tout en demeurant très fidèle au modèle accordant la priorité au logement.



Ressources supplémentaires :

- 1. Implementing Housing First in rural areas: pathways Vermont*
- 2. Moving from rhetoric to reality: adapting Housing First for homeless individuals with mental illness from ethno-racial groups*
- 3. "One Focus; Many Perspectives" A Curriculum for Cultural Safety and Cultural Competence Education*
- 4. Holding Hope in our Hearts; Relational Practice and Ethical Engagement in Mental Health and Addictions*
- 5. Standards of Practice; Case Management for Ending Homelessness*



Pour consulter d'autres ressources à ce sujet, voir :

RainCity de Vancouver sous les projecteurs

5

Défi : Gérer les émotions difficiles et les situations d'épuisement du personnel de soutien clinique et au logement

Pendant la mise en œuvre du programme, il est possible que le personnel, appelé à collaborer étroitement avec les participants et à tisser des relations d'entraide avec eux, vive des émotions difficiles ou réagisse aux expériences des participants. Certains membres du personnel qui possèdent un savoir expérientiel pourraient souffrir d'usure de compassion, une maladie à prendre très au sérieux. Des décès sont également à prévoir pendant la durée du programme, exposant encore une fois les membres du personnel à l'usure de compassion.

Quelles stratégies mettre en œuvre pour gérer les émotions difficiles et les sentiments d'épuisement chez le personnel d'un programme accordant la priorité au logement?

1. Encourager les membres du personnel à prendre soin d'eux-mêmes

Il faut encourager les membres du personnel à cerner les situations qui provoquent des émotions difficiles chez eux ou les expériences des participants qui les font réagir. Il est nécessaire de leur rappeler de prendre soin d'eux-mêmes et d'instaurer un environnement de travail qui leur permet de prendre des mesures en ce sens. Une des façons d'y parvenir est d'instaurer des « journées de mieux-être » pendant lesquelles le personnel peut quitter le travail plus tôt ou pren-

dre congé. Il faut encourager les membres du personnel à solliciter de l'aide au besoin, en insistant sur le fait que demander de l'aide n'est pas synonyme d'échec. Par ailleurs, ce ne sont pas tous les cliniciens qui sont ouverts à la participation de pairs aidants. Il faut donc tenter de trouver des espaces où ceux-ci se sentent accueillis et appréciés. De plus, certains membres du personnel ayant un savoir expérientiel peuvent souffrir d'usure de compassion, et d'autres membres du personnel également, en cas de décès d'un des participants. Différentes stratégies,

formelles et informelles, peuvent être adoptées pour aider le personnel à gérer ces expériences et les émotions qui les accompagnent. Une politique de la porte ouverte doit être établie pour permettre au personnel de demander de l'aide et d'être accompagné lorsqu'il vit des moments pénibles. Enfin, l'instauration d'un climat d'espoir et de positivisme, qui met en valeur et souligne les avancées, même minimales, des participants et des membres du personnel, apporte beaucoup de bienfaits.

2. Miser sur un modèle de gestion de cas en équipe

La gestion de cas en équipe, y compris les réunions d'équipe, facilite la verbalisation et la résolution de problèmes, ce qui aide les membres du personnel à prendre soin d'eux-mêmes. Les intervenants ont constaté que l'élargissement de leur réseau de ressources communautaires a pour effet de réduire le fardeau des travailleurs.

Il faut aider les membres de l'équipe à comprendre que le fardeau qui pèse sur leurs épaules diminuera au fil du temps. Ils doivent s'attendre à vivre des débuts difficiles, puisqu'un grand nombre de participants entreprennent le programme en même temps. La situation s'améliorera ensuite lorsque les équipes auront « pris le dessus ». C'est ce qui s'est produit pendant le projet Chez Soi. À mesure que les gestionnaires de cas ont gagné en confiance et ont appris à mieux connaître le modèle, et qu'ils ont constaté ses bienfaits chez les participants, le sentiment de « fragilité » initial

s'est dissipé pour faire place à un sentiment de résilience. Les intervenants suggèrent tout de même de mettre en place des stratégies qui permettront ce mûrissement. Au moment de former les équipes, ils recommandent notamment d'y intégrer une « masse critique » de gestionnaires de cas qui possèdent déjà de l'expérience, et de veiller à mettre en place une stratégie proactive de formation en cas de roulement de personnel. Des répondants clés ont également proposé aux équipes de restreindre le nombre de participants qui entreprennent simultanément le programme pendant la phase de démarrage.



Lien au report:

Calgary Homeless Foundation Report: Standards Of Practice; Case Management For Ending Homelessness

6

Défi : Ajuster les objectifs du programme

Les utilisateurs de services n'en seront pas tous à la même étape du rétablissement et vivront des difficultés différentes pendant la mise en œuvre du programme accordant la priorité au logement. Les équipes de projet travailleront avec des participants qui ont beaucoup de difficulté à occuper un logement de façon stable et devront donc diriger leurs efforts vers la satisfaction de leurs besoins de base, tandis que d'autres participants seront en voie de trouver un emploi et n'auront bientôt plus besoin d'une aide continue.

Quelles stratégies mettre en œuvre pour ajuster les objectifs d'un programme accordant la priorité au logement?

1. Se demander où en sont les participants

Les intervenants suggèrent aux équipes de déterminer où en sont les participants et de travailler à partir de là. Par exemple, si un participant trouve difficile de se procurer des aliments et d'entretenir son logement, il est irréaliste de lui demander de réfléchir à ses objectifs de carrière à long terme. Un autre participant pourrait avoir appris à satisfaire ses besoins de base et à entretenir son logement et être prêt à entreprendre une recherche d'emploi.

2. Réfléchir à des solutions autres que l'habitat dispersé

Si certains participants n'arrivent pas à s'adapter au modèle d'habitat dispersé ou ne souhaitent pas vivre dans un logement autonome, les équipes peuvent réfléchir à des solutions de rechange ou à des accommodements. Par exemple, un des sites du projet Chez Soi a mis sur pied un modèle de logement différent (sous forme d'installation de traitement et de prévention) à l'intention des participants qui ne se sentaient pas à l'aise de vivre complètement seuls.

MadDogg avait du mal à vivre en groupe. Il fait désormais figure de modèle au sein de la communauté de Bosman. (ONF)



Personnalité exemplaire



Lien du vidéo:

www.youtube.com/watch?v=9EQYqw8kPmM



1. Le courage retrouvé



2. En attendant Jon



3. Tomber de haut

3. Ensure access to external resources and expertise.

Pendant la mise en œuvre du projet Chez Soi, les équipes ont fait face à certaines difficultés en tentant d'aider des personnes dont le niveau de stabilité ne semblait pas s'améliorer ou qui présentaient des besoins complexes.

Il faut s'assurer d'avoir accès à des personnes et à des équipes qui possèdent une expertise ou une vision différente afin d'aider les participants qui présentent des besoins complexes ou dont l'état ne semble pas s'améliorer. Pour y parvenir, les équipes peuvent consulter les spécialistes ou les cliniciens appropriés (comme des spécialistes des blessures à la tête ou de la consommation de solvants ou autres substances intoxicantes).

Pour apprendre à gérer les traumatismes complexes, le personnel devra sans doute prendre part à des activités de formation complémentaire sur des sujets comme les entrevues de motivation ou les stratégies de réduction des dommages. Une formation complémentaire sur les problèmes complexes des locataires (amassement compulsif, violence, visiteurs dérangeants ou autres comportements dérangeants à l'intérieur du logement) pourrait également s'avérer nécessaire.

4. Élaborer des processus novateurs et créatifs de recrutement et de maintien en poste, tant au sein du programme que par l'établissement de partenariats, la sensibilisation et la défense d'intérêts

Les questions entourant le recrutement et le maintien en poste ont été abordées pendant le processus de consultation des intervenants qui ont mis en œuvre un programme accordant la priorité au logement. La capacité à envisager ou à créer pour les participants des possibilités d'emploi qui n'auraient pas existé autrement a été un des aspects essentiels du succès du programme accordant la priorité au logement dans certaines communautés. Si vous exercez vos activités en milieu rural, explorez les possibilités d'emploi dans des projets agricoles et la vente d'objets dans les marchés locaux, ou approchez des agriculteurs pour que les participants effectuent des travaux sur la ferme. Envisagez également les possibilités d'emploi ou de bénévolat à l'intérieur du programme, comme faire le ménage des logements, aider des participants à déménager ou garder des animaux domestiques. Vous pouvez également organiser des dîners communautaires et embaucher des participants chargés



Un des éléments fondamentaux de l'approche accordant la priorité au logement est de créer pour les participants des possibilités d'emploi qui leur auraient été inaccessibles autrement



Visionnez les vidéos de l'ONF :

1. www.youtube.com/watch?v=GqFddyMh2no
2. www.youtube.com/watch?v=9OWXq9eQSFA
3. www.youtube.com/watch?v=ZVTsu3za-

d'accueillir les invités et d'installer le matériel. Une autre avenue consiste à établir des partenariats au sein de la communauté afin de créer des occasions d'emploi pour les participants. Sensibilisez la communauté au moyen de forums de discussion et d'autres activités qui favorisent la participation des utilisateurs de services et amènent les acteurs à imaginer de nouvelles possibilités d'emploi. Pour mettre en œuvre certaines de ces stratégies, vous pouvez envisager d'avoir recours à un spécialiste possédant de l'expérience en orientation professionnelle qui sera en mesure de plaider en faveur des participants et de les aider à trouver des occasions d'emploi et de bénévolat qui correspondent à leurs compétences et à leurs aspirations.

7

Défi : S'approprier la philosophie du modèle accordant la priorité au logement et cultiver un sentiment d'appartenance

Comme le modèle accordant la priorité au logement est relativement nouveau, surtout au Canada, il peut être difficile d'instaurer une philosophie conforme aux valeurs de ce modèle et de cultiver un sentiment d'appartenance chez un large éventail d'intervenants pendant le processus de mise en œuvre (équipes d'intervention en santé et en santé mentale, services de soutien, organismes de financement, propriétaires et pairs). Par exemple, il peut arriver que des membres d'une équipe, des propriétaires ou d'autres intervenants affichent des attitudes et des croyances qui ne sont pas compatibles avec les valeurs propres au modèle accordant la priorité au logement (p. ex., des attitudes qui vont à l'encontre des principes de réduction des dommages et de rétablissement) et qui peuvent nuire à l'ambiance et à l'instauration d'un sentiment d'appartenance chez les personnes gravitant autour du programme.



Ressources supplémentaires:

- 1. Documents de formation pour le personnel*
- 2. Development and validation of a Housing First fidelity survey (en anglais)*
- 3. Implementation of Housing First in Europe: Successes and Challenges in Maintaining Model Fidelity (en anglais)*
- 4. The Pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities (en anglais)*
- 5. Implementing Recovery - A methodology for organisational change (en anglais)*
- 6. Making Recovery a Reality (en anglais)*

Quelles stratégies mettre en œuvre pour s'approprier la philosophie du modèle accordant la priorité au logement et cultiver un sentiment d'appartenance?

1. Garantir la cohésion de l'équipe au moment de l'embauche et au moyen de formations

Au moment de l'embauche du personnel du projet, gardez à l'esprit que la concordance des valeurs est indispensable pour favoriser l'appropriation de la philosophie du modèle accordant la priorité au logement. Il est donc essentiel d'embaucher les « bonnes personnes ». Les personnes choisies pour faire partie de l'équipe doivent être créatives, souples, empathiques, en mesure de trouver des solutions axées sur les utilisateurs de services et capables de sortir des sentiers battus. Que pensent-elles des stratégies de réduction des dommages et de rétablissement? Croient-elles être en mesure de travailler en équipe avec divers intervenants, plutôt que de façon indépendante? Voilà quelques-unes des questions à soulever pendant le processus d'embauche. De plus, il est fortement recommandé d'embaucher des personnes ayant un savoir expérientiel ainsi que des personnes aux points de vue et aux parcours variés. Il peut également être utile de réévaluer les membres du personnel qui n'ont pas réussi à s'adapter au modèle accordant la priorité au logement dans le cadre des évaluations de la mise en œuvre. Vous en viendrez peut-être à la conclusion qu'il est nécessaire d'apporter des changements à

l'équipe pour qu'elle possède les atouts nécessaires à la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement.

Les intervenants ont été nombreux à se montrer reconnaissants de la formation qu'ils ont reçue avant la mise en œuvre du projet Chez Soi, d'autant plus qu'ils n'avaient jamais travaillé avec le modèle accordant la priorité au logement auparavant. La formation doit tenir compte des aspects difficiles du travail auprès de personnes souffrant de traumatismes complexes (comme un état de stress post-traumatique) et porter sur des populations diversifiées, y compris les personnes en crise. Outre la formation, les réunions hebdomadaires (ou quotidiennes) ont permis aux membres du personnel de parler ouvertement, d'exprimer leurs frustrations et leurs sentiments et de sentir qu'ils ne travaillent pas seuls, mais au sein d'une équipe unifiée. Créez un espace voué à la résolution collective des problèmes et à l'instauration d'une philosophie d'apprentissage « au fur et à mesure », où les embûches et les revers ne sont pas perçus comme des échecs, mais plutôt comme des expériences qui permettent de tirer des leçons. Les modèles accordant la priorité au logement sont axés sur le travail en équipe ainsi que sur la pleine mobilisation des participants et des

intervenants qui, ensemble, travaillent à l'atteinte de résultats positifs. Les structures d'équipe et de partage du leadership sont essentielles à l'instauration d'un milieu cohésif.

2. Veiller au respect des principes du modèle accordant la priorité au logement

Dans le cadre de leurs démarches visant à adapter un programme au contexte local il importe que les intervenants fondent leurs décisions sur les principes du modèle accordant la priorité au logement et déterminent si le programme adhère à ces principes (qui sont abordés plus loin dans le présent module). Évaluez continuellement l'application des principes, et rappelez à tous les intervenants que le choix de l'utilisateur de services se trouve au cœur de tous les aspects du processus de mise en œuvre et qu'il importe d'adopter des stratégies créatives et de motiver les participants. Par exemple, si un participant choisit de ne pas suivre de traitement, le personnel est encouragé à parfaire ses compétences en entrevues de motivation et en stratégies de réduction des dommages et à trouver, en collaboration avec le participant, d'autres méthodes de prise en charge de la maladie.

3. Établir des relations étroites avec les propriétaires

Établissez des relations étroites et solides avec les propriétaires dès le début, avant même la mise en œuvre du programme. Exposez-leur avec honnêteté les difficultés auxquelles certains participants font face. Sans divulguer de renseignements personnels sur les participants, donnez-leur un aperçu de différents types d'utilisateurs de services pris en charge par le programme. Insistez sur le fait que les participants bénéficieront du soutien d'une équipe solide et unifiée, qui n'hésitera pas à intervenir pour que les besoins des participants et des propriétaires soient respectés. L'équipe d'un des sites du projet Chez Soi recommande de se tourner vers des organismes communautaires qui entretiennent déjà des relations avec des propriétaires, car ils ont souvent une banque de logements disponibles. Par exemple, le site de Winnipeg du projet Chez Soi s'est associé à la régie régionale de santé de son territoire, qui entretenait déjà des relations avec des propriétaires, ce qui l'a aidé à tisser lui-même des liens avec des propriétaires.

4. Communiquer clairement avec les organismes de financement

Une des étapes critiques de la mise en œuvre consiste à établir des relations sûres et honnêtes avec les organismes qui financent votre programme accordant la priorité au logement. Assurez-vous que ces organismes comprennent la philosophie et les valeurs du programme (p. ex., s'ils s'attendent à ce que les participants soient « prêts pour le logement », ils ne sont peut-être pas les partenaires dont le programme a besoin). Prenez tout votre temps et faites preuve de créativité pour passer en revue les éléments du programme – terminologie, valeurs et philosophie – avec les organismes de financement, et montrez-vous honnête dès le début. Expliquez que des problèmes sont à prévoir, mais qu'ils peuvent être gérés efficacement si toutes les parties ont des attentes réalistes et travaillent en équipe.

8

Défi : Mobiliser des personnes ayant un savoir expérientiel

Pour assurer une mise en œuvre réussie, il est impératif de mobiliser des personnes ayant un savoir expérientiel, bien qu'il puisse être complexe d'intégrer ces personnes à des environnements cliniques et de logement traditionnels. Il peut en effet être difficile d'amener ces personnes à remplir des rôles significatifs au sein des équipes de soutien clinique et de soutien au logement, et de former des comités consultatifs de pairs. Par exemple, le scepticisme des membres du personnel, le manque de connaissances sur les avantages de la participation des pairs, les mesures symboliques et les tensions de rôle chez les pairs sont autant de difficultés à prévoir. Pour parler de participation des pairs, il faut minimalement embaucher des pairs aidants, trouver des mécanismes qui permettent de recueillir les commentaires des participants et amener les pairs à prendre part activement à la planification du programme accordant la priorité au logement (dont il est question au module 2) et à toutes les étapes ultérieures (dont il est question aux modules 3, 4 et 5).

Quelles stratégies mettre en œuvre pour mobiliser des personnes ayant un savoir expérientiel dans le cadre d'un programme accordant la priorité au logement?

1. Embaucher des pairs aidants

La participation active des pairs aidants est essentielle pour réussir la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement. Tous les intervenants doivent reconnaître qu'il n'est pas souhaitable de confiner les pairs aidants à des rôles symboliques. Ceux-ci doivent plutôt être perçus et traités comme des personnes utiles qui possèdent un savoir, une expérience et des habiletés uniques en matière de santé mentale et d'itinérance.

Les intervenants ont constaté que l'embauche de pairs aidants pour travailler avec les participants et les aider à se bâtir des réseaux sociaux fournit une aide précieuse aux participants et au personnel. Ces pairs aidants peuvent animer des séances de formation à l'intention des prestataires de services pour leur enseigner comment travailler en collaboration avec les participants. Ils peuvent également faire partie du processus de collaboration. Par

8 Défi : Mobiliser des personnes ayant un savoir expérientiel - cont.

exemple, il a été montré que la présence de pairs aidants lors de visites à domicile favorise l'ouverture et la mobilisation des participants. Les pairs aidants doivent être embauchés à temps plein afin qu'ils soient valorisés et considérés comme égaux aux autres membres de l'équipe, et pour que leur rôle ne soit pas que symbolique. Ils doivent par ailleurs provenir de l'extérieur du programme pour éviter les tensions de rôle et un trop lourd fardeau causé par des responsabilités liées à des rôles multiples. Il peut également être utile d'embaucher des pairs rétablis depuis un certain temps déjà afin d'établir une plus grande distance avec les participants.



1. Travailler ensemble



2. Ciel ouvert

L'engagement actif de pairs aidants est essentiel à la réussite de la mise en œuvre de l'approche accordant la priorité au logement.

2. Organiser des séances de verbalisation pour les pairs aidants et les autres membres du personnel

Le travail des pairs aidants peut être difficile dans les contextes organisationnels où il n'existe pas de vocabulaire ni de structures de pouvoir inclusifs et où l'intégration des pairs aidants est un concept nouveau. Cette situation peut entraîner leur marginalisation, car elle a pour effet de les exclure du reste de l'équipe. De plus, certains pairs aidants choisissent de ne pas parler de leur vécu expérientiel (p. ex., au sein d'une équipe de services cliniques), ce qui les amène à se sentir vulnérables et impuissants en certaines situations. Une des stratégies pour surmonter ces difficultés consiste à organiser des séances de verbalisation (p. ex., des cercles de partage), pendant lesquelles les pairs peuvent discuter des problèmes qu'ils rencontrent et trouver ensemble des solutions. Ces séances peuvent s'adresser uniquement aux pairs aidants ou inclure d'autres membres du personnel afin d'aider à faire tomber les barrières.



Liens des vidéos de L'ONF:

1. www.youtube.com/watch?v=Da-BOBxuaXE
2. www.youtube.com/watch?v=wuOc3hLQPZc

3. Mettre en place des processus permettant aux participants de formuler des commentaires sur le programme

La participation de personnes ayant un savoir expérientiel suppose de trouver des façons de veiller à ce que le personnel du programme comprenne les expériences des participants et d'élaborer des stratégies leur permettant de formuler des commentaires sur les forces et les faiblesses du programme. Un des membres du comité consultatif de pairs du projet Chez Soi a suggéré d'embaucher un « pair médiateur » chargé d'offrir un soutien objectif aux participants qui éprouvent des problèmes liés à la prestation des services. Ce pair médiateur devra posséder des connaissances et de l'expérience en matière d'itinérance et de logement et être affilié à un organisme externe au programme afin qu'il puisse demeurer objectif.



4. Normaliser la participation des pairs

Faites participer les pairs à tous les aspects de la mise en œuvre du programme et normalisez leur présence et leur participation. Comme la participation des pairs est une pratique rare dans les milieux cliniques plus traditionnels, les cliniciens auront peut-être besoin d'un certain temps pour comprendre ou voir les avantages qu'elle procure. Ils peuvent cependant réagir plus positivement en constatant l'ouverture et l'enthousiasme de l'équipe.

5. Permettre aux pairs d'intervenir de façon significative

Le point de vue des pairs peut aider grandement le processus de mise en œuvre et faciliter l'engagement et la responsabilisation des participants. Il importe de reconnaître l'expertise des pairs à sa juste valeur en offrant à ceux-ci des postes stables à temps plein. De plus, il est fortement recommandé de mettre sur pied des comités consultatifs de pairs et d'inviter leurs membres à toutes les réunions d'exploitation afin qu'ils puissent donner leur avis. Un groupe de pairs et de participants au projet Chez Soi s'est réuni pour former le Bureau des porte-parole dans le but de mobiliser d'autres personnes ayant un savoir expérientiel et la société en général, le Bureau se voulant un espace pour tisser des liens, discuter, sensibiliser et lutter collectivement contre l'itinérance.

Ressources supplémentaires:

- 1. Vancouver Peer Reference Group Report on Peer Support for Homelessness and Mental Health (en anglais)*
- 2. Stigma, Discrimination, and PWLE Knowledge Discussion Report (en anglais)*
- 3. Meaningful Inclusion of Consumers in Research and Service Delivery (en anglais)*

9

Défi :

Loger et reloger des participants

Les difficultés liées au logement et au relogement des participants sont courantes lors de la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement. Il est notamment difficile de trouver un éventail adéquat d'appartements pour faciliter le choix des participants, en particulier ceux qui peinent à trouver un logement qui répond adéquatement à leurs besoins. Il peut être ardu de trouver des logements dans les marchés où le taux d'inoccupation est bas, et le prix des loyers, élevé, car le revenu garanti offert par le programme accordant la priorité au logement n'y est pas un élément de motivation. De plus, les expulsions risquent de nuire à la réputation du programme dans la communauté ou à celle de certains participants auprès des propriétaires. Par ailleurs, il est particulièrement difficile de reloger des participants qui exercent des activités comme la prostitution, la consommation de drogues ou la revente de drogues. Le relogement occupe néanmoins une place importante dans le processus d'apprentissage des rôles de locataire et de citoyen engagé après de longues périodes d'itinérance. Il faut donc négocier le relogement de façon à éviter les expulsions et à maintenir de bonnes relations avec les propriétaires dans la mesure du possible, en particulier dans les communautés où les propriétaires sont susceptibles de discuter entre eux de leur expérience avec les locataires.

Quelles stratégies mettre en œuvre pour loger et reloger les participants à un programme accordant la priorité au logement?

1. Comprendre le milieu du logement et adopter une démarche créative

Apprenez à connaître le milieu du logement dans la communauté où vous tentez de loger les participants. Faites preuve de créativité et de souplesse; il existe de nombreux types de logement auxquels on ne pense pas d'emblée. Recherchez par exemple les propriétés familiales où les participants pourraient être des candidats à la location. Si un participant n'arrive pas à se loger dans une communauté en particulier, évaluez les options qui s'offrent à lui à l'extérieur de cette communauté.

2. Bien évaluer si un milieu donné convient aux participants

Des intervenants possédant une expérience du modèle accordant la priorité au logement ont souligné à quel point il est important de s'assurer que le logement convient au participant. Celui-ci a des chances particulièrement bonnes de réussir sa réintégration si son logement est adapté à ses besoins et à ses préférences. Par exemple, les logements comptant peu de locataires en milieu rural font le bonheur de certains participants, et les petits logements semblent plus faciles à gérer pour les personnes qui ont déjà été incarcérées. Les intervenants ont expliqué que l'objectif premier est d'aider les participants à devenir des locataires responsables en mesure d'entretenir un logement.

Pour veiller à ce que le logement soit bien adapté aux besoins du participant, il est utile d'évaluer des logements de tailles et de types variés. Pour guider leur choix, les participants tiennent compte de l'emplacement et de la taille du logement, parmi d'autres critères. Comme l'ont expliqué les intervenants, certains participants préfèrent les petits espaces, plus faciles à entretenir. D'autres préfèrent être entourés de famille et nécessitent plus d'espace.

3. Embaucher du personnel dévoué et créatif qui a à cœur de loger les participants

Si un seul membre de l'équipe est responsable de la recherche de logements, envisagez d'embaucher rapidement une autre personne pour lui prêter main-forte. Comme il a été mentionné précédemment, il faut tenter de déterminer les critères importants pour chaque participant. Par exemple, l'accès par fauteuil roulant peut arriver en tête de liste des critères d'un participant, tandis qu'un autre cherchera avant tout un milieu social dynamique. Le respect des préférences et des choix des participants permet d'éviter les expulsions et la reprise du processus de recherche de logement. Un des intervenants a proposé de montrer aux participants deux ou trois logements pour les aider à faire leur choix. Envisagez de créer une liste de vérification pour aider les utilisateurs de services à prendre une décision éclairée.

Il est primordial que les membres de l'équipe de soutien au logement entretiennent de bonnes relations avec les propriétaires. La visite d'appartements et les échanges avec le personnel sur place sont de bonnes sources d'information sur les locations et une excellente façon de forger des relations de travail positives avec les propriétaires.

4. Conserver en tout temps des sommes pouvant être utilisées avec souplesse

Selon l'équipe d'un des sites du projet Chez Soi, il est essentiel, pour permettre aux participants de conserver leur logement, d'avoir accès en tout temps à des fonds pouvant être utilisés pour couvrir les coûts de l'entreposage de meubles, de l'assurance, des déménagements et des dommages causés dans les appartements.

5. Collaborer avec les propriétaires et les participants pour éviter les expulsions

En plus d'être coûteuses pour les propriétaires, les expulsions sont des expériences pénibles pour les participants. Au début de la mise en œuvre du programme, certaines locations ne fonctionneront pas pour diverses raisons. D'après certains intervenants du projet Chez Soi, les propriétaires se montrent souvent coopératifs et permettent aux participants de résilier leur bail en plus de les accommoder de différentes façons. Il est important de présenter les échecs de location ou les expulsions comme des phénomènes normaux et de coopérer avec tous les intervenants pour tirer du positif de l'expérience.



Visionnez la vidéo ici:

www.youtube.com/watch?v=ZqpgDoSzj60



Par amour

Wolfgang, qui est maintenant logé, partage son histoire de l'itinérance et abuse des drogues.


10

Défi : Assurer la fidélité au modèle accordant la priorité au logement

Il est essentiel de mener des évaluations de la fidélité pour vous assurer que votre programme a été mis en œuvre comme prévu et qu'il respecte les principes du modèle accordant la priorité au logement. Ces évaluations peuvent être réalisées à différentes étapes, y compris au début du processus de mise en œuvre et une fois que celui-ci est bien enclenché. Les responsables du projet Chez Soi ont mis sur pied une équipe externe d'assurance de la qualité pour procéder aux évaluations de la fidélité et déterminer s'il adhérait bien aux principes du modèle accordant la priorité au logement de Pathways. L'équipe d'assurance de la qualité a évalué les programmes accordant la priorité au logement selon des critères précis (comme le respect des principes du modèle sur le plan du choix des logements et de la structure) définis à partir d'entrevues avec des répondants clés, de cercles de discussion avec des utilisateurs de services et de l'examen des dossiers des participants. De plus, une équipe de recherche qualitative a évalué, à partir d'autres entrevues avec des répondants clés et cercles de discussion d'utilisateurs de services, les facteurs qui facilitent ou entravent la mise en œuvre du programme et le respect du modèle. Elle s'est également penchée sur les points forts et les difficultés en matière de fidélité, les leçons tirées de la théorie du changement qui sous-tend le modèle et les problèmes relatifs aux propriétaires et aux aidants du point de vue des intervenants.



Pour en savoir plus sur les évaluations de la fidélité, cliquez ici:

- 1. Development and validation of a housing first fidelity survey*
- 2. Implementations of Housing First in Europe: Successes and challenges in maintaining model fidelity*
- 3. The Pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities*

SOUS LES PROJECTEURS

MODULE 3 — RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD



RainCity: Sous les projecteurs

Cette section du module sur la mise en œuvre vise à mettre en lumière le travail d'une équipe du projet Chez Soi qui s'est montrée extrêmement fidèle au modèle accordant la priorité au logement tout en adaptant le programme de façon efficace au contexte local. En effet, l'équipe de suivi intensif dans le milieu (SIM) de RainCity, à Vancouver, a su demeurer fidèle au modèle malgré un contexte particulier : l'organisme fournissant les services de santé communautaires et le programme de soutien au logement était un organisme non gouvernemental (ONG). Les points saillants de cette section du module sont tirés d'entrevues réalisées avec trois répondants clés qui ont participé à la mise en œuvre du programme SIM de RainCity à Vancouver.

Faits saillants de la mise en œuvre par l'équipe SIM de RainCity à Vancouver

On a tout d'abord demandé aux répondants clés de l'équipe SIM de RainCity à Vancouver à quels facteurs ils attribuent le haut degré de fidélité au modèle Logement d'abord dans leur équipe et ce qui a rendu cette dernière aussi performante. Les trois entrevues ont révélé un certain nombre de facteurs : le chef d'équipe, le travail d'équipe, l'engagement envers le modèle accordant la priorité au logement, un fort souci de justice sociale, un soutien technique efficace et une structure organisationnelle et administrative souple.

Plus précisément, le chef d'équipe, le travail d'équipe, l'engagement envers le modèle Logement d'abord

et un fort souci de justice sociale comptent au nombre des points qui sont ressortis le plus souvent lors des entrevues. Les répondants ont été extrêmement élogieux à l'égard du chef de l'équipe SIM de RainCity. Ils ont souligné son dévouement et sa curiosité envers le modèle Logement d'abord, qui l'ont amené à se renseigner énormément au sujet du modèle de Pathways. Par ailleurs, il semble que ses valeurs personnelles s'harmonisaient particulièrement bien avec celles du modèle, ce qui lui a permis de diriger et de soutenir l'équipe sur la base de connaissances solides et d'un profond engagement envers la mise en œuvre des principes du modèle. Il croyait profondément, comme son équipe, que c'était

possible. Le chef d'équipe privilégiait également une approche souple et calme : dans des situations qui auraient été angoissantes pour bien des gens, il a su adopter de nouvelles façons de travailler en collaboration. Il comprenait la pertinence et l'importance d'embaucher les « bonnes » personnes, c'est-à-dire des employés qui avaient déjà travaillé auprès d'utilisateurs ayant des besoins complexes et qui adhèrent fortement aux principes du modèle Logement d'abord (p. ex., les stratégies de réduction des dommages et de rétablissement). Le chef d'équipe s'appuyait sur une structure de ressources humaines qui lui permettait d'embauch-

Faits saillants de la mise en œuvre par l'équipe SIM de RainCity - cont.

er des employés ayant des valeurs similaires, qui sont éventuellement devenus des défenseurs du modèle Logement d'abord. Il a embauché des personnes extrêmement compétentes et organisées dont les forces et les rôles étaient complémentaires et qui étaient avides d'apprendre les unes des autres. Le chef d'équipe comme ses employés estimaient essentiel de collaborer efficacement. Le soutien par les pairs était au cœur du processus de mise en œuvre pour l'équipe SIM de RainCity, et le chef d'équipe comme ses employés avaient une haute estime des pairs aidants au sein de l'équipe. De plus, des psychiatres ont été embauchés rapidement pour faire partie de l'équipe. Ils croyaient en l'importance de l'échelle de fidélité et étaient reconnus pour leur dévouement envers leur rôle non traditionnel, rôle qui définissait leur collaboration avec les membres de l'équipe et leurs interventions auprès des participants. Dans l'ensemble, l'équipe était très dévouée envers les participants et était prête à tout mettre en œuvre pour les loger, les reloger et les soutenir. Tous les membres de l'équipe étaient prêts à se montrer créatifs pour trouver des solutions à la hauteur de leurs capacités. Ils avaient un fort souci de justice sociale et comprenaient bien que les problèmes systémiques avec lesquels les utilisateurs de services étaient aux prises exigeaient de l'équipe qu'elle exerce le moins de contrôle possible et se montre le moins coercitive possible, permettant plutôt aux participants de faire de nombreux choix et de trouver leur propre voie vers le rétablissement.

Un excellent soutien technique (formation, vérifications de la fidélité, consultations par téléphone et soutien en personne) de la part de la Commission de la santé mentale du Canada et de Pathways to Housing explique notamment la grande fidélité au modèle accordant la priorité au logement au sein de l'équipe SIM de RainCity. Le soutien technique efficace a aidé l'équipe à demeurer sur la bonne voie lorsqu'elle devait résoudre des problèmes difficiles. Un répondant clé a affirmé que Pathways a réellement aidé l'équipe à comprendre comment se montrer responsable sur le plan clinique tout en assumant la responsabilité du rétablissement des participants.

Enfin, la structure organisationnelle et administrative souple de l'équipe SIM de RainCity est également un facteur ayant facilité un haut degré de fidélité au modèle et l'adaptation de ce dernier à la réalité locale. L'organisme comptait relativement peu de niveaux hiérarchiques et les politiques en place étaient très souples. Les équipes avaient beaucoup de liberté, ce qui leur permettait d'être créatives et de répondre rapidement aux besoins des participants. Par exemple, la gestion financière était souple et axée sur le soutien. Les membres de l'équipe pouvaient ainsi transporter les participants dans leur véhicule, leur donner des cigarettes et leur payer des cafés.

On a ensuite demandé aux répondants clés de l'équipe SIM de RainCity à Vancouver quels sont les défis que RainCity, en tant qu'ONG, a dû relever et quelles sont les forces sur lesquelles elle a pu miser pendant le processus de mise en œuvre. Au cours des trois entrevues, les répondants clés ont mentionné les défis suivants : manque d'expérience de la direction d'équipes cliniques, taille de l'organisme hôte, accès à l'information, accès au financement, souplesse des conventions collectives, inscription rapide des participants, sélection de participants présentant



Visionnez la vidéo, ici:

www.youtube.com/watch?v=kJle_hjp4Vs



Une vie amputée

Comme un parti du projet Chez Soi, Logement du RainCity, et 'Support Society' ont été choisis pour piloter une équipe de suivi intensif dans le milieu (SIM) au Vancouver.

Faits saillants de la mise en œuvre par l'équipe SIM de RainCity - cont.

le bon profil et travail en équipes multidisciplinaires. Au nombre des forces, on a relevé la souplesse de la structure organisationnelle et administrative et des politiques, l'engagement envers la philosophie et les principes du modèle Logement d'abord, une bonne direction d'équipe et la collaboration au sein des équipes et entre les équipes.

Le manque d'expérience de la direction d'équipes cliniques a donc posé problème pour l'équipe SIM de RainCity. Le fait pour cet organisme non traditionnel d'adopter une structure clinique inspirée du milieu des soins de santé a été une source de pression. En effet, n'étant pas doté du type d'infrastructures dont disposent habituellement les organismes comptant des équipes cliniques, RainCity a dû mettre les bouchées doubles au début de la planification pour mettre en place une structure appropriée qui permettrait de soutenir efficacement ses équipes cliniques.

La taille elle-même de l'ONG représentait un autre défi pour l'équipe SIM de RainCity. Puisqu'il s'agit d'un organisme de petite taille, l'équipe a dû accéder à des ressources externes sur lesquelles elle s'est largement appuyée. Par ailleurs, l'équipe SIM n'avait pas accès à la base de données clinique de la régie régionale de santé, ce qui a nui à la mise en commun de l'information au cours de la mise en œuvre du programme. Au nombre des défis, on a relevé l'obtention de financement pour faciliter l'établissement de liens sociaux et de confiance avec les participants (p. ex., pour les amener au cinéma), l'assouplissement des conventions collectives pour le personnel, la gestion de l'inscription très rapide

des participants, l'arrimage des besoins des participants et des objectifs du programme et l'apprentissage de la façon de collaborer efficacement au sein d'équipes multidisciplinaires.

La souplesse de la structure organisationnelle et administrative et des politiques de l'ONG RainCity a par contre facilité la mise en œuvre. L'organisme était déjà imprégné d'une culture de l'apprentissage qui incitait ses membres à réfléchir à leur pratique et à viser l'innovation. L'équipe percevait les évaluations de la fidélité comme des occasions de s'améliorer plutôt que comme une menace. Un répondant a indiqué que l'équipe SIM pouvait compter sur un appui solide à tous les échelons de l'organisme, que ce soit de la part du directeur administratif, des directeurs adjoints, du chef de l'équipe SIM, du personnel SIM et des autres employés et chefs d'équipe de l'organisme. Les politiques du service des ressources humaines étaient souples, permettant le recrutement d'employés et de dirigeants bien choisis en fonction du modèle accordant la priorité au logement. Par ailleurs, le haut degré d'engagement de RainCity envers la philosophie et les principes du modèle Logement d'abord, notamment en ce qui concerne l'importance accordée au rétablissement et à la réduction des dommages, était perçu comme un atout lors de la mise en œuvre. Les membres de l'équipe n'adhéraient pas aux stéréotypes au sujet des populations auprès desquelles ils intervenaient et ils croyaient profondément en la capacité des participants de se rétablir, de faire des choix pour orienter leur vie et d'intégrer la société.

D'autres forces ont été signalées: le haut degré d'investissement du chef d'équipe à aider son équipe et les participants à relever les défis, l'engagement de l'équipe envers l'apprentissage mutuel et la capacité des membres à conduire les processus à bon terme malgré des niveaux de formation différents et, enfin, les rapports de collaboration et de soutien entre l'équipe SIM et les autres équipes de soutien à Vancouver.

Pour terminer, on a demandé aux répondants clés de l'équipe SIM de RainCity à Vancouver quelle information serait importante pour toute personne mettant en œuvre un programme Logement d'abord. Voici des résumés de leurs réponses ainsi que des extraits d'entrevue (traduits de l'anglais) rendant compte de leurs suggestions sur la mise en œuvre d'un programme accordant la priorité au logement. Les messages portent principalement sur les principes et les valeurs du modèle Logement d'abord, sur l'importance de l'engagement envers la résolution de problèmes, sur la fidélité au modèle et l'adaptation de ce dernier ainsi que sur le logement et le relogement des participants.

À propos du RainCity au Vancouver

Principes et valeurs du modèle Logement d'abord

- Il importe de rassembler des personnes ayant des valeurs et des principes similaires et dont les actions sont cohérentes avec ces valeurs.
- La formation et le soutien technique contribuent à renforcer les valeurs et principes de base du modèle Logement d'abord. Les attentes en ce qui a trait aux valeurs et principes doivent être établies clairement. Il faut souligner l'information concernant les pratiques axées sur l'utilisateur qui visent le rétablissement de celui-ci et la réduction des méfaits. Le dévouement à comprendre la complexité de la vie des participants est essentiel.

Engagement à résoudre les problèmes

- L'équipe doit travailler dans un climat favorable à la collaboration et à l'établissement de liens forts. Chacun doit être engagé à résoudre les problèmes et à éviter le blâme.
- Le chef d'équipe doit être déterminé à garder une certaine distance pour demeurer neutre et axé sur la résolution de problèmes.

Fidélité au modèle Logement d'abord et adaptation de ce dernier

- « Pour nous, faire partie d'un projet de recherche, être évalués selon une échelle de fidélité et recevoir du soutien technique ont été des facteurs cruciaux. Il est également essentiel que l'équipe interne comprenne une "masse critique" de défenseurs du modèle réellement intéressés d'en apprendre plus à ce sujet et dont les valeurs coïncident avec celles du modèle. Il est bon de mentionner que le modèle Logement d'abord est souvent appliqué de façon imprécise. C'est pourquoi l'échelle de la fidélité créée par Pathways et la Commission de la santé mentale du Canada est très utile. »
- Les processus de mise en œuvre ne sont pas parfaits. Il est donc important de savoir s'adapter et se montrer souple et créatif tout en demeurant fidèle au programme.



a home for every person



Voici le logo que représente l'équipe SIM pour RainCity au Vancouver.

Recommandations en matière de logement et de relogement

- Il faut éviter de punir les participants ou de se montrer coercitif. La possibilité pour les participants de faire des choix (y compris de choisir leur logement) est fondamentale dans la mise en œuvre du modèle Logement d'abord. Établissez un contact avec les participants et adoptez une démarche créative pour qu'ils soient satisfaits de leurs choix.
- Il est essentiel d'offrir des subventions au logement.
- « Si le modèle Logement d'abord en habitat dispersé n'a jamais été mis en œuvre dans votre région, vous pourriez le trouver très différent des services qui sont habituellement offerts. Il pourrait bien alors être difficile de demeurer très fidèle au modèle. »
- « À Vancouver, le milieu de la santé mentale et le milieu du logement avaient d'importants doutes quant à l'idée d'offrir à des personnes itinérantes d'accéder directement à un appartement où ils vivraient de façon autonome. Vous pourriez constater la même résistance et devoir la surmonter. »
- Le relogement est une partie importante du processus de mise en œuvre. Le nombre de fois où il faut reloger un participant varie d'une personne à l'autre. Certains participants n'auront jamais besoin d'être relogés. Il faut tenter d'instaurer des stratégies préventives et, lorsque le relogement devient nécessaire, considérer le participant comme un partenaire dans le processus.

LISTE DE VÉRIFICATION DE LA MISE EN OEUVRE

MODULE 3 — RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD

Embaucher du personnel et faire appel à des personnes ayant un savoir expérientiel

- ___ Terminer le budget relatif aux ressources du programme
- ___ Entreprendre l'embauche du personnel de logement et du personnel clinique et de soutien, compris des personnes ayant un savoir expérientiel

Établir des protocoles de supervision et de communication pour le personnel

- ___ Planifier des rencontres régulières (quotidiennes ou hebdomadaires) avec le personnel aux fins de soutien et de formation, y compris des rencontres d'équipe et des réunions rassemblant diverses équipes, pour le personnel de logement et le personnel clinique et de soutien

Former le personnel

- ___ Offrir une formation initiale sur le modèle accordant la priorité au logement (valeurs et principes) et clarifiant les rôles des divers intervenants et membre des équipes
- ___ Établir des mécanismes de formation des nouveaux employés et de formation continue

Loger et reloger les participants, et leur offrir du soutien

- ___ Communiquer les besoins cliniques de la population visée aux intervenants
- ___ Effectuer ce qui suit en lien avec les services de logement et de soutien :
 - _ Déterminer les options de logement
 - _ Créer et gérer les budgets de logement et de relogement
 - _ Aider les participants à choisir un logement
 - _ Soutenir les participants au cours de leur transition
 - _ Cultiver de solides relations avec les propriétaires
 - _ Tirer des leçons des expulsions, y réagir et envisager des stratégies de relogement
 - _ Favoriser et consolider les partenariats au sein de la communauté



*Téléchargez la
liste imprimable:
[cliquez ici](#)*



Offrir une supervision et un soutien continus

- ___ Établir des procédures de supervision et de communication pour le personnel
- ___ Superviser et soutenir le personnel et les participants en continu
- ___ Chercher à apprendre des expériences vécues auprès du personnel et des participants de façon à s'améliorer et à s'y adapter tout en demeurant fidèle au programme

Offrir de la formation avancée et du soutien technique en continu

- ___ Offrir une formation continue au personnel de logement et au personnel clinique et de soutien
- ___ Fournir une formation complémentaire dans les domaines du rétablissement, du traumatisme intergénérationnel, du traitement sensibilisé aux traumatismes, des toxicomanies, des entrevues de motivation, des stratégies de réduction des dommages et de la gestion des problèmes complexes des locataires
- ___ Consulter régulièrement le personnel pour déterminer les domaines dans lesquels une formation complémentaire ou continue serait utile
- ___ Fournir un soutien technique continu, y compris en recourant à une expertise externe
- ___ Offrir de la formation avancée dans le cadre de conférences et d'autres occasions de perfectionnement professionnel
- ___ Instaurer des communautés de praticiens à même d'offrir soutien et occasions d'apprentissage

Évaluer le programme, notamment sa fidélité au modèle accordant la priorité au logement, en vue de l'améliorer

- ___ Établir un plan d'évaluation et former une équipe d'évaluation
- ___ Recueillir des données de façon continue
- ___ Évaluer la fidélité du programme au modèle accordant la priorité au logement
- ___ Formuler rapidement des commentaires sur la base de l'évaluation et continuer de le faire tout au long de la mise en œuvre

ANNEXES ET RESSOURCES

MODULE 3 — RÉALISATION DE LOGEMENT D'ABORD



Photo: Shane Fester

Annexes et ressources

Liste de vérification



Téléchargez la
liste imprimable:
[cliquez ici](#)

Rapports de la Commission de la santé mentale du Canada sur la mise en œuvre du projet Chez Soi (en anglais, également accessibles au <http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais>)

- *Rapport provisoire du projet Chez Soi de Moncton*
- *Montreal Early Implementation Report*
- *Toronto Early Implementation Report*
- *Vancouver Early Implementation Report*
- *Winnipeg Early Implementation Report*
- *Cross-Site Implementation and Fidelity Evaluation Report*
- *Moncton Later Implementation Report*
- *Montreal Later Implementation Report*
- *Toronto Later Implementation Report*
- *Vancouver Later Implementation Report*
- *Winnipeg Later Implementation Report*
- *Cross-Site Follow-Up Implementation and Fidelity Evaluation Report*



[Cliquez chaque ressource pour voir le fichier numérique, ou à le télécharger](#)

Fidélité au modèle et adaptation

- Gilmer, T.P., Stefancic, A., Sklar, M. et Tsemberis, S. (2013). Development and validation of a Housing First fidelity survey. *Psychiatric Services*, no 64, p. 911-914.
- Goering, P. et Tsemberis, S. (sous presse). Housing First and system/community transformation. Dans G. Nelson, B. Kloos et J. Ornelas (dir.). *Community psychology and community mental health: Towards transformative change* (série Society for Community Research and Action book), New York, Oxford University Press.
- Greenwood, R.M., Stefancic, A., Tsemberis, S. et Busch-Geertsema, V. (2013). Implementations of Housing First in Europe: Successes and challenges in maintaining model fidelity. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, no 16, p. 290-312.

- Stenfancic, A., Henwood, B.F., Melton, H., Shin, S.-M., Lawrence-Gomez, R. et Tsemberis, S. (2013). Implementing Housing First in rural areas: Pathways Vermont. *American Journal of Public Health*. Rapport d'intervention sur le terrain, e1- e4. Publication en ligne avant impression. Le 22 octobre 2013; e1–e4. ION : 10.2105/AJPH.2013.301606.
- Stefancic, A., Tsemberis, S., Messeri, P., Drake, R. et Goering, P. (2013). The Pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, no 16, p. 240-261.
- Stergiopoulos, V., O'Campo, P., Gozdzik, A., Jeyaratnam, J., Corneau, S., Sarang, A. et Hwang, S.W. (2012). Moving from rhetoric to reality: Adapting Housing First for homeless individuals with mental illness from ethno-racial groups. *BMC Health Services Research*, no 12, p. 345-359.

Rétablissement

- Shepherd, G., Boardman, J. et Burns, M. (2010). *Implementing recovery: A methodology for organizational change*. Politique du Sainsbury Centre for Mental Health (versions française et anglaise).
- Shepherd, G., Boardman, J. et Slade, M. (2008). *Making recovery a reality*. Politique du Sainsbury Centre for Mental Health (versions française et anglaise).

Inclusion significative de personnes ayant un savoir expérientiel

- Commission de la santé mentale du Canada. *Vancouver Peer Reference Group Report on Peer Support for Homelessness and Mental Health*. Rapport du projet Chez Soi.
- Commission de la santé mentale du Canada. *National Consumer Panel Report on Stigma, Discrimination, and PWLE Knowledge*. Rapport du projet Chez Soi.
- van Draanen, J., Jeyaratnam, J., O'Campo, P., Hwang, S., Harriott, D., Koo, M. et Stergiopoulos, V. (2013). Meaningful inclusion of consumers in research and service delivery. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, no 36, p. 180-186.

Gestion de cas

- Calgary Homeless Foundation (2011). *Standards of Practice: Case Management for Ending Homelessness*.
- Ministère de la Santé de l'Ontario (mai 2005). *Intensive Case Management Service Standards for Mental Health Services and Supports*.

Rapports de la Commission de la santé mentale du Canada sur la sécurité culturelle

- Commission de la santé mentale du Canada. *Holding Hope in Our Hearts: Relational Practice and Ethical Engagement in Mental Health and Addictions*. Rapport du groupe de travail sur la sécurité culturelle, Comité consultatif des Premières nations, des Inuits et des Métis.
- Commission de la santé mentale du Canada. *One Focus; Many Perspectives: A Curriculum for Cultural Safety and Cultural Competence Education*. Rapport du groupe de travail sur la sécurité culturelle, Comité consultatif des Premières nations, des Inuits et des Métis.

Évaluation de la mise en œuvre

- Macnaughton, E.L., Goering, P.N. et Nelson, G.B. (2012). Exploring the value of mixed methods within the At Home/Chez Soi Housing First project: A strategy to evaluate the implementation of a complex population health intervention for people with mental illness who have been homeless. *Canadian Journal of Public Health*, no 103 (suppl. 1), S57-S62.
- Nelson, G., Stefancic, A., Rae, J., Townley, G., Tsemberis, S., Macnaughton, E., Aubry, T., Distasio, J., Hurtubise, R., Patterson, M., Stergiopoulos, V., Piat, M. et Goering, P. (2014). Early implementation evaluation of a multi-site Housing First intervention for homeless people with mental illness: A mixed methods approach. *Evaluation and Program Planning*, no 43, p. 16-26.

Mise en œuvre

- Durlak et DuPre (2008). Implementation matters: A review of research on the influence of implementation on program outcomes and the factors affecting implementation. *American Journal of Community Psychology*, no 41, p. 327-350.
- Fixsen, D.L., Blase, K.A., Naoom, S.F. et Wallace, F. (2009). Core implementation components. *Research on Social Work Practice*, no 19, p. 531-540.

- Nelson, G., Goering, P. et Tsemberis, S. (2012). Housing for people with lived experience of mental health issues: Housing First as a strategy to improve quality of life. Dans C. Walker, K. Johnson et L. Cunningham (dir.). *Community Psychology and the socio-economics of mental distress: International perspectives*. New York, Palgrave Macmillan.

Vidéos sur la mise en œuvre du modèle accordant la priorité au logement

- Vidéos de l'Office national du film
- Vidéo sur l'équipe SIM de *RainCity*:
www.youtube.com/watch?v=KP2M9pkCF0E#t=119



Pour consulter d'autres ressources sur l'approche accordant la priorité au logement, cliquez ici pour visiter le Homeless Hub



Ouvrages sur le modèle accordant la priorité au logement

- Gaetz, S., Scott, F. et Gulliver, T. (2013). *Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness*. Toronto, Canadian Homelessness Research Network Press.
www.homelesshub.ca/housingfirstcanada