

Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales

CAHIERS DU LAREPPS

No 11-07

**Les Habitations Papineau :
évaluation d'un projet pilote de soutien
au logement autonome au CRDI Gabrielle-Major**

par

**Alexandra Prohet et Jean Proulx
Sous la direction de Lucie Dumais**

**École de travail social
Université du Québec à Montréal**

**© LAREPPS/UQAM
Avril 2011**

Dépôt légal –Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISBN 978-2-922879-45-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-922879-46-9 (version pdf)

ISSN 1490-8069 (Cahiers du LAREPPS)

REMERCIEMENTS

Nous remercions la direction générale du CRDI Gabrielle-Major et le personnel associé au projet pilote des Habitations Papineau pour leur collaboration à toutes les étapes de l'évaluation. Celle-ci a été financée entièrement par le CRDI dans le cadre d'une entente contractuelle négociée avec le LAREPPS et l'Université du Québec à Montréal. Certaines personnes méritent particulièrement notre gratitude pour leur disponibilité aux réunions et leurs réponses à nos demandes, nous aidant à mener efficacement l'évaluation. Il s'agit de Mesdames Lyse Beaudet, Sylvie Frenette, Lucie Gauthier, Céline Mercier, Daphné Morin, de Monsieur Alain Germain, ainsi que des intervenants engagés dans le projet qui ont été sollicités durant l'étude. Nous remercions également les usagers du projet qui ont bien voulu participer à cette recherche. Au LAREPPS, nous remercions Valérie Chamberland et nos assistants-étudiants pour leur travail de collecte de données, ainsi que Léonie Archambault pour la révision linguistique du rapport. Le LAREPPS / Équipe Économie sociale, santé et bien-être est subventionné par le Fonds québécois de recherche société et culture.

AVANT-PROPOS

Le CRDI Gabrielle-Major a conçu, il y a quatre ans, un projet pilote de maintien en logement ordinaire pour ses utilisateurs de services. Le CRDI visait ainsi à expérimenter une nouvelle orientation en matière de ressources résidentielles, à savoir permettre au plus grand nombre possible de personnes inscrites à ses services de vivre « chez-soi », orientation dont il traçait les grandes lignes dans un document officiel de 2007.

Avant de développer à plus grande échelle son projet, le CRDI a cru bon, plutôt que de procéder lui-même à une évaluation, de demander une évaluation externe et a fait appel à l'équipe du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) de l'Université du Québec à Montréal. Pour le LAREPPS, qui s'intéresse depuis plusieurs années aux questions de logement social, notamment pour les personnes ayant des incapacités, et qui a développé une bonne expertise en évaluation, l'occasion d'examiner un tout nouveau projet pilote était bienvenue. Les conditions contractuelles satisfaisant les deux parties, UQAM et CRDI, ont été négociées à l'hiver 2008.

RÉSUMÉ

Les Habitations Papineau: un chez-soi (originellement appelé *Les Habitations Sainte-Catherine*), projet pilote du CRDI Gabrielle-Major, est une formule de soutien en logement à l'intention de ses usagers ayant un profil de besoins important. Il vise la vie en logement ordinaire « dans un contexte sécuritaire et encadré par le CRDI », plutôt que d'orienter les personnes vers des milieux résidentiels substitués. Le projet fait appel à deux partenaires principaux, l'Office municipal d'habitation de Montréal et un propriétaire immobilier qui offre 12 unités de logements subventionnés de type studio. Le CRDI, par des interventions d'adaptation/réadaptation, cherche à améliorer les capacités et l'autonomie des locataires dans les activités de la vie domestique et de la vie quotidienne, et à maintenir les liens des usagers entre eux, avec leur entourage et dans la communauté. Le CRDI cherche donc aussi la collaboration d'autres partenaires du milieu, comme le CSSS, les organismes communautaires, la sécurité publique (police, pompiers).

L'évaluation du projet pilote a porté sur deux aspects : les activités de soutien en logement et leurs effets sur la vie des usagers, d'une part, le fonctionnement du modèle de partenariat, d'autre part. Le projet pilote et son évaluation ont débuté en 2008 et se sont étalés sur trois ans. L'étude évaluative a suivi neuf des 12 personnes admises au projet, à six, 12 et 18 mois de vie en logement. Celles-ci ont dû, après un an, emménager dans un nouvel édifice, ce qui a causé un prolongement du calendrier d'étude. Au final de l'évaluation, les principaux constats sont les suivants. 1) Des personnes dont le lourd profil justifie habituellement un placement en ressource d'hébergement peuvent se maintenir en logement, et elles y font des gains notables à côté de quelques pertes, notamment en termes de qualité de vie subjective, de liberté d'action et de bien-être. 2) Le maintien en logement est largement tributaire du soutien apporté car même après deux ou trois ans, les besoins à combler des résidents sont importants et la perspective que ceux-ci puissent s'estomper est faible. 3) Le modèle de soutien conçu à l'origine s'est affiné en cours d'expérimentation et paraît efficace, certains de ses éléments constitutifs pouvant toutefois être revus. 4) Le modèle d'habitation, en partenariat, demeure plus fragile car il repose sur des ententes *ad hoc* et a été construit dans une conjoncture relativement favorable, notamment en vertu de l'entente de logement de catégorie C avec l'OMHM et la mise en disponibilité de 12 unités de logement dans un même immeuble, de même que d'une implication du CSSS pour offrir ses services d'organisation communautaire. Le contexte actuel, en 2011, semble remettre en question plusieurs paramètres de ce modèle. Quelques avenues alternatives sont évoquées en conclusion.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	iii
Avant-propos	iii
Résumé	iv
Liste des acronymes	vii
Liste des tableaux et des figures	viii
Chapitre 1	1
Contexte et objectifs de la recherche	1
1.1 Des pratiques en mutation dans le champ de la déficience intellectuelle	1
1.2 Une nouvelle orientation en matière de ressources résidentielles au CRDI Gabrielle-Major	3
1.3 Le projet	5
1.4 Des Habitations Sainte-Catherine aux Habitations Papineau	8
1.5 Une évaluation	9
1.5.1 Une évaluation externe	9
1.5.2 Les questions de recherche	10
Chapitre 2	13
Méthodologie de la recherche	13
2.1 Une évaluation en deux temps	13
2.1.1 Le premier volet de l'évaluation	13
2.1.2 Des changements apportés au devis	13
2.1.3 Le deuxième volet de l'évaluation	14
2.2 Le type d'évaluation privilégié	15
2.3 La collecte des données	16
2.3.1 L'analyse documentaire	16
2.3.2 Des entrevues semi-dirigées et l'observation directe	18
2.4 Analyse des données	19
2.4.1 L'approche de Paillé et Mucchielli	19
2.4.2 Analyse de contenu avec une grille prédéterminée	21
2.5 La définition des concepts d'autonomie, d'empowerment, de participation sociale et de qualité de vie et leurs indicateurs	23
2.5.1 Autonomie	24
2.5.2 Empowerment	24
2.5.3 La participation sociale	25
2.5.4 La qualité de vie	27
2.6 Forces et limites méthodologiques du devis de recherche	28
2.7 Confidentialité et conservation des données	31
Chapitre 3	33
Le parcours des personnes intégrées au projet	33
3.1 Les participants au projet pilote	33
3.2 Le bilan de la situation des usagers	38

3.2.1 <i>Les parcours individuels</i>	38
3.2.2 <i>Autonomie, empowerment, participation sociale et qualité de vie : les gains et les pertes</i>	43
3.2.3 <i>Un bilan général</i>	47
Chapitre 4	53
Le modèle de soutien	53
4.1 La nature des besoins	53
4.2 Les types d'intervention.....	55
4.3 Les modalités de soutien.....	58
4.3.1 <i>Un projet développé en deux séquences</i>	58
4.3.2 <i>Les éléments de la programmation</i>	58
4.3.3 <i>Le rôle spécifique de l'intervenante responsable dans le projet</i>	59
4.3.4 <i>Les intervenants contractuels</i>	59
4.3.5 <i>L'organisation du travail au sein de l'équipe d'intervention</i>	60
4.3.6 <i>Présence et disponibilité</i>	61
4.4 L'évaluation du modèle de soutien	61
4.4.1 <i>Un modèle qui fonctionne bien dans l'ensemble</i>	61
4.4.2 <i>De l'hébergement au logement?</i>	63
4.4.3 <i>Des éléments du modèle qui peuvent être questionnés</i>	64
4.4.4 <i>Une présence sur les lieux qui apparaît essentielle</i>	67
4.4.5 <i>Le soutien gradué</i>	69
4.4.6 <i>Une implication possible du CSSS?</i>	71
4.4.7 <i>Un projet pilote?</i>	73
Chapitre 5	75
Le modèle lié à l'habitation	75
5.1 Les partenaires	76
5.2 Le modèle d'habitation mis en place est-il efficace?.....	78
5.3 Les Habitations Papineau : un « véritable chez-soi »?	80
5.4 Le modèle d'habitation développé est-il généralisable?.....	82
5.4.1 <i>L'accès au logement abordable</i>	83
5.4.2 <i>L'avenir devra passer par des formules diversifiées</i>	86
5.4.3 <i>Le modèle de soutien aux personnes en question</i>	90
5.4.4 <i>Penser au-delà du « modèle »</i>	91
5.5 Développer des partenariats avec le monde de l'habitation.....	92
Conclusion	97
Bibliographie	101
ANNEXE 1 : Grilles parcours usagers T-1 à T33 par domaine d'intervention	107
ANNEXE 2 : Grille bilan usager faits saillants	125
ANNEXE 3 : Indicateurs grille analyse évaluation gains/pertes autonomie, empowerment, participation sociale, qualité de vie	129
ANNEXE 4 : Grille parcours usager T-1 T33 – faits saillants – évaluation gains/pertes autonomie, empowerment, participation sociale, qualité de vie	133

LISTE DES ACRONYMES

ASSSM :	Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
AVD :	Activités de la vie domestique
AVQ :	Activités de la vie quotidienne
CÉRC/CRDI-TED :	Comité d'éthique de la recherche conjoint destiné aux centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
CHSLD :	Centre hospitalier de soins de longue durée
CRDITED :	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
CSSS :	Centre de santé et de services sociaux
DSU :	Direction des services aux usagers
EÉSAD :	Entreprise d'économie sociale en aide domestique
FQCRDI :	Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle
HLM :	Habitation à loyer modique
IQDI :	Institut québécois de la déficience intellectuelle
LAREPPS :	Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OBNL :	Organisme à but non lucratif
OMH :	Office municipal d'habitation
OSBL :	Organisme sans but lucratif
PII :	Plan d'intervention individualisé
PSL :	Programme de supplément au loyer

RAC :	Résidence à assistance continue
RI :	Ressource intermédiaire
RNI :	Ressource non institutionnelle
RTF :	Ressource de type familial
SHAPEM :	Société d’habitation populaire de l’est de Montréal
SHDM :	Société d’habitation et de développement de Montréal
SPFP :	Soutien à la personne, à la famille et aux proches
UQAM :	Université du Québec à Montréal

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

Tableau 1	Caractéristiques du <i>Supportive housing model</i> et du <i>Supported housing model</i>	8
Tableau 2	Composantes du processus d’empowerment	29
Tableau 3	Domaines et indicateurs de qualité de vie.....	32
Tableau 4	Milieu de vie précédent et maintien en logement des locataires des Habitations Papineau par ordre d’intégration au projet.....	41
Tableau 5	Le bilan des gains par domaine d’intervention	44
Tableau 6	Le bilan des pertes par domaine d’intervention	45
Tableau 7	Le bilan des besoins qui restent à combler par domaine d’intervention.....	46
Tableau 8	Les gains et les pertes réalisés par les personnes	51
Tableau 9	Attributs respectifs des concepts de logement et d’hébergement	85
Figure 1	Milieu de vie précédent des usagers au projet	38
Figure 2	Le maintien en logement des locataires des Habitations Papineau.....	39

Chapitre 1

Contexte et objectifs de la recherche

1.1 Des pratiques en mutation dans le champ de la déficience intellectuelle

En matière de ressources résidentielles, dans le champ de la déficience intellectuelle, la pratique a consisté historiquement à « placer » les personnes dans des ressources d'hébergement. Cette pratique correspondait en fait à la période de construction de l'État-Providence au Québec où l'État devait « prendre en charge » les personnes dans le besoin. À cet égard, cette pratique n'était pas différente de celles que l'on retrouvait pour d'autres populations, qu'il s'agisse des personnes âgées, des personnes souffrant de problèmes de santé mentale ou, plus largement, de toute personne « indigente » ou ne pouvant subvenir elle-même à ses besoins, et que l'on plaçait alors en « institution ». Sous l'impulsion du mouvement pour une plus grande intégration sociale des personnes vivant avec une déficience intellectuelle, la désinstitutionnalisation des années 1980 a donné lieu à une pratique nouvelle, qui a consisté à loger ces personnes dans ce qu'on a appelé des ressources de type familial (RTF) ou, plus communément, des « familles d'accueil ». Bien qu'elles vivaient davantage dans la communauté, ces personnes n'en étaient pas moins hébergées, c'est-à-dire qu'elles ne vivaient pas chez elles, mais bien chez quelqu'un d'autre.

Toutefois, depuis quelques années, on voit poindre au Québec un mouvement visant à permettre à un plus grand nombre de personnes vivant avec une déficience intellectuelle de vivre en logement, c'est-à-dire dans un milieu qui correspond davantage à un « chez-soi ». Si, depuis de nombreuses années, un certain nombre de ces personnes inscrites dans un centre de réadaptation vivent en logement ordinaire dans ce qu'on appelle les « appartements supervisés », cette option n'était réservée, jusqu'à récemment, qu'aux personnes pouvant vivre en logement de façon relativement autonome. Or, sous l'impulsion de la politique ministérielle de 2001 *De l'intégration à la participation sociale* qui invitait les CRDI à assurer aux personnes « un véritable chez-soi en milieu naturel » (MSSS, 2001 : 59), on observe aujourd'hui un nombre grandissant d'initiatives visant à permettre à des personnes pouvant requérir un niveau de soutien beaucoup plus important de vivre, elles aussi, dans un logement ordinaire, tout en bénéficiant des services de soutien que leurs limitations requièrent.

Ainsi, selon une enquête réalisée pour le compte de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (FQCRDI), le nombre de personnes inscrites dans un CRDI et vivant en logement serait passé de 10 % en 2002 à 17 % en 2005. À l'inverse, le nombre de personnes vivant en ressource de type familial serait passé de 57 % à 48 % au cours de la même période (Germain et Lauzon, 2006a). De plus, dans leur enquête, les auteurs ont pu dénombrer plusieurs initiatives des CRDI visant à permettre à une partie de leurs usagers de vivre en logement (Germain et Lauzon, 2006b). Ce phénomène n'est toutefois pas spécifique aux centres de réadaptation puisque de nombreux organismes communautaires et organismes à but non lucratif ont aussi développé différentes formules visant à permettre aux personnes vivant avec une

déficience intellectuelle de vivre en logement plutôt que d'être hébergées (Proulx et *al*, 2006; IQDI, 2006; IQDI, 2010; Proulx et Dumais, 2010). Souvent à l'initiative de parents à la recherche d'une alternative aux ressources de type familial pour leur fils ou leur fille, la recherche récente de Proulx et Dumais a bien montré le foisonnement de telles initiatives depuis le début des années 2000 (Proulx et Dumais, 2010).

En somme, on constate depuis quelques années, notamment au sein des CRDI, une volonté de faire en sorte de diminuer le recours aux ressources d'hébergement (RTF, RI et RAC) pour favoriser davantage l'occupation d'un logement ordinaire pour les personnes qui en ont le désir et les capacités. L'étude portant sur le *Logement à soutien gradué*, développé par le CRDI Normand-Laramée à Laval, a par ailleurs démontré que le logement était une avenue intéressante non seulement pour une partie sans doute importante des personnes vivant actuellement en ressource d'hébergement, mais qu'elle était aussi une solution tout particulièrement adaptée pour les nombreuses personnes qui ont toujours vécu dans la communauté et qui n'ont jamais connu la ressource d'hébergement (Proulx, Dumais et Vaillancourt, 2007).

Cette tendance observée dans les dernières années s'inscrirait ainsi dans la poursuite du mouvement de normalisation amorcé au début des années 1970, mais dans ce que Vaillancourt et *al* appellent « une deuxième désinstitutionnalisation », c'est-à-dire « un autre pas en avant vers une ressource résidentielle totalement intégrée dans la communauté » (Vaillancourt et *al*, 2006). Les travaux entrepris à la Fédération québécoise des CRDI dont il a été question visaient justement à « structurer une réflexion favorisant le développement de nouveaux modèles de soutien à l'intégration résidentielle ». Plus concrètement, cette démarche visait trois objectifs, à savoir :

- « aller au-delà d'une simple intégration physique;
- viser l'accès à un véritable chez-soi pour les adultes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement;
- explorer et expérimenter des modèles novateurs de services en matière d'accès à un véritable chez-soi » (Germain et *al*, 2004 : 3-4).

Cette tendance émergente dans le champ de la déficience intellectuelle comporte beaucoup de similarités avec ce que l'on peut observer dans le domaine de la santé mentale. En effet, dans ce domaine, on a vu une nouvelle approche commencer graduellement à s'implanter au Québec dans les 15 dernières années. Selon Dorvil, Morin et Robert, cette nouvelle approche n'est toutefois pas spécifique au Québec, mais s'inscrirait plutôt dans un « nouveau paradigme d'intervention en santé mentale » aussi bien ailleurs au Canada qu'aux États-Unis et dans quelques pays européens. Ce nouveau paradigme invite les gestionnaires d'établissement à passer du « *Supportive housing model* » (réhabilitation professionnelle en ressource d'hébergement) au « *Supported housing model* », c'est-à-dire au logement avec support (Dorvil, Morin et Robert, 2001 : 10-14). Le tableau suivant présente les caractéristiques propres à chacun de ces modèles.

Tableau 1
Caractéristiques du *Supportive housing model* et du *Supported housing model* *

Le <i>Supportive housing model</i>	Le <i>Supported housing model</i>
Lieu de traitement résidentiel (qui peut être un logement mais pas nécessairement)	Chez soi (séparation du traitement et de l'habitat)
Placement	Choix
Rôle de client	Rôles sociaux « normaux », citoyenneté
Contrôle exercé par le professionnel	Contrôle exercé par la personne
Milieu préparatoire et transitoire	Apprentissages réalisés dans un milieu permanent
Services standardisés	Services individualisés et flexibles
Indépendance dans le milieu le moins contraignant	Support à long terme dans l'environnement le plus stimulant

* Traduit et adapté de Ridgway et Zipple (1990) par Dorvil, Morin et Robert (2001).

Dans la même veine, Mercier distingue trois approches qui, historiquement, ont prévalu en matière de logement en santé mentale. Ainsi, nous serions passés, au cours des dernières années, du logement comme réponse à un besoin physique au logement comme service résidentiel et de réadaptation, et enfin au logement comme moyen d'accès à la citoyenneté (Mercier, 2002).

1.2 Une nouvelle orientation en matière de ressources résidentielles au CRDI Gabrielle-Major

C'est dans ce contexte que le CRDI Gabrielle-Major a décidé de développer un projet-pilote, *Les Habitations Sainte-Catherine : un Chez-soi*. En permettant à 12 personnes de vivre dans un logement ordinaire, le CRDI Gabrielle-Major souhaite, par ce projet, expérimenter une nouvelle orientation en matière de ressources résidentielles, à savoir permettre au plus grand nombre possible de personnes inscrites à ses services de vivre « chez-soi ». Le document qu'il a produit au début de l'année 2007, *Définition d'un véritable chez-soi*, trace les grandes lignes de cette nouvelle orientation qu'il souhaite se donner (CRDI-GM, 2007a).

Ainsi, pour le CRDI Gabrielle-Major, une ressource d'hébergement ne peut en aucun cas constituer un chez-soi puisque, « par définition, l'hébergement est transitoire » (CRDI-GM, 2007a : 2). Pour lui, un véritable chez-soi comporte les caractéristiques suivantes :

- « Le chez-soi est généralement un logement et il relève du domaine privé;
- Habituellement, on choisit les personnes avec lesquelles nous cohabitons;
- Un chez-soi implique un endroit auquel on a accès en tout temps;
- Un chez-soi implique que l'on peut choisir d'y inviter qui on veut au moment où on le souhaite;

- On est chez soi lorsqu'on choisit le type d'activités qui nous plaît et le moment où on les accomplit;
- Dans un chez-soi, on a normalement accès à tous les équipements » (CRDI-GM, 2007a : 2).

Compte tenu de ce qui précède, il retient la définition suivante d'un chez-soi :

- « La notion de chez-soi correspond à un milieu de vie choisi par la personne de manière éclairée et responsable.
- Elle en est la locataire, la propriétaire, la sociétaire, etc.
- Elle l'habite seule ou avec la (les) personne(s) de son choix; par ailleurs, son intimité est assurée à l'intérieur de certains espaces.
- La personne exerce un certain contrôle sur son arrivée et son départ de ce milieu de vie, à moins d'une situation de force majeure externe à elle-même.
- Elle a le contrôle également sur son mode de vie : le choix de ses routines, etc.
- Elle a également un certain contrôle sur la nature des soutiens qui lui sont offerts.
- Le modèle dans lequel s'inscrit la personne prévoit un filet de sécurité » (CRDI-GM, 2007a : 2).

Ainsi, selon une formule de soutien « gradué » en fonction des besoins de chaque personne, on souhaite orienter le programme résidentiel de manière à offrir « principalement un soutien spécialisé à domicile ou des services favorisant le retour chez soi », l'hébergement en milieu substitut, lorsque requis, ne devant être que « temporaire » (CRDI-GM, 2007a : 3). Ainsi, plutôt que de recourir spontanément au placement comme on l'a fait historiquement, on souhaite plutôt considérer d'abord « les conditions qui permettraient à la personne de demeurer où elle est », dans un milieu « le plus intégré possible », l'hébergement ne devant être envisagé qu'en dernier recours. S'inspirant de la politique de soutien à domicile du ministère de la Santé et des Services sociaux, le domicile sera ainsi « toujours envisagé comme la première option, au début de l'intervention ainsi qu'à toutes les étapes (...) dans le respect du choix des individus ». Ainsi, il ne s'agit plus, comme on l'a toujours fait, « de placer la personne dans un milieu qui correspond à son fonctionnement et de la faire progresser vers un milieu intégré, mais plutôt d'ajuster un milieu et son encadrement » pour permettre à la personne d'y vivre (CRDI-GM, 2007a : 4-5). Dans son document d'orientation, le CRDI Gabrielle-Major propose un « cheminement critique » en cinq étapes pour l'orientation résidentielle de ses usagers et devant se dérouler selon l'ordre suivant :

1. « Offrir le niveau de soutien requis en appui à la mesure la plus intégrée possible.

2. Considérer l'hébergement en milieu substitut comme une solution de dernier recours.
3. Considérer le placement comme étant temporaire.
4. Lorsque nous devons répondre à une demande d'hébergement, l'étudier en ordre décroissant : des solutions les plus intégrées aux solutions moins intégrées.
5. Constamment inclure aux plans d'intervention des objectifs visant le retour chez soi (soit un milieu intégré) » (CRDI-GM, 2007a : 4).

En somme, par cette nouvelle orientation, on souhaite que, dans la mesure du possible, et si c'est le choix de la personne, ce soit le logement et non l'hébergement qui soit envisagé en premier pour toute personne inscrite aux services résidentiels du CRDI, peu importe sa condition. On devra toutefois y prévoir le soutien requis, tout en évitant une « surprofessionnalisation du domicile » (CRDI-GM, 2007a : 4-5). Cette nouvelle orientation correspond à la philosophie du « *housing first* » développé aux États-Unis dans le domaine de la santé mentale (Tsemberis, 1999).

1.3 Le projet

Le projet *Les Habitations Sainte-Catherine : un chez-soi* constitue donc un projet-pilote visant à permettre une première actualisation de cette orientation. Si, à l'instar de la plupart des CRDI au Québec, le CRDI Gabrielle-Major a déjà, au fil des ans, développé différentes formules de soutien en logement à l'intention de ses usagers (appartements supervisés, Appartements Rosemont, Appartements Leclair), celles-ci ont été réservées, jusqu'à présent, à des personnes pouvant vivre de façon relativement autonome en logement. Le projet *Les Habitations Sainte-Catherine* se démarque à cet égard en permettant à des personnes ayant un profil de besoins beaucoup plus importants d'accéder elles aussi à la vie en logement ordinaire « dans un contexte sécuritaire et encadré par le CRDI » (CRDI-GM, 2007b : 2).

Les objectifs du projet sont les suivants :

- « Actualiser dans ce milieu l'orientation ministérielle concernant le chez-soi;
- Permettre l'accès à un chez-soi à des personnes qui autrement seraient orientées vers des milieux substituts;
- Par des interventions d'adaptation/réadaptation, améliorer les capacités et l'autonomie des locataires dans les activités de la vie domestique et de la vie quotidienne;
- Prévoir les adaptations nécessaires à la vie en logement pour ces personnes;
- Favoriser le développement et le maintien de liens entre les usagers, leur entourage et la communauté;
- Diminuer les listes d'attente des milieux substituts » (CRDI-GM, 2007b : 3).

Le projet *Les Habitations Sainte-Catherine* est un projet qui fait appel à trois partenaires principaux, à savoir le CRDI Gabrielle-Major, l'Office municipal d'habitation (OMH) de Montréal et un propriétaire immobilier. Dans le cadre de ce partenariat, le propriétaire

met à la disposition du CRDI Gabrielle-Major 12 unités de logements de type 1 ½ subventionnés par l'OMH pour sa clientèle. Dans cet immeuble de 30 logements, deux logements sont de plus loués par le CRDI Gabrielle-Major, l'un servant de bureau pour le personnel sur place, mais aussi de « lieu de rencontres et d'apprentissages pour le personnel éducatif du CRDI », et un autre qui sert à loger un résidant de nuit. L'OMH assume pour sa part la différence entre le coût du loyer demandé et 25 % du revenu des locataires en vertu du *Programme de Supplément au loyer* de la Société d'habitation du Québec. Le CRDI Gabrielle-Major s'est quant à lui engagé à développer une « programmation » visant à soutenir les usagers en logement, à « développer les partenariats nécessaires à l'intégration et à la participation sociales des locataires dans leur communauté » et à assurer l'encadrement clinique et administratif du projet (CRDI-GM, 2007 b : 2-3). Cette programmation est annexée à l'entente conclue avec l'OMH et en est partie prenante. De même, les personnes qui bénéficient d'un logement dans le cadre de ce projet s'engagent à accepter les services prévus à la programmation. Cet engagement des locataires est également annexé à l'entente.

Le projet s'adresse aux « usagers inscrits au CRDI qui, pour être en mesure de vivre leur projet d'intégrer un logement, ont besoin de l'encadrement et de la programmation proposés ». La priorité est toutefois donnée aux personnes désireuses de vivre en logement, mais hébergées en ressources non institutionnelles (RTF ou RI) ou en résidences à assistance continue et devant être déplacées, et aux personnes en attente de services. Les personnes doivent également satisfaire aux critères d'admissibilité de l'OMH tels que définis par le *Règlement sur l'attribution des loyers à prix modique*. Pour les personnes intégrées au projet, il ne s'agit pas d'un lieu de transition mais bien d'un chez-soi, de sorte que « sauf exception, l'arrivée et le départ se font selon les règles habituelles concernant le logement », l'exception étant les situations où l'utilisateur refuserait de suivre la programmation proposée, ou encore qu'il mette sa sécurité ou celle des autres en danger (CRDI-GM, 2007b : 4).

Dans le cadre de ce projet, les modalités d'encadrement des personnes intégrées en logement reposent sur trois types de ressources humaines : une éducatrice responsable; une ressource contractuelle; un résident de nuit. Le modèle de soutien mis en place prévoit également l'accès à une ligne 24/7 pour rejoindre au besoin « un intervenant d'une ressource à assistance continue ou le cadre de garde du CRDI » (CRDI-GM, 2007b : 7).

Le personnel éducatif du CRDI assure les services d'adaptation/réadaptation et d'intégration sociale. Le soutien doit être « gradué » en fonction des besoins de chacun (services « à la carte ») « en vue d'offrir un niveau de soutien requis par la personne et l'ajuster constamment selon les situations de handicap » (CRDI-GM, 2007 b : 4). On prévoit toutefois une période de soutien plus intensif au moment de l'arrivée des locataires. Plus concrètement, l'éducatrice responsable doit :

- « assurer le suivi clinique;
- élaborer les plans de services et d'intervention individualisés;
- coordonner l'intégration des usagers dans le milieu, leur départ;

- évaluer les usagers;
- produire l'intervention adaptation/réadaptation;
- offrir un soutien clinique spécialisé au contractuel et aux partenaires » (CRDI-GM, 2007b : 7).

Les services de soutien aux AVD et aux AVQ sont quant à eux assurés par une ressource contractuelle en vertu de l'article 108 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. « Sans être exclusifs », les services « attendus » de la ressource à cet égard sont les suivants :

- l'aide à la prise de médication;
- l'aide à l'administration du budget;
- l'aide aux soins d'hygiène;
- l'accompagnement aux rendez-vous médicaux;
- l'aide à la préparation des repas;
- l'aide à la lessive;
- l'aide à l'entretien du logement;
- l'aide pour faire l'épicerie (CRDI-GM, 2007c : 24).

En plus d'assurer les services reliés aux AVD et aux AVQ, on prévoit que la ressource contractuelle :

- « collabore avec l'éducateur par des observations;
- soutient l'application des plans d'intervention individualisés;
- assure une surveillance générale;
- favorise l'émergence et le maintien d'un réseau entre les locataires et avec la communauté;
- assure la surveillance de nuit » (CRDI-GM, 2007 b : 7).

Ainsi, le résident de nuit se trouve sous la responsabilité de la ressource contractuelle, qui doit assurer sa présence sept nuits par semaine. Celle-ci doit par ailleurs assurer une présence de jour minimale de huit heures par jour sept jours par semaine.

Le contrat liant le CRDI et la ressource contractuelle stipule également que, dans le cadre de son mandat, cette dernière doit :

- « favoriser le développement de l'autonomie des personnes;
- favoriser la notion de choix des individus dans la réalisation de leur projet de vie;
- favoriser l'apprentissage et l'exercice du rôle de locataire des personnes;
- favoriser le développement et le maintien de liens entre la personne et la communauté (et) supporter l'utilisateur dans sa recherche de services dans la communauté;
- favoriser la participation de la personne aux activités de sa communauté » (CRDI-GM, 2007c : 24).

Enfin, il est prévu que l'ensemble des services et des activités destinés aux personnes intégrées en logement se fassent à travers trois types d'activités : les activités individuelles; les activités de groupe entre les usagers; et les activités de groupe « communautaires ». Les activités individuelles visent « des apprentissages spécifiques à l'usager ou encore un travail sur des problématiques individuelles ». Ces activités, que l'on prévoit une fois par semaine, sont sous la responsabilité de l'éducatrice responsable. Les activités de groupe entre les usagers visent quant à elles à « mettre en rapport les locataires/usagers pour faciliter l'émergence et le maintien d'un réseau social ». Elles visent également à « mettre à profit la contribution de chacun dans la résolution de difficultés communes, sur le plan des apprentissages comme sur le plan de la vie collective ». Également sous la responsabilité de l'éducatrice responsable, on prévoit trois types de rencontres : des rencontres de « groupe cliniques » (1 fois par semaine); des rencontres « sur le fonctionnement du milieu » (1 fois par mois); puis des « groupes d'échange sur la sécurité » (1 fois par 2 mois). Enfin, les activités de groupe « communautaires » visent à « favoriser l'émergence et le maintien d'un réseau social élargi et une participation sociale active des usagers/locataires à ce réseau ». Elles visent également à « informer et sensibiliser divers groupes à la réalité des usagers » (CRDI-GM, 2007 b : 9). De fait, l'un des aspects importants du projet repose sur la contribution de la communauté pour assurer l'intégration et la participation sociale des personnes intégrées en logement. Ainsi, en plus des services de soutien aux usagers, on souhaite aussi établir un partenariat avec les services de sécurité publique de la Ville de Montréal (pompiers, police communautaire) « afin de les sensibiliser à la présence de cette ressource sur leur territoire et des besoins particuliers des usagers/locataires » (CRDI-GM, 2007b : 6). On souhaite aussi établir un partenariat avec le Centre de santé et de services sociaux (CSSS), qui a notamment confirmé la disponibilité d'une organisatrice communautaire pour agir en soutien au développement d'un réseau communautaire pour les personnes. Une des fonctions importantes de l'éducatrice responsable consiste également à assurer la coordination des activités de « réseautage » et à développer des liens avec les organismes de la communauté.

1.4 Des Habitations Sainte-Catherine aux Habitations Papineau

En février 2009, le projet *Les Habitations Sainte-Catherine : un chez-soi* s'est vu dans l'obligation d'être relocalisé, ce qui a entraîné le déménagement de tous les locataires. En effet, de nombreux problèmes sont survenus dans cet immeuble de la rue Sainte-Catherine (rénovations mal faites, insalubrité des logements, problème de sécurité¹), ce qui a amené l'Office municipal d'habitation à mettre fin à l'entente en septembre 2008. Quelques mois plus tard, les locataires du projet des *Habitations Sainte-Catherine* se voyaient déménager dans un nouvel immeuble sur la rue Papineau.

Par rapport au projet initial, le déménagement du projet a entraîné deux changements. D'une part, le propriétaire de l'immeuble n'est plus le même. Alors que, dans le projet initial, il s'agissait d'un propriétaire privé, l'immeuble où ont été relocalisés les locataires appartient à la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) et est géré

¹ Pour plus de détails, voir le rapport d'étape produit par le LAREPPS en octobre 2008.

par un OSBL d'habitation, la Société d'habitation populaire de l'Est de Montréal (SHAPEM). D'autre part, le déménagement entraîne un changement de quartier pour les locataires, ce qui comme on le verra, a eu un impact sur les services communautaires disponibles dans le quartier.

Par ailleurs, pour le reste, le modèle ou le « concept » développé demeure inchangé :

- les locataires sont regroupés dans un même immeuble;
- ils continuent de bénéficier sur place du soutien offert par une ressource contractuelle;
- ils continuent de bénéficier d'une programmation sous la supervision d'une intervenante du CRDI Gabrielle-Major;
- puis ils continuent de bénéficier du programme de supplément au loyer de l'Office municipal d'habitation de Montréal.

Notons toutefois que, si les locataires sont regroupés toujours dans un même immeuble, ils passent d'un immeuble de 30 logements, où ils étaient rassemblés sur deux étages, à un immeuble de 130 logements, où ils sont dispersés sur cinq étages.

Ainsi, le projet des *Habitations Sainte-Catherine*, maintenant devenu *Les Habitations Papineau*, a été fragmenté en deux séquences. Dans sa première séquence, les conditions objectives d'implantation n'ont pas été facilitantes, ce qui n'a pas empêché l'équipe des intervenants de commencer à « tester » le modèle de soutien. Mais l'on peut dire que c'est au cours de la deuxième séquence de l'expérimentation que le modèle tel qu'envisagé dans la programmation originale a finalement pu être développé.

1.5 Une évaluation

1.5.1 Une évaluation externe

Avant de développer à plus grande échelle cette nouvelle orientation qu'il envisage en matière de ressources résidentielles, le CRDI Gabrielle-Major a cru bon de procéder à une évaluation de son projet-pilote de façon à « valider » en quelque sorte cette orientation et, plus concrètement, afin de savoir si le modèle qu'il a développé, avec ses différentes composantes, permet de répondre de façon adéquate aux besoins des personnes intégrées en logement. Les résultats de l'évaluation permettront au CRDI Gabrielle-Major d'apporter, le cas échéant, les ajustements qui pourraient s'avérer nécessaires voire de réviser complètement le modèle qu'il a mis en place.

Plutôt que de procéder lui-même à cette évaluation, le CRDI Gabrielle-Major a décidé de procéder à une évaluation externe. Si les évaluations interne et externe ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients, l'intérêt de l'évaluation interne se retrouve surtout lorsque l'évaluation est une fonction même à l'intérieur du programme évalué (Mercier et Perreault, 2003 : 423), ce qui n'est pas forcément le cas ici. En revanche, Mercier et Perreault soulignent que l'évaluation externe est celle qui est la plus appropriée lorsque

celle-ci vise à « convaincre », ou encore à « faire la démonstration de l'efficacité ou de l'efficacité d'un programme ». En effet, bien que l'évaluateur externe ne soit pas complètement à l'abri de « pressions internes », les résultats issus d'une évaluation externe jouiront d'une plus grande crédibilité que si l'on avait procédé à une évaluation interne (Mercier et Perreault, 2003 : 423).

Pour ce faire, le CRDI Gabrielle-Major a fait appel à l'équipe du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) de l'Université du Québec à Montréal. Le LAREPPS s'intéresse depuis plusieurs années déjà aux questions de logement, notamment en ce qui a trait à la population des personnes ayant des incapacités, et sur lesquelles il a développé une bonne expertise grâce à plusieurs recherches qu'il a réalisées dans ce domaine (Ducharme, 1997; Jetté et *al.*, 1998; Vaillancourt et Ducharme, 2000; Ducharme et Vaillancourt, 2002; Proulx, 2002; Vaillancourt et Charpentier, 2005; Proulx, Dumais et Vaillancourt, 2007; Proulx et Dumais, 2010).

1.5.2 Les questions de recherche

Face à cette évaluation, les attentes formulées par le CRDI Gabrielle-Major (les demandeurs) se situaient à deux niveaux.

D'une part, les demandeurs voulaient savoir si les personnes intégrées au projet *Les Habitations Papineau*, malgré leurs limitations et avec les différentes formes de soutien qui sont prévues, peuvent se maintenir en logement, et si elles peuvent s'y maintenir sans problèmes graves ou importants. À défaut, on voulait savoir si ces problèmes ont été résolus, de quelle façon, et ce à la satisfaction des usagers et de leurs proches. Les demandeurs voulaient savoir si les personnes sont bien en logement et si, par le fait de vivre en logement, elles ont fait des gains, par exemple sur les plans de l'autonomie, de la participation sociale, de l'*empowerment*, de la qualité de vie. Il sera sans doute intéressant aussi de voir si ces gains éventuels pèsent plus lourd dans la balance pour les personnes elles-mêmes que les pertes, qui sont aussi possibles.

En ce qui a trait à ce premier niveau de questionnement, les demandeurs souhaitaient avoir une indication rapide. En effet, ils ne voulaient pas attendre la fin du projet d'expérimentation pour apporter, le cas échéant, les ajustements qui pourraient s'avérer nécessaires. Un rapport préliminaire a été produit à cet effet en octobre 2008 (Prohet et Proulx, s.l.d. Dumais 2008).

Le deuxième niveau de questionnement des demandeurs avait trait au modèle développé, à savoir si le modèle « fonctionne », c'est-à-dire si le soutien apporté aux personnes dans le cadre du projet est « suffisant » et « adéquat ». Par ailleurs, au-delà de savoir si le soutien apporté est « suffisant » et « adéquat », ce deuxième niveau de préoccupation soulève également la question des « modalités » de soutien prévues au projet, c'est-à-dire celle des fonctions et des contributions respectives des différents acteurs impliqués : personnel éducatif du CRDI; ressource contractuelle; CSSS; organismes

Mme Lucie Gauthier	Intervenante responsable des Habitations Papineau
M. Alain Germain	Adjoint à la direction générale
Mme Céline Mercier	Directrice de la recherche et de l'enseignement (remplacée en cours de route par Mme Renée Proulx, coordinatrice aux activités de recherche et de transfert des connaissances)
Mme Daphné Morin	Agente de planification, de programmation et de recherche à la Coordination des activités de recherche et de transfert des connaissances

Chapitre 2

Méthodologie de la recherche

2.1 Une évaluation en deux temps

2.1.1 *Le premier volet de l'évaluation*

Comme nous l'avons déjà précisé dans le devis de recherche déposé en janvier 2008, les attentes formulées par les demandeurs ont amené l'équipe de recherche à concevoir une évaluation en deux temps.

D'abord, un premier volet de l'évaluation, de type « *monitoring* », a donné lieu à la production d'un rapport préliminaire et partiel qui a été déposé en octobre 2008. Le but de ce premier volet d'évaluation était de donner une indication rapide du déroulement et de l'évolution du projet mis en place, d'indiquer, après 6 mois d'implantation, s'il se déroulait comme prévu, et quels étaient, le cas échéant, les problèmes rencontrés et s'ils avaient été résolus, de quelle façon.

Pour cette partie de l'évaluation, il s'agissait de se doter d'indicateurs simples, facilement identifiables et vérifiables qui nous permettraient de répondre à des questions comme, par exemple :

- Les personnes se sont-elles maintenues en logement au cours des six premiers mois?
- Ont-elles vécu des problèmes particuliers (ex. financiers, stress, problèmes de voisinage, etc.)?
- Si oui, quelles interventions ont été faites? Les problèmes ont-ils été résolus?
- Y a-t-il eu intervention policière? À combien de reprises? Pour quels motifs?
- La personne a-t-elle eu recours à des services dans la communauté? Lesquels?
- etc.

2.1.2 *Des changements apportés au devis*

En continuité avec ce premier volet, une évaluation plus complète devait couvrir une période de 18 mois supplémentaires (soit, jusqu'en juin 2009) et donner lieu à la production d'un rapport final dont le dépôt était prévu pour décembre 2009. Or, le projet *Les Habitations Sainte-Catherine : un chez-soi* s'est vu dans l'obligation d'être relocalisé, ce qui a eu un impact sur le devis de recherche initialement élaboré. Aussi, le devis de recherche a-t-il dû être modifié.

Or, comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, si le déménagement a entraîné certains changements, le modèle développé est demeuré inchangé. Selon nous, une telle

situation nous autorisait à poursuivre l'évaluation entreprise, et non pas à recommencer à zéro une nouvelle évaluation. L'évaluation s'est donc faite en continuité avec ce qui avait déjà été amorcé. C'est-à-dire que les données recueillies jusqu'avant le déménagement du projet sur la rue Papineau ont été analysées et prises en compte pour le rapport de recherche final.

Cependant, si notre évaluation a tenu compte de ces changements, nous avons tout de même dû apporter des modifications au devis de recherche initial. Dans ce devis, nous avons proposé une évaluation qui se déroulerait sur 18 mois, c'est-à-dire que les usagers seraient suivis pendant une période de 18 mois. De même, les autres aspects de l'évaluation (le réseau de soutien, les collaborations, le partenariat) seraient analysés sur une vie de 18 mois. Cette période de 18 mois nous apparaissait comme étant un minimum afin de pouvoir porter un jugement significatif sur ce projet-pilote. Alors que le déménagement du projet s'annonçait, nous croyions toujours que cette période de 18 mois était nécessaire. C'est pourquoi nous avons alors proposé de prolonger la recherche d'un peu plus d'une année. En somme, le devis de recherche initial demeurerait inchangé (période de 18 mois), mais, vu le déménagement en février 2009, nous ajoutons une dernière collecte de données en août 2010 (plutôt que juin 2009), ce qui devait nous mener au dépôt d'un rapport final en mars 2011 (plutôt que décembre 2009).

2.1.3 Le deuxième volet de l'évaluation

Ce deuxième volet de l'évaluation, en plus de considérer les mêmes éléments d'évaluation couverts au cours des six premiers mois, vise à prendre en considération toutes les dimensions du projet d'expérimentation. Dans un premier temps, ce second volet de l'évaluation permet de comparer les résultats obtenus au cours des six premiers mois et ceux obtenus après 32 ou 33 mois sur les premiers éléments, de voir s'ils se confirment, s'ils évoluent, etc. Dans un deuxième temps, nous ajoutons à l'évaluation les éléments suivants :

- un examen des gains et des pertes chez les personnes, notamment en matière d'autonomie, d'*empowerment*, de participation sociale et de qualité de vie;
- une évaluation plus poussée du soutien apporté aux personnes (type de soutien, à quels besoins il répond, s'il est suffisant, etc.);
- une évaluation du « modèle » développé, c'est-à-dire des modalités de soutien mis en place et du rôle concret joué par les différents partenaires, ainsi que les modalités du partenariat et les défis qui y sont liés. Ce volet de l'évaluation devant éventuellement donner lieu à des recommandations.

2.2 Le type d'évaluation privilégié

La nature du projet d'expérimentation ainsi que les buts poursuivis par cette évaluation nous ont amenés à opter pour une approche qualitative plutôt que quantitative. En effet, contrairement à l'approche quantitative qui cherche surtout à mesurer et à expliquer des phénomènes sociaux en contrôlant les variables susceptibles d'intervenir, l'approche qualitative est plus descriptive et s'intéresse avant tout au « sens » que donnent les acteurs sociaux à leur action, cherche surtout à « comprendre » des phénomènes sociaux au travers des interactions entre les acteurs (L'Écuyer, 1987; Deslauriers, 1991; Comeau, 1994; Dorvil et Mayer, 2003). L'approche quantitative se prête par ailleurs mal aux petits nombres, ce qui est ici le cas avec le petit nombre de personnes intégrées dans le projet. Par ailleurs, l'approche qualitative, si elle a moins de validité externe, se prête particulièrement bien à ce que Strauss (1987) et Hall (1987) appellent le niveau « méso » de l'action sociale, c'est-à-dire entre « l'individuel » (niveau micro) et le « structurel » (niveau macro), cet « espace entre les deux où les personnes évoluent et où le personnel rencontre le social » (Deslauriers, 1991 : 17).

Par ailleurs, plus qu'une « recherche évaluative », notre approche a davantage été de l'ordre de l'évaluation de programme. Mercier et Perreault font en effet une distinction entre la recherche évaluative et l'évaluation de programme. Selon eux, la recherche évaluative procéderait surtout suivant une démarche de recherche fondamentale, en ce sens qu'elle viserait « d'abord l'avancement général des connaissances à partir de la vérification d'hypothèses », et ce, dans un environnement où « les variables sont bien contrôlées ». À l'inverse, l'évaluation de programme relèverait davantage de la recherche appliquée et se déroulerait dans les conditions ordinaires du programme, par opposition à un environnement expérimental. Bien que généralement menée par des chercheurs, l'évaluation de programme serait davantage orientée vers « la gestion (...) et les préoccupations des gestionnaires de programmes et des équipes d'intervention » (Mercier et Perreault, 2003 : 417).

Mercier et Perreault définissent l'évaluation de programme comme étant « une collecte systématique de données sur les composantes d'un programme, son fonctionnement, ses effets, pour prendre les meilleures décisions à son sujet, en améliorer le fonctionnement ou l'efficacité et développer les connaissances » (Mercier et Perreault, 2003 : 416). Cela ne signifie toutefois pas qu'une évaluation de programme doit prendre en compte toutes ses dimensions. Ainsi, selon les auteurs, l'évaluation peut se faire à différents niveaux, à savoir celui de la « structure et des composantes » du programme, celui de « l'organisation interne » et des activités, ou encore celui des « effets » du programme sur la population ciblée, ce qui correspond en fait à différents types d'évaluation (Mercier et Perreault, 2003 : 416).

En ce qui nous concerne, nous cherchions d'abord à évaluer dans quelle mesure les activités du programme se sont déroulées comme prévu. Nous voulions observer les problèmes rencontrés et les solutions apportées, bref décrire de quelle façon se sont déroulés l'implantation et le déroulement du programme, d'en cibler les lacunes éventuelles et de formuler des recommandations quant à des ajustements qui pourraient

être souhaitables pour la poursuite du programme. Notre travail d'évaluation nous a aussi permis de faire certains constats sur les effets du projet pilote sur les personnes ayant participé à l'expérimentation, notamment en lien avec les gains et les pertes qu'elles ont réalisés. Nous avons pu également nous prononcer sur l'évolution des personnes dans leur nouveau milieu de vie et sur leur état de bien-être. Ajoutons que nos objectifs d'évaluation ne visaient pas à procéder à une évaluation comparative des coûts entre le programme tel qu'il s'est déroulé et ce qu'il en aurait coûté si les personnes participant au programme étaient demeurées dans des ressources d'hébergement.

Enfin, contrairement à l'approche sommative, qui cherche « à influencer le moins possible le programme », l'évaluation que nous avons réalisée s'inscrit dans une approche formative, en ce sens que les données « sont analysées de façon périodique et les résultats transmis de façon régulière aux intéressés » de façon à influencer la planification et le déroulement des activités (*monitoring*) (Mercier et Perreault, 2003 : 421).

2.3 La collecte des données

Pour réaliser l'évaluation du projet, nous avons eu recours à trois méthodes de cueillette de données : la recension documentaire, des entrevues semi-dirigées, et l'observation directe.

2.3.1 L'analyse documentaire

La recension documentaire a constitué une source d'information importante. D'une part, nous avons étudié tous les documents qui ont été produits en lien avec le projet. Nous pensons ici au document d'avril 2007 qui fait la description du projet des Habitations Sainte-Catherine, mais également au document sur la « Définition du chez-soi » qui, au-delà de donner une définition de la notion de « chez-soi » comme son nom l'indique, trace bien la direction proposée par le CRDI Gabrielle-Major en matière de ressources résidentielles. Nous avons également étudié les contrats qui ont été signés entre le CRDI Gabrielle-Major et les différents partenaires au projet. Nous pensons au contrat liant le CRDI Gabrielle-Major et l'Office municipal d'habitation de Montréal, ainsi qu'au contrat liant le CRDI Gabrielle-Major et la ressource contractuelle qui apporte une partie du soutien aux personnes en logement. Nous avons également analysé les procès-verbaux ou comptes rendus des réunions du comité de coordination du projet pilote. Ce comité regroupait à l'origine six professionnels et cadres du CRDI Gabrielle-Major qui remplissaient des fonctions en lien avec le projet et une organisatrice communautaire du CSSS Lucille-Teasdale. Notons qu'avec le temps et le roulement de personnel, la composition de ce comité s'est vue modifiée à plusieurs reprises.

En plus de ces documents relatifs au projet lui-même, nous avons eu accès au dossier des usagers intégrés au projet qui ont décidé de participer à la recherche. Au moment de sélectionner les participants à la recherche, ce sont au total 12 personnes (six hommes et

six femmes), usagères du CRDI Gabrielle Major, qui participent au projet pilote. Finalement, l'équipe de recherche a obtenu le consentement de neuf usagers (cinq femmes et quatre hommes) sur 12, en fonction du principe de l'engagement libre et volontaire. Ces neuf usagers ont accepté d'être rencontrés lors d'entrevues individuelles et ont aussi donné accès à leur dossier clinique à l'équipe des chercheurs. Ajoutons que par la suite d'autres usagers ont été intégrés au projet, mais n'ont pas été sollicités pour participer à la recherche.

Nous avons ainsi analysé le contenu des documents suivants pour les neuf personnes en question :

- **Le Rapport sommaire.** Il s'agit d'un document qui contient un ensemble de renseignements de base sur l'utilisateur (identification, liens familiaux, informations médicales, situation économique, etc.), qui fait un état de situation de l'utilisateur en regard de certaines sphères d'activité et qui identifie les interventions à privilégier. Ce document a été complété à l'intention de la ressource contractuelle;
- **L'Inventaire des acquis.** Il s'agit d'un outil « maison », conçu expressément pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et vivant en logement, et visant à mesurer leur degré d'autonomie dans une multitude de tâches liées à la vie en logement. Cet outil contient près de 400 items regroupés dans 15 sphères d'activité, par exemple : hygiène et soins personnels; habillement et vêtement; préparation des repas; entretien ménager; utilisation des ressources de la communauté; etc.
- **Le Bilan fonctionnel.** Il s'agit d'un outil qui est habituellement complété tous les deux ans et visant à dresser un portrait à jour concernant différentes sphères d'intervention et à dégager des priorités d'intervention. Complété par l'intervenant principal de la personne (intervenant de référence) en concertation avec les autres intervenants impliqués (le cas échéant), il contient : une synthèse de l'évolution générale et de la qualité de vie de la personne; un état de situation de son réseau social; les attentes et les aspirations de la personne et celles exprimées par la famille (le cas échéant); et un bilan fonctionnel relativement à 14 domaines d'intervention, par exemple : santé physique; santé mentale; autonomie résidentielle; autonomie communautaire; etc.
- **Le Plan d'intervention individualisé (PII).** Comme son nom l'indique, le PII vise à établir un plan d'intervention auprès de la personne à partir des attentes exprimées par celle-ci et de ses besoins prioritaires. Il identifie aussi, le cas échéant, la contribution attendue d'autres partenaires pour la réalisation du plan d'intervention.

Tous ces outils ont été complétés avant que les personnes n'accèdent à leur logement. Ils constituent donc pour nous un état de situation au « temps moins un ». En ce qui a trait aux deux premiers outils (Rapport sommaire et Inventaire des acquis), leur contenu a été analysé dans le but de nous fournir des informations de départ essentielles. En ce qui a

trait aux deux autres outils (Bilan fonctionnel et PII), en plus de nous fournir des données de départ, ils ont également été utilisés pour nous permettre d'assurer un suivi des personnes pour la durée du projet d'expérimentation. En ce qui a trait aux plans d'intervention individualisés, nous en avons analysé le contenu pour chacune des personnes intégrées au projet pour la durée de l'expérimentation. Quant au Bilan fonctionnel, même s'il n'est habituellement complété que tous les deux ans, il a été complété trois fois pendant l'expérimentation, par l'intervenante responsable, aux fins de l'évaluation.

Outre le plan d'intervention individualisé, nous avons privilégié le Bilan fonctionnel comme outil de suivi plutôt que l'outil d'inventaire des acquis, même si ce dernier est un outil conçu expressément pour les personnes vivant en logement. D'une part, nous croyons que l'outil d'inventaire des acquis, par son objet même, est trop restrictif d'une part, et trop centré sur les capacités des personnes à accomplir des tâches. Notre expérience dans le cadre de l'évaluation du *Logement à soutien gradué* du CRDI Normand-Laramée nous a en effet montré les limites d'une telle approche en ce que la capacité ou non de réaliser certaines tâches n'est pas forcément une mesure de succès ou d'échec de la vie en logement. Par ailleurs, le Bilan fonctionnel, outre le fait qu'il déborde de l'aspect strictement résidentiel (aspects psychosociaux, réseau social, vie affective et relationnelle, etc.), reprend, en synthèse, les aspects liés à la vie résidentielle, que nous ne croyons pas nécessaire de connaître avec un degré de détail tel que fourni par l'outil d'inventaire des acquis.

Ces outils produits par le CRDI Gabrielle-Major à des fins cliniques n'ont été utilisés ici que comme sources de données qualitatives, aux fins de l'évaluation du projet d'expérimentation.

2.3.2 Des entrevues semi-dirigées et l'observation directe

Comme on l'aura constaté, les outils cliniques complétés par le personnel du CRDI ont constitué pour nous une source d'informations importante et essentielle pour nous permettre de jeter un regard sur l'évolution du projet d'expérimentation. Toutefois, les données générées par ces seuls outils n'auraient pas été suffisantes, d'une part parce que ces informations émanent d'une seule source, les intervenants du CRDI, et d'autre part parce que ces outils ne couvrent pas tous les aspects que nous voulions prendre en considération pour évaluer le projet. Par exemple, le matériel recueilli par ces outils nous renseigne surtout sur l'évolution des personnes dans leur vie en logement, et moins sur le soutien apporté, par exemple, par les ressources de la communauté.

C'est pourquoi, en plus de l'analyse du contenu de ces outils, nous avons réalisé 48 entrevues semi-dirigées auprès de divers acteurs, dont voici le détail :

- Usagers : (9 personnes en juin 2008, 8 personnes en août 2009, et 7 personnes en août/septembre 2010)

- Intervenante responsable : 6 entrevues (avril 2008, juin 2008, mars 2009, septembre 2009, mars 2010 et septembre 2010)
- Ressource contractuelle : 4 entrevues (avril 2008, juin 2008, août 2009, août 2010)
- Cadre responsable du projet : 4 entrevues (avril 2008, mars 2009, décembre 2009, août 2010)
- Direction du service aux usagers accompagnée de deux autres cadres du CRDI Gabrielle-Major (octobre 2010)
- Office municipal d'habitation : 2 entrevues (septembre 2008, septembre 2010)
- Propriétaires : 2 entrevues (août 2008 et septembre 2010)
- Police de quartier : 1 entrevue (septembre 2008)
- Agence de santé de Montréal : 1 entrevue (novembre 2010)
- Parents des participants : 1 *focus group* avec 4 personnes (novembre 2010)
- Cadre responsable des Appartements Rosemont (octobre 2010)

En plus du matériel recueilli avec les outils cliniques et avec les entrevues, nous avons régulièrement assisté, à titre d'observateurs, aux réunions du comité de coordination du projet pilote. Ainsi, entre les mois de mars 2008 et septembre 2010, nous avons participé à la presque totalité d'entre elles.

2.4 Analyse des données

Les données collectées ont été analysées de deux façons spécifiques. Nous avons d'une part procédé à une analyse de contenu avec une grille prédéterminée selon huit indicateurs. Nous avons également procédé à une analyse par questionnement analytique.

2.4.1 L'approche de Paillé et Mucchielli

Pour procéder à l'analyse du matériel recueilli, nous avons opté d'une part pour l'approche que Paillé et Mucchielli appellent « l'approche qualitative par questionnement analytique ». Selon ces auteurs, en recherche qualitative, nombre de chercheurs s'en tiennent souvent à l'approche conventionnelle d'analyse thématique de contenu, avec ses méthodes de découpage du matériel en « unités de sens », en catégories et en sous catégories et d'encodage. Or, si cette méthode n'est « pas mauvaise en soi », soutiennent-

ils, celle-ci ne convient pas forcément à toutes les situations de recherche. Ainsi, dans les cas de « commande institutionnelle » notamment, celle-ci ne serait « ni la plus appropriée ni la plus efficace », représentant dans certains cas « un travail supplémentaire peu profitable, voire un détour carrément contre-productif » (Paillé et Mucchielli, 2003 : 109-110).

Selon Paillé et Mucchielli, l'approche par questionnement analytique serait par ailleurs tout indiquée dans les cas de commandites et d'évaluation de programmes ou de projets. En effet, selon les auteurs, les commanditaires ont généralement peu d'intérêt pour « l'alignement de rubriques, de catégories ou de variables », cherchant plutôt à obtenir des réponses à des questions concrètes, ce que permet l'approche par questionnement analytique. Les auteurs soutiennent de plus que, dans les cas de commandites, l'objectif n'est pas de fournir une interprétation ou une théorisation, mais davantage de formuler « des constats et des recommandations » en regard de questions « limitées dans leur nombre et délimitées dans leur nature » (Paillé et Mucchielli, 2003 : 110-112). Enfin, outre le fait qu'elle soit économique, l'approche par questionnement analytique comporte l'avantage de travailler directement avec les questions posées par les commanditaires, permettant ainsi une analyse « en prise ferme à la fois avec les objectifs de l'enquête et les particularités du corpus de données », lui conférant ainsi « un niveau de validité important » (Paillé et Mucchielli, 2003 : 111).

Concrètement, l'approche par questionnement analytique consiste à sélectionner et à formuler des questions « opérationnalisant le mieux possible les objectifs recherchés par l'analyste » et de soumettre le matériau à ces questions « de manière à générer de nouvelles questions plus précises », ce qui permettra de constituer ce que Paillé et Mucchielli appellent « un canevas investigatif ». Il s'agit alors de répondre « progressivement » à ces questions en générant, « non pas des catégories ou des thèmes, mais des réponses directes sous la forme d'énoncés, de constats (...) et de nouvelles questions, le cas échéant ». Ces questions deviennent ainsi des « guides » pour l'analyse du corpus, « des structures pour les réponses » et même des « balises pour la rédaction du rapport ». En générant constamment de nouvelles questions basées sur le corpus de données, le canevas investigatif n'est donc pas un outil « rigide » et est en constante évolution, une évolution qui s'appuie sur l'attention que l'on porte aux « phénomènes émergents » et sur la découverte de nouveaux éléments issus du travail terrain (Paillé et Mucchielli, 2003 : 111-113).

En principe, il n'y a pas de limites à ce processus consistant à générer constamment de nouvelles questions. Toutefois, dans le cas de recherches commanditées, Paillé et Mucchielli soutiennent qu'il ne faut pas multiplier indûment les questions et les sous-questions puisque les commanditaires souhaitent généralement obtenir « un portrait succinct d'une situation ». Ainsi, « le chercheur aura avantage à s'affairer à répondre directement, par essais successifs, à des questions limitées en nombre et bien ciblées », par exemple :

- « Comment le programme est-il perçu en général?
- Quels en sont les aspects positifs et les aspects négatifs?

- Quel bilan peut-on en faire et quels aménagements lui seraient bénéfiques? »
- Etc. (Paillé et Mucchielli, 2003 : 111-113).

En somme, l'approche par questionnement analytique permet de répondre directement aux questions posées par les commanditaires en réunissant pratiquement dans une même opération le questionnement, l'analyse et la confection du rapport, générant ainsi une économie de moyens appréciable. Si, selon Paillé et Mucchielli, cette façon de procéder faisant appel à des questions souvent très précises peut comporter le risque d'induire les réponses attendues des commanditaires (c'est-à-dire « les “bonnes réponses” »), ce n'est pas tant la méthode d'analyse qui rend possibles de telles situations, mais bien « la nature de l'entente (ou de mésentente) entre les commanditaires et les chercheurs ». Ils ajoutent par ailleurs que, aujourd'hui, les entreprises ou organismes qui commandent des recherches souhaitent de plus en plus avoir « les vraies réponses », même si, parfois, il peut être désagréable de les recevoir (Paillé et Mucchielli, 2003 : 112).

Selon nous, l'approche par questionnement analytique était particulièrement appropriée pour la présente évaluation. En effet, comme nous l'avons souligné précédemment, nous avons opté pour une stratégie qui s'apparente davantage à une évaluation de programme qu'à une recherche conventionnelle, et les objectifs poursuivis par cette évaluation comportent déjà des questions relativement claires et précises. Cette approche nous est également apparue la plus appropriée compte tenu des délais dans lesquels l'évaluation devait être complétée et compte tenu de la quantité de matériel empirique que nous aurions à traiter (le contenu d'une quarantaine d'entrevues et de plus d'une cinquantaine d'outils cliniques).

Concrètement, nous avons procédé avec des fiches, qui ont été complétées après chaque entrevue. Nous n'avons pas procédé à la confection de verbatims, mais nous avons plutôt travaillé à partir du matériel sonore et de nos notes. Ainsi, toutes les entrevues ont néanmoins été enregistrées de façon à pouvoir y revenir au besoin.

Chacune des fiches comportait :

- des questions auxquelles nous souhaitions avoir des réponses;
- des éléments de réponses à chacune de ces questions (des constats);
- des observations, des impressions, des hypothèses;
- de nouvelles questions à formuler pour la suite de l'investigation (« canevas investigatif »).

2.4.2 Analyse de contenu avec une grille prédéterminée

Outre cette analyse par questionnement analytique, nous avons également procédé à des analyses de contenu plus traditionnelles, en vue d'évaluer les gains et les pertes réalisés durant leur parcours dans le projet pilote, par chacune des personnes ayant fait le choix de participer à la recherche (N=9). Précisément, pour ce faire, nous avons reconstruit ces parcours individuels au travers du prisme de nos grilles d'analyse (voir ces outils en

annexe). Dans un premier temps, nous avons utilisé un type de grille d'analyse qui nous a permis de décortiquer toutes nos sources (rapport sommaire et plan de transition, bilans fonctionnels, entrevues avec les intervenants et les usagers, plan d'intervention). Nous avons ainsi rassemblé et répertorié toutes les données obtenues :

- Selon une classification chronologique (de décembre 2007 à août/septembre 2010 – avec une référence préalable correspondant aux informations relatives à la situation de chaque participant avant son orientation vers le projet pilote²);
- En fonction de la nature de la source;
- Et pour chacune des personnes intégrées au projet et qui participent à la recherche.

Les éléments consignés ont, d'autre part, été répertoriés en fonction de huit critères ou domaines d'intervention précis : santé physique, santé mentale, milieu de vie, autonomie résidentielle, autonomie communautaire, communication, réseau social et relations interpersonnelles, activités socioprofessionnelles et de loisirs. Pour chacun de ces huit domaines d'intervention, nous avons considéré les éléments suivants :

Santé physique :

Habilité à prendre soin de sa santé, prise de médication
Suivi médical

Santé mentale :

Diagnostic et suivi psychiatrique
Équilibre psychologique
Apprentissages d'habiletés/comportements adaptés
Gestion de la colère/impulsivité/PRN³

Milieu de vie :

État de la situation
Capacité à assurer sa sécurité, son intimité et celle des autres
Liberté, sécurité, tranquillité
Bien-être matériel

Autonomie résidentielle :

AVD/AVQ
Vêtements, repas, électroménagers (utilisation)

² Nous faisons ici référence au dernier bilan fonctionnel produit par les intervenants du CRDITED responsables du dossier du participant avant son orientation vers le projet pilote.

³ Du latin pro re nata (pour le début de quelque chose), le PRN désigne une médication non régulière, qui est à prendre au besoin. Il s'agit de médicaments qui visent à traiter des symptômes au moment où ils se présentent (agitation, agressivité, anxiété, mais aussi fièvre, vomissements, constipation, etc.).

Autonomie communautaire :

*Utilisation des ressources de la communauté : épicerie, pharmacie, achats,
Banque et utilisation de l'argent et connaissance de sa valeur (régimes de
protection⁴...)
Reçoit du soutien de la communauté*

Communication :

*Expression de ses besoins
Capacité à demander de l'aide si difficulté
Capacité à défendre ses droits/faire respecter ses droits*

Réseau social et relations interpersonnelles :

*Interaction avec la famille (ou substitut), vie relationnelle
Interaction avec les membres de la communauté*

Activités éducatives, professionnelles et loisirs :

*Habilité concernant la participation aux activités
Goûts, intérêt et motivation*

Précisions ici que ces huit indicateurs ont été définis sur une base clinique établie par le CRDITED lui-même. Ils reprennent en effet, en les synthétisant, les domaines d'intervention déclinés dans le bilan fonctionnel.

Au bout du compte, la façon dont nous avons traité les données obtenues nous a permis d'établir de façon objectivée (triangulation des données) les gains ou les pertes réalisées (variations observées de T0 à T32-33 - avec un point de comparaison en T moins 1) par chaque participant, en fonction de huit indicateurs spécifiques (ou domaines d'intervention). À l'issue de ce premier niveau d'analyse, nous avons dégagé, dans une autre étape, les faits saillants du parcours en termes de gains et de pertes de chaque participant dans le projet pilote. Et pour établir quels gains ou quelles pertes ont été réalisés par les 9 participants à la recherche en matière d'autonomie, d'*empowerment*, de participation sociale et de qualité de vie, nous avons utilisé les résultats obtenus à l'issue de cette première phase d'analyse. Puis, nous y avons ajouté d'autres informations colligées. Nous nous sommes aussi référés à une définition précise des concepts en question (autonomie, *empowerment*, participation et qualité de vie), définition assortie d'indicateurs spécifiques, de façon à calibrer notre évaluation.

2.5 La définition des concepts d'autonomie, d'empowerment, de participation sociale et de qualité de vie et leurs indicateurs

⁴ Les régimes de protection peuvent être de plusieurs ordres : régime de protection de conseiller, tutelle privée, publique, curatelle privée ou publique.

2.5.1 Autonomie

Dans le cadre de ce projet, nous définissons l'autonomie comme la capacité d'une personne à réaliser les activités qui visent à satisfaire ses besoins, et à s'affranchir de la dépendance à autrui pour ce faire. Cette définition rejoint celle établie par Rocque et al., pour lesquels l'autonomie, au sens pragmatique du terme, est « la capacité d'une personne à décider, à mettre en œuvre ses décisions et à satisfaire ses besoins particuliers sans sujétion à autrui. » (1999 : 39)

Les indicateurs que nous avons choisi d'observer tiennent à deux domaines d'interventions déjà considérés au travers de notre grille d'analyse, à savoir le domaine de l'autonomie résidentielle (AVD/AVQ, vêtements, repas, utilisation des électroménagers) et de l'autonomie communautaire (utilisation des ressources de la communauté, utilisation de la banque et de l'argent, et le soutien reçu de la communauté).

2.5.2 Empowerment

Selon Proulx, Dumais et Vaillancourt, « L'empowerment est un processus qui permet à une personne (ou un groupe) d'exercer un plus grand contrôle sur sa vie, dans quelque sphère que ce soit, c'est-à-dire de faire ses propres choix en fonction de ses besoins et de ses intérêts et de ce qu'elle croit qui est bon pour elle, et donc de s'affranchir du pouvoir d'autrui. » (2007 : 17) C'est cette définition que nous retenons dans le cadre de notre analyse.

Les indicateurs que nous observerons en lien avec ce concept correspondent aux quatre composantes de l'*empowerment* mises à jour par Ninacs (2001). Selon cet auteur, l'*empowerment* est un processus qui se caractérise par un enchaînement d'étapes, et qui se réaliserait donc progressivement, sur un continuum.

Tableau 2
Composantes du processus d'empowerment (Ninacs, 2001)

La participation
Assistance muette Participation aux discussions simples (droit de parole) Participation aux débats (droit d'être entendu) Participation aux décisions (aval/refus de consentement)
Les compétences
Acquisition progressive des connaissances et des habiletés Pratiques et techniques requises par l'action
L'estime de soi
Auto reconnaissance de la légitimité de l'identité propre Auto reconnaissance de sa propre compétence Reconnaissance de sa compétence par les autres
La conscience critique
Conscience collective (la personne ou la collectivité n'est pas seule à avoir un problème) Conscience sociale (les problèmes individuels et collectifs sont influencés par la façon dont la société est organisée) Conscience politique (la solution des problèmes est d'ordre structurel, et passe par le changement social, c'est-à-dire par l'action politique dans le sens non partisan du terme)

2.5.3 La participation sociale

Proulx, à l'issue d'une revue de littérature réalisée sur le sujet arrive à la conclusion que le concept de participation sociale recèle essentiellement deux idées centrales (2008 : 19). La participation sociale ferait référence, d'une part à l'intégration d'un individu dans un réseau social : celui-ci ferait partie d'un groupe ou d'une entité plus ou moins large (famille, amis, voisins, quartier, communauté en général). Le corollaire inverse étant l'isolement. D'autre part, au concept de participation sociale, se trouve aussi attachée l'idée de la contribution sociale sous toutes ses formes : la participation dans sa propre famille (dont l'aide informelle aux proches), l'implication dans une association, un groupe communautaire et toute forme de travail (rémunéré ou non). Cela inclut aussi les contributions fiscales, les dons de charité, la participation démocratique ou citoyenne (exercice du droit de vote, implication directe dans les affaires publiques, soit la participation aux décisions d'une entité plus ou moins grande). L'individu a alors la possibilité de jouer un rôle social auquel la notion de « responsabilité » est attachée.

Tremblay ajoute encore un élément qui viendrait unifier ce concept et à la fois l'élargir. « La participation sociale [dit-elle] est caractérisée par une relation de réciprocité, elle

marque un échange, une contribution ou un don et on comprend qu'elle est valorisante et gratifiante pour la personne. » (2002 : 24)

Cette définition que nous retenons aux fins de notre analyse met en évidence que la participation sociale peut s'exercer à différents niveaux. D'ailleurs, elle pourrait être représentée schématiquement comme une série de cercles concentriques (Loubat, 2003), le premier représentant une forme de participation auprès de parents ou de la famille et le dernier, une participation à l'échelle de groupes sociaux. Ces différents niveaux de participation sociale pourraient aussi s'illustrer sous la forme d'un continuum à une extrémité duquel on retrouverait les relations avec la famille et à l'autre, la participation aux affaires publiques (ce qui constituerait le niveau le plus achevé de participation sociale).

« En somme, on constate que la participation sociale ne saurait être réduite, comme certains ont parfois tendance à la faire, à la participation au marché du travail, ou encore à la participation "citoyenne". La participation sociale apparaît plutôt comme une capacité plurielle qui prend des formes plus ou moins achevées en fonction des capacités de chacun et des possibilités que lui fournit son environnement. Cette réalité plurielle de la participation sociale peut être appréhendée à partir des indicateurs suivants :

- Le fait d'entretenir des relations avec sa famille, de sentir qu'on en fait partie, de s'y sentir reconnu;
- Le fait de recevoir du soutien, de l'aide de sa famille;
- Le fait d'apporter du soutien, de l'aide à sa famille;
- Le fait d'entretenir des relations avec des amis, des voisins, des collègues de travail, de sentir, de sentir qu'on en fait partie, de se sentir reconnu comme ami, voisin ou collègue de travail
- Le fait de recevoir du soutien, de l'aide de ses amis, de ses voisins, des collègues de travail;
- Le fait d'apporter du soutien, de l'aide de ses amis, de ses voisins, des collègues de travail;
- Le fait d'utiliser les commerces et services courants dans la communauté (épicerie, pharmacie, banque, etc.)
- Le fait d'exercer des activités de loisir
- Le fait d'utiliser les équipements sportifs ou culturels (parc, tennis, aréna, cinéma, salle de spectacle, etc.)
- Le fait d'utiliser les services publics (services de transport, soins de santé, services gouvernementaux, etc.)
- Le fait de fréquenter des établissements scolaires
- Le fait de faire partie d'un groupe, d'une association, de s'y sentir reconnu
- Le fait de recevoir du soutien, de l'aide d'un groupe, d'une association
- Le fait d'apporter du soutien, de l'aide par l'entremise d'un groupe, d'une association (bénévolat)
- Le fait d'exercer une activité de travail valorisante (stages ou autres)
- Le fait d'occuper un emploi rémunéré
- Le fait d'être impliqué dans un projet communautaire
- Le fait d'exercer son droit de vote

- Le fait de prendre part aux décisions au sein d'un groupe, d'une association
- Le fait de payer des impôts
- Le fait de contribuer financièrement à une cause, à une association, à un parti politique
- Le fait de participer aux affaires publiques (manifestations, lignes ouvertes, consultations publiques, etc.)
- Le fait de se présenter à un poste électif.

Les indicateurs que nous avons énumérés l'ont été de façon hiérarchique, de façon à tenir compte des niveaux de participation sociale. » (Proulx, 2008 : 64-65)

2.5.4 La qualité de vie

Le concept de qualité de vie n'est pas propre au domaine de la déficience intellectuelle (Proulx, 2008, et Proulx, Dumais et Vaillancourt, 2010). À l'origine, il s'agit d'un indicateur de bien-être de la population qui est mis en lien avec la croissance économique. Apparu dans les années 1960, cet indicateur est aujourd'hui utilisé essentiellement dans trois disciplines : en sciences économiques, en médecine et en sciences sociales. En fonction de celles-ci, la conceptualisation de la qualité de vie, ainsi que la façon de la mesurer varient sensiblement.

Selon Levasseur et *al*, la qualité de vie constitue un champ d'intérêt dans lequel il est difficile de trouver des consensus dans les écrits scientifiques. Concept souvent vague et en grande partie subjectif, ce concept « varie dans le temps et sa définition diffère selon les auteurs ». (Levasseur *et al.*, 2006 : 164) Dans le champ de la déficience intellectuelle en particulier, il existe également bien des définitions différentes. Cependant, la définition la plus souvent citée est celle de Schalock, selon laquelle, la qualité de vie est un « concept reflétant les conditions de vie souhaitées par une personne » (Tremblay et Lachapelle, 2006; Haelewick et coll., 2003; Thuleau et coll., 2006). Notons encore que tous les auteurs recensés s'entendent sur deux choses : le concept de qualité de vie est multidimensionnel et touche des domaines ou des dimensions différents. Il comporte aussi une dimension objective (tel que les revenus, la capacité de faire un travail, l'état de santé) et subjective (comme le bien-être général, la satisfaction envers la vie, l'estime de soi) à la fois. (Levasseur et *al*, 2006 : 165-167)

Aux fins de notre évaluation, nous avons fait le choix de nous référer aux indicateurs de qualité de vie mis de l'avant par Schalock. (Voir le tableau 3)

Tableau 3
Domaines et indicateurs de qualité de vie (Schalock, 2004)

Domaines	Indicateurs
Bien-être émotionnel	Le fait d'être content (satisfaction, être heureux) Le fait d'avoir une image de soi positive Le fait d'être à l'abri du stress
Relations interpersonnelles	Le fait d'avoir des interactions sociales (réseau social) Le fait d'avoir des relations avec la famille, les amis Le fait de recevoir du soutien (émotionnel, physique, etc.)
Bien-être matériel	Le fait d'avoir un statut financier Le fait d'avoir un emploi Le fait d'avoir un logement convenable
Développement personnel	Le fait d'avoir un niveau d'instruction acceptable Le fait d'avoir des compétences reconnues Le fait de connaître des réussites
Bien-être physique	Le fait de jouir d'un bon état de santé Le fait de pouvoir réaliser les activités de la vie quotidienne Le fait d'avoir des activités de loisir
Autodétermination	Le fait d'être autonome et d'exercer un contrôle sur sa vie Le fait de poursuivre des buts personnels Le fait d'avoir la possibilité de faire des choix
Inclusion sociale	Le fait d'être intégré et de participer socialement Le fait de jouer des rôles sociaux valorisés Le fait de recevoir du soutien de la communauté
Droits	Le fait de faire respecter ses droits (dignité, égalité) Le fait de bénéficier de droits reconnus par la loi (citoyenneté, justice, etc.)

2.6 Forces et limites méthodologiques du devis de recherche

Dans l'idéal et de façon très générique, une évaluation vise à mesurer des changements réalisés suite à une expérimentation, en se basant sur des repères de type avant/après. Une telle évaluation vise également à établir une relation de causalité, c'est-à-dire, à déterminer si les changements observés sont imputables à l'expérimentation en tant que telle. C'est de cette façon que notre travail d'évaluation a été entrepris. En d'autres termes, il nous importait de savoir si les changements observés chez les personnes qui ont

participé à la recherche (les gains et les pertes réalisés par celles-ci) sont le résultat de leur participation au projet pilote.

Cependant, la réalité est difficile à cerner et fragmentée. La mesure contrôlée des facteurs humains et sociaux qui sont en jeu constitue une entreprise difficile à produire en milieu réel. Pour pallier ce genre de difficulté, on choisit souvent de réduire le nombre de facteurs (ou variables) à étudier dans un devis expérimental ou quasi expérimental. Mais même à ce prix, la difficulté demeure quand l'investigation ne porte que sur un petit échantillon de personnes, puisqu'elle ne peut pas recourir à la loi des moyennes. Dans ce contexte, il apparaît bien difficile d'établir le rapport de cause à effet, d'attribuer avec certitude les changements de comportements observés chez les résidants aux facteurs d'influence présumés par le projet pilote (validité interne), ni d'en extrapoler le potentiel de généralisation (validité externe). Pour toutes ces raisons, lorsqu'il s'agit d'évaluer dans leur ensemble la vie sociale d'êtres humains et d'en comprendre les causes, le défi méthodologique est majeur.

Cependant, en tenant compte de certaines limites, cette entreprise n'est pas impossible. Ainsi, si l'on aborde la question de l'imputabilité des effets à l'intérieur d'un cadre moins strictement causal, on peut avoir recours à diverses observations et informations nous permettant d'établir des liens d'influence. C'est ce que nous avons fait pour évaluer les liens entre les interventions faites dans le projet pilote aux Habitations Papineau et la situation des personnes résidentes ciblées par le projet. Le cadre méthodologique dans lequel nous avons travaillé renvoie à l'idée de triangulation des données qualitatives, par contraste à l'idée d'expérimentation contrôlée. La validité de nos résultats doit être comprise en fonction de la nature des données extraites *in situ* (plus souvent subjective et plus rarement objective, plus souvent changeante et volontaire que « donnée » ou neutre affectivement et socialement) et de leur relativité (répondants ayant des points de vue différents sur une même situation, ou recourant à des sources d'information diversifiées), mais aussi de l'abondance et le contenu étoffé des informations recueillies (constats portant sur les comportements des personnes, leurs motifs, et leurs contextes de réalisation). L'analyse bien dosée de telles données nous autorise à tirer des constats assez fermes, dans la mesure où certaines précautions sont prises.

Au terme de notre recherche, si nous ne pouvons pas établir de façon ferme une relation de causalité entre tous les gains et toutes les pertes réalisés par les personnes et leur participation au projet d'expérimentation, nous pouvons, malgré tout, établir certains liens et certains constats sur les effets du projet pilote. Nous nous basons pour ce faire, sur des données raisonnablement fiables qui nous permettent de porter un jugement assuré sur un écart observé entre le début et la fin de l'expérimentation.

De façon à bien formaliser une réalité mouvante et expérientielle, nous nous sommes dotés de repères (ou dimensions) conceptuels relatifs à l'autonomie, l'*empowerment*, la participation sociale et la qualité de vie, de même qu'avec divers domaines d'intervention auprès des personnes (nous en avons décliné huit). Nous avons choisi d'observer et de poser des jugements qualitatifs sur ces huit domaines, que nous avons mis en lien avec

des repères (ou indicateurs) plus empiriques. Nous avons fait de même avec les quatre composantes choisies pour qualifier la vie quotidienne des résidents.

Cependant, *a posteriori*, nous pouvons nous interroger sur le choix de certains des indicateurs utilisés. Dans le cadre de notre évaluation, nous pouvons par exemple nous demander si l'*empowerment* constitue un élément aussi pertinent à examiner, pour deux raisons. D'abord parce que les conditions mêmes de l'application de l'expérimentation visaient d'emblée à offrir aux personnes plus de liberté d'action, qu'elles auraient à faire leurs propres choix et à exercer davantage de contrôle sur leur propre vie. Ce « résultat » du projet s'avère donc moins un effet des interventions, que la condition même de l'intervention. Il est certain que l'intervention sociale peut se décaler de sa raison d'être; entre des intentions de départ et la réalité, il peut y avoir un décalage ou une déviation. L'utilité de mesurer si le projet pilote a vraiment soutenu l'*empowerment* n'est pas négligeable. Mais sur le plan de la méthode, il est inexact de définir l'*empowerment* comme étant une variable « d'effet ». De surcroît, l'*empowerment* et l'autonomie constituent moins des concepts distincts et indépendants, que des notions jumelles qui se superposent. Mesurer le premier n'ajouterait pas beaucoup à la mesure du second.

Par ailleurs, deux conditions de réalisation de la recherche ont pu jouer tant sur la fiabilité des données subjectives que sur la triangulation des données objectives. D'abord, comme dans toute recherche portant sur la déficience intellectuelle, la volonté de tenir compte directement de l'avis des personnes handicapées pose encore des problèmes méthodologiques. Mais il n'est pas certain que l'outil de cueillette qu'est l'entrevue, tel qu'utilisé dans notre recherche, soit le plus fiable, notamment à cause des difficultés qu'ont les personnes à comprendre toutes les questions et à saisir tous les points de comparaison temporels, de même qu'en raison de la désirabilité de leurs réponses. Ces limites potentielles de la méthode d'entrevue ont déjà été documentées dans la littérature de recherche. Ensuite, il nous était impossible comme chercheurs de recourir à des méthodes d'observation directe en milieu d'habitation pour colliger des données objectives sur les conditions de vie des résidents (matérielles, alimentaires, de voisinage, etc.). Par conséquent, nous avons dû recourir aux observations faites par les intervenants sur les lieux (au moyen d'entrevues, ou par la documentation écrite des bilans fonctionnels et plans d'intervention individualisée). Cela a eu l'avantage indéniable de colliger de très nombreuses données et à des moments variés tout au cours de la recherche. En revanche, le recours à une méthode de cueillette indirecte pose la question méthodologique conventionnelle concernant la désirabilité et les biais de réponses. En d'autres termes, c'est au travers la propre subjectivité des intervenants que nous avons constitué notre corpus des données et, aussi, la désirabilité latente des parties prenantes au projet. Cela nous force à analyser avec précaution les données. De telle sorte que, faute de triangulation forte, certaines données sont plus difficiles à « objectiver » et il faut les considérer à l'intérieur de cette limite lors de l'analyse. Cette précaution vaut autant pour les données colligées auprès des intervenants *in situ*, que pour les informations concernant l'organisation et l'implantation du projet auprès des cadres et autres officiels interrogés. Sur ce dernier point, une triangulation forte des informations a été possible. En même temps, nous avons d'office visé à être le plus transparents concernant les influences diffuses qui auraient pu être exercées en cours de recherche.

Enfin, nous devons encore évoquer ici une autre limite de la méthode que nous avons choisi d'utiliser dans le cadre de cette évaluation, limite qui est à mettre en lien, cette fois, avec certaines contraintes matérielles. En effet, si nos résultats nous permettent d'établir des constats basés sur des données fiables et triangulées sur un écart entre T0 et T33 en lien avec plusieurs indicateurs spécifiques (empiriques et conceptuels), ces résultats ne sont toutefois pas le reflet d'une réalité exhaustive. Ils constituent plutôt un état des lieux plus global d'une réalité expérientielle et fragmentée. Autrement dit, nous n'aurons pas nécessairement observé tous les gains ou toutes les pertes des personnes pendant leur parcours dans le projet d'expérimentation. Nous aurons plutôt colligé les informations les plus significatives, les faits saillants d'un parcours pour chaque individu en termes de gains et de pertes.

2.7 Confidentialité et conservation des données

Les informations contenues dans le dossier des usagers ainsi que celles dévoilées au cours des entrevues demeurent confidentielles, et le rapport de recherche est rédigé de telle façon qu'il ne permet pas d'identifier les participants à la recherche. De même, si les résultats de notre évaluation sont présentés dans des événements scientifiques ou publiés dans des revues spécialisées, rien ne pourra permettre d'identifier les participants. Toutefois, malgré les précautions qui sont prises par les chercheurs, il est possible que les propos tenus par les personnes interviewées autres que les usagers puissent être associés à la fonction qu'ils occupent au sein de leur organisation. Ainsi, il n'est pas impossible que le lecteur qui connaît bien le projet puisse associer certains propos aux personnes qui les ont tenus.

Précisons encore que tous les enregistrements d'entrevues sont détruits au moment du dépôt du rapport final de recherche. Seules les données écrites sont conservées. Un code numérique a été attribué à chacun des participants, ce qui a dénominalisé tous les documents traités dans le cadre du projet de recherche. Mis à part les chercheurs, personne n'a eu accès aux données concernant les participants à la recherche. La liste maîtresse des participants à l'étude et les formulaires de consentement sont conservés sous clé sur les lieux de travail du LAREPPS (Lucie Dumais, chercheuse principale), à l'Université du Québec à Montréal. Après sa constitution, seul le personnel de recherche y a eu accès.

Dans l'éventualité où certaines instances, telles que le comité d'éthique de la recherche, veulent revoir les dossiers de recherche dans le cadre de leur fonction de suivi ou d'évaluation, les documents seront conservés durant une période de cinq ans suivant le dépôt du rapport final de recherche. Après cette période, ils seront détruits de manière sécuritaire. Toute citation provenant du matériel d'entrevue sera utilisée aux seules fins d'illustrer des constats d'analyse et dans le respect des consentements signés.

Le projet a été soumis et approuvé par le Comité d'éthique de la recherche conjoint destiné aux CRDITED (CÉRC/CRDI-TED) et ce dernier s'est assuré du respect des règles éthiques pendant la durée complète du projet.

Chapitre 3

Le parcours des personnes intégrées au projet

3.1 Les participants au projet pilote

Comme nous l'avons déjà explicité plus haut, le projet des Habitations Papineau vise à intégrer des usagers du CRDI Gabrielle-Major ayant un profil de besoin important, dans des logements qui ne seraient plus seulement réservés à des personnes autonomes. Tous les participants au projet pilote ont des besoins assez lourds. Ils vivent tous avec une déficience intellectuelle associée à d'autres troubles. Parmi les neuf personnes qui ont décidé de participer à la recherche, toutes ont des diagnostics de déficience intellectuelle légère à modérée qui s'accompagnent en général d'un double diagnostic parmi les suivants : déficit de l'attention, trouble obsessionnel compulsif dépressif, paraphilie, trouble bipolaire, trouble de conduite sociale, trouble obsessionnel compulsif de la perfection, atteintes neurologiques, dysfonction cognitive.

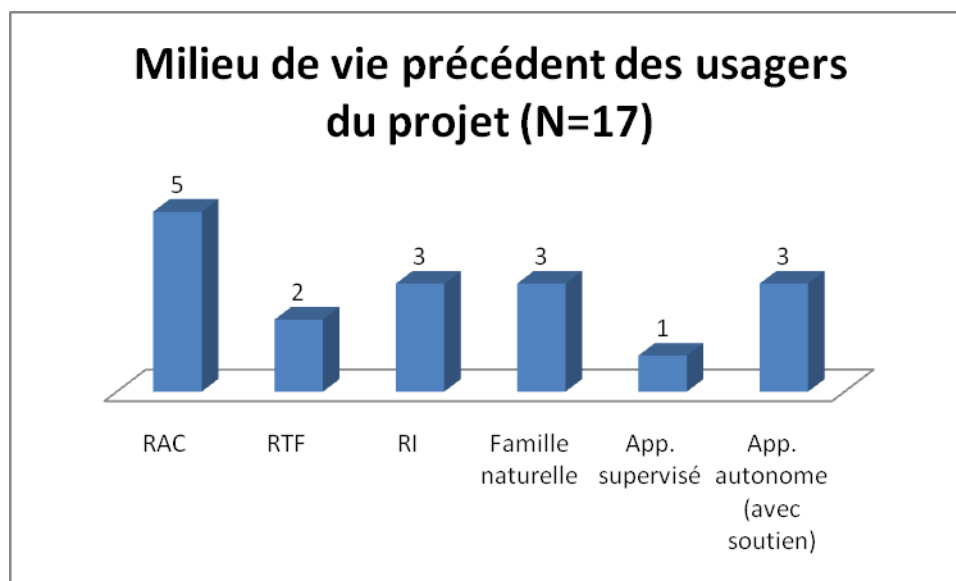
Ce sont, au départ, 12 personnes (six hommes et six femmes) qui sont intégrées au projet pilote qui se déroule alors dans un immeuble de la rue Sainte-Catherine dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve. Six personnes s'installent dans leur appartement dès décembre 2007. Les six autres personnes emménagent, petit à petit, dans la première moitié de l'année 2008 : une personne en janvier, une en février, deux en mars, une en avril et une en mai. Puis, en février 2009, le projet déménage pour s'installer dans un immeuble de la rue Papineau, dans le quartier de la Petite-Patrie. Au mois de mai de cette même année, les intégrations de nouveaux participants reprennent : en l'espace de sept mois (mai à novembre), quatre nouveaux locataires s'installent. Puis deux dernières intégrations se font en septembre 2010. En tout, ce sont 18 intégrations qui ont eu lieu en l'espace de 33 mois.

Le projet des Habitations Papineau doit donc permettre l'accès à un chez soi à ces 18 personnes qui seraient autrement orientées vers des milieux substituts. Avant leur intégration au projet, tous les participants attendaient d'avoir accès à un hébergement dans une ressource non institutionnelle (RNI), c'est-à-dire, en ressource intermédiaire (RI) ou en ressource de type familial (RTF). Deux d'entre eux, cependant, étaient en attente de logement supervisé, avec une possible orientation en hébergement étant donné qu'il s'agit de personnes qui ont tout de même besoin de beaucoup d'encadrement.

Le graphique suivant (figure 1) permet de prendre connaissance de la nature du milieu de vie des participants⁵ juste avant leur intégration au projet.

⁵ Ici, notons que N=17. En effet, nous avons pu obtenir l'information relative à leur précédent milieu de vie pour l'ensemble des participants au projet pilote, à l'exception d'un seul (18-1=17), dont nous savons qu'il vivait en RNI avant son intégration dans le projet, sans savoir s'il s'agissait d'une RI ou d'une RTF.

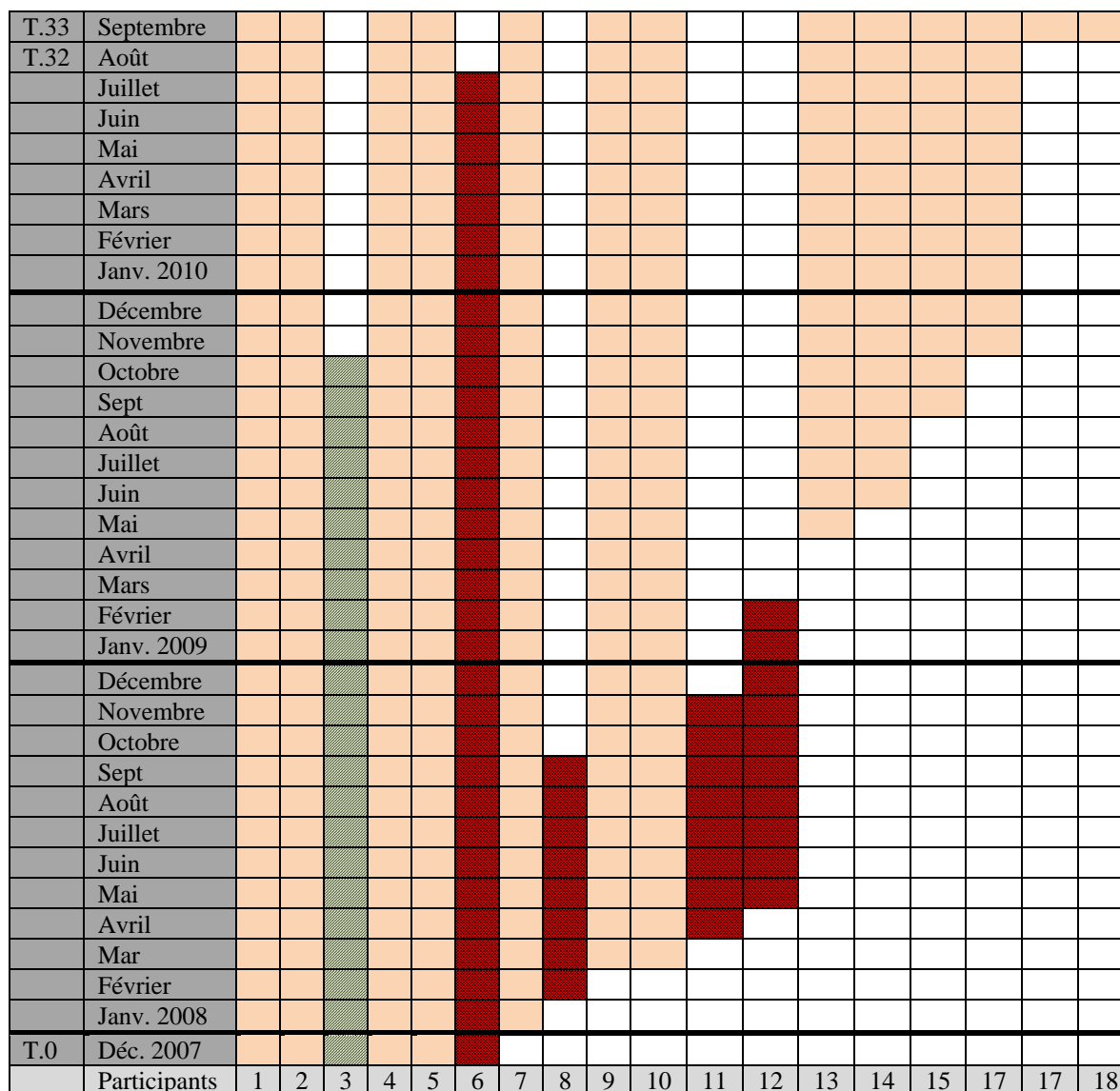
Figure 1






Nous voyons ici qu'un peu plus du tiers des participants (5 personnes sur 17) vivaient en résidence à assistance continue (RAC) avant d'être intégrés au projet pilote. Mais selon l'intervenante chargée de l'évaluation des candidatures pour la sélection des participants au projet, ces 5 personnes étaient bien en attente de trouver une place en RI. Une proportion similaire de participants au projet vivait soit en RTF, soit en RI avant d'intégrer celui-ci. Et alors que 3 personnes vivaient dans leur famille naturelle, 4 participants au projet vivaient quant à eux en appartement (supervisé, ou autonome avec soutien). Ceci nous amène à penser que pour ces 4 dernières personnes, le maintien en logement dans le cadre du projet pilote peut représenter *a priori* un défi moins difficile à relever.

Au terme de notre évaluation, notons que sur les 18 personnes qui ont intégré le projet pilote, 13 d'entre elles sont parvenues à se maintenir en logement (bien que pour les deux dernières intégrations ayant eu lieu en septembre 2010, il soit difficile de parler de maintien en logement avec si peu de recul dans le temps pour en juger). En effet, comme l'illustre la figure 2 ci-dessous, il y a eu un transfert de dossier dans un autre service résidentiel du CRDI Gabrielle-Major (aux Appartements Rosemont) et quatre sorties de projet.

Figure 2
Le maintien en logement des locataires des Habitations Papineau
(T.0 à T.33) = (N=18)



Légende :

	Transfert de dossier
	Sortie du projet
	Maintien en logement

Le participant dont le dossier a été transféré à un autre service résidentiel du CRDI a manifesté le souhait de vivre en concubinage, tout en continuant de bénéficier du même service de soutien en logement. Il vit donc maintenant aux Appartements Rosemont avec sa conjointe dans un logement plus grand, et bénéficie des mêmes services de soutien qu'aux Habitations Papineau. En ce qui concerne les sorties de projets, on observe deux

profils. D'une part, une personne a quitté le projet pour mener une vie plus autonome. Cette personne a réalisé suffisamment d'apprentissages après 2 ans et demi passés dans le projet pilote, pour aller vivre seule en appartement ordinaire. Quant aux trois autres sorties du projet, il s'agit de personnes qui sont parties après 7 mois et demi en moyenne, pour diverses raisons : une personne a été retirée du projet par sa famille, une autre est partie pour aller vivre en appartement ordinaire avec son ami de cœur et la troisième n'a pas pu se maintenir en logement à cause de graves problèmes de santé. (Voir le tableau 4, page suivante) Notons que la personne qui a été retirée du projet par sa famille vivait auparavant dans un logement ordinaire avec soutien. Cette personne a été retirée du projet pour des raisons de sécurité (en lien avec le premier site d'implantation du projet pilote), et parce que sa famille souhaitait la voir bénéficier de plus d'encadrement. Elle vit aujourd'hui en RI.

Selon nous, compte tenu du profil de besoins assez lourd des participants au projet, il s'agit d'un bon résultat en termes de maintien en logement. 13 personnes sur 18 se maintiennent en logement aux Habitations Papineau, nous l'avons dit. Mais si l'on exclut les deux dernières intégrations au projet, étant donné le peu de recul dans le temps dont nous disposons pour juger d'un maintien réel, ce sont en tout 11 personnes sur 16 qui se maintiennent en logement dans le cadre du projet pour une durée d'évaluation de 32 mois, ce qui correspond à une proportion de presque 69 % des participants au projet. Ajoutons que les sorties du projet ne semblent pas toujours constituer des échecs. Parmi les cinq participants n'ayant pu se maintenir en logement dans le cadre du projet, leur départ du projet représente un échec pour seulement deux d'entre eux qui vivent aujourd'hui en RI pour l'un, et en CHSLD pour l'autre. Pour deux autres personnes sorties du projet, cela ne semble représenter ni un succès, ni échec, tandis que pour la dernière personne concernée, on peut présumer qu'il s'agit véritablement d'un succès. Le projet lui a en effet permis de réaliser certains apprentissages qui l'ont rendu plus autonome et lui permettent aujourd'hui de vivre seule en appartement ordinaire.

Tableau 4
Milieu de vie précédent et maintien en logement des locataires des Habitations
Papineau (en T.33) par ordre d'intégration au projet (N=18)

#	Sexe	Milieu de vie précédent	Date d'entrée dans le projet	Maintien en logement (ML) /ou date de sortie	Raison du départ	Nouveau milieu de vie
1	F	RI	12-2007	ML		
2	F	RAC	12-2007	ML		
3	H	RAC	12- 2007	09-2009	Après 22 mois dans le projet, dossier transféré aux Appartements Rosemont	Appartement Rosemont, appartement à soutien gradué
4	H	RAC	12- 2007	ML		
5	H	RTF	12- 2007	ML		
6	H	RNI (RI ou RTF?)	12-2007	07-2010 (bail cassé en 08-2010)	Après 31 mois, l'usager a quitté le projet en accord avec l'équipe des intervenants, car il n'avait plus besoin des services de soutien	Appartement ordinaire
7	F	Appartement autonome en collocation (frère) avec soutien SPFP et autre	01- 2008	ML		
8	F	Appartement autonome avec service de soutien contractuel	02- 2008	09-2008	Après 7 mois passés dans le projet, décision de la famille de retirer l'usagère : problème de sécurité (ancien site d'implantation) et volonté de bénéficier de plus d'encadrement	RI
9	F	Famille naturelle	03- 2008	ML		
10	H	Appartement Rosemont (appartement supervisé regroupé)	03- 2008	ML		
11	H	RI	04-2008	11-2008 (bail cassé en 02-2008)	Après 7 mois passés dans le projet, l'usager a été hospitalisé en SM, puis après un an, il a été redirigé en soin longue durée (maladie dégénérative)	CHSLD
12	F	RI	05-2008	02-2009	Après 9 mois passés dans le projet, l'usagère a préféré partir vivre avec son ami de cœur	Appartement ordinaire
13	F	RAC	05-2009	ML		
14	H	Appartement autonome (arrivé en urgence sociale)	06-2009	ML		
15	H	Famille naturelle	09- 2009	ML		
16	F	Famille naturelle	11- 2009	ML		
17	F	RTF	09- 2010	ML		
18	H	RAC en dépannage (profil RI)	09-2010	ML		

3.2 Le bilan de la situation des usagers

3.2.1 *Les parcours individuels*

Rappelons-le, parmi l'ensemble des usagers du projet pilote, ce sont en tout neuf personnes qui ont fait le choix de participer à la recherche et qui ont été suivies en particulier pendant toute la durée de l'évaluation (N=9). Dans un premier temps, nous avons analysé les gains et les pertes réalisés par chacune de ces personnes durant leurs parcours dans le projet pilote, et ceci en fonction de huit indicateurs spécifiques dont nous avons déjà parlé plus haut et que nous rappelons ici à toutes fins utiles : santé physique, santé mentale, milieu de vie, autonomie résidentielle, autonomie communautaire, communication, réseau social et relations interpersonnelles, activités éducatives, professionnelles et de loisirs. Ce travail d'analyse des données colligées nous a permis de constituer le portrait de chacune de ces neuf personnes en lien avec leur parcours individuel dans le projet, illustrant la nature et l'intensité des gains et des pertes réalisés par chacune d'entre elles, depuis leur intégration au projet pilote. Cependant, bien que ces portraits apparaissent éclairants, ceux-ci ne peuvent être rendus publics pour des raisons de confidentialité⁶.

3.2.1.1 Un cas particulier et trois profils types

Ceci dit, sans trahir ce principe de confidentialité, nous pouvons toutefois livrer certains constats intéressants tirés de ce premier niveau d'analyse des données colligées. Retenons d'abord que sur les neuf personnes qui ont été suivies en particulier pendant toute la durée de l'évaluation, l'une d'elles a vu son dossier transféré dans un autre service résidentiel du CRDI Gabrielle-Major. En effet, après un parcours d'une durée de 22 mois dans le projet, cette personne a déménagé aux Appartements Rosemont. Cependant, comme elle dispose aujourd'hui d'un même service d'appartement à soutien gradué et est suivie par la même éducatrice qui offre du soutien à la personne, à la famille et aux proches (SPFP), nous ne considérons pas qu'elle a échoué à se maintenir en logement. Une autre personne a, quant à elle, quitté le projet. Elle a, en effet, été rapidement retirée du projet par sa famille (au bout de sept mois). En cela, son parcours constitue un cas particulier comparé à celui de ses huit autres pairs.

Au bout du compte, hormis le cas particulier dont nous venons de parler, il se dégage trois profils types de personnes parmi celles qui ont participé à la recherche : les personnes ayant réalisé des gains appréciables; celles ayant fait des gains moins significatifs; et enfin, celles s'étant maintenues dans le projet tout faisant peu de gains et peu de pertes.

⁶ Notons toutefois que ces portraits ont été présentés à l'équipe d'intervention qui, tout en validant l'information, a pu également bénéficier de l'analyse détaillée des gains et des pertes réalisés.

PREMIER PROFIL : LES PERSONNES AYANT RÉALISÉ DES GAINS APPRÉCIABLES

Si les participants au projet de recherche ont tous réalisé des gains, ce sont surtout trois personnes sur huit qui semblent avoir réalisé des gains appréciables. Elles ont aussi fait certaines pertes qui restent cependant relativement minimes comparés aux gains effectués. De plus, notons que si pour ces trois personnes les gains sont réels, les besoins qui sont à combler restent très importants.

En plus de considérer les gains et les pertes, il faut aussi considérer les acquis faits par les personnes. Pour ces trois personnes, si on observe le maintien de leurs acquis, on constate que cela concerne des habiletés intégrées avant leur participation au projet. En fait, globalement, dans le cadre du projet pilote, les nouveaux acquis réalisés par les usagers n'en sont pas encore à la phase du maintien et sont finalement toujours en période de rodage et de développement.

DEUXIÈME PROFIL : LES PERSONNES AYANT FAIT DES GAINS MOINS SIGNIFICATIFS

Deux personnes sur les huit ayant participé à la recherche ont fait des gains qui sont moins significatifs que ceux réalisés par les trois premières personnes dont nous venons de parler. De plus, les besoins qui restent à combler chez ces deux personnes sont probablement plus importants que les gains réalisés. Et sur le plan du maintien des acquis, notons que comme pour les trois précédents usagers, il s'agit d'habiletés intégrées avant leur intégration dans le projet pilote.

TROISIÈME PROFIL : LES PERSONNES QUI SE SONT MAINTENUES

Finalement, pour les trois dernières personnes dont le parcours a été analysé, notons que celles-ci ont pu se maintenir en logement sans toutefois réaliser des gains ou des pertes significatifs. Elles ont en effet réalisé peu de gains et peu de pertes, s'étant maintenues globalement dans leur fonctionnement général, tout en ayant cependant un très grand nombre de besoins à combler.

3.2.1.2 Un examen général

Examinons à présent de façon globale dans quels domaines les personnes ont réalisé des gains et des pertes (indépendamment de leur intensité ou de l'importance du nombre de ceux-ci). Voyons aussi dans quels domaines il reste, chez elles, des besoins à combler.

Tableau 5
Le bilan des gains par domaine d'intervention

Domaine d'intervention	Profil 1			Profil 2		Profil 3			Total
	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	
Participants									8
Santé physique						X		X	2
Santé mentale	X	X	X		X				4
Milieu de vie	X	X	X	X	X	X	X	X	8
Autonomie résidentielle	X		X				X		3
Autonomie communautaire	X	X	X	X				X	5
Communication	X	X						X	3
Réseau social et relations interpersonnelles	X	X	X	X					4
Activités sociales et professionnelles									0

Le tableau 5 illustre bien le fait que le « milieu de vie » constitue un domaine d'intervention où tous les participants au projet ont fait des gains. En effet, c'est l'ensemble des huit personnes qui a réalisé des gains dans ce domaine. Notons aussi que ceux-ci tiennent au fait que ces personnes ont gagné en liberté d'action, en lien avec la mise en application de la notion de chez soi portée par le projet.

D'autre part, cinq personnes sur huit ont réalisé des gains en matière d'autonomie communautaire. Elles ont surtout globalement fait certains apprentissages concernant l'épicerie. Et pour ces personnes, on observe aussi une diminution des problèmes liés à une mauvaise utilisation de leur argent (c'est-à-dire qu'elles utilisent moins leur argent à d'autres fins que celles prévues à l'origine qui visaient à couvrir leurs besoins primaires). Elles ont aussi appris, pour certaines, à économiser (avec soutien) leur argent.

On relève aussi une amélioration de l'équilibre psychologique ou de la santé mentale de la moitié des personnes (quatre sur huit) et surtout chez les personnes appartenant au premier profil type. Globalement, chez ces personnes, les escalades sont moins nombreuses, elles parviennent à mieux gérer leur colère et leurs comportements sont donc plus socialement adaptés.

Des gains sont aussi observés au chapitre du réseau social et des relations interpersonnelles chez quatre personnes sur huit. Cela tient en général à une plus grande affirmation de soi et de sa propre volonté. Ceci semble avoir des répercussions positives dans le sens où cela favorise de meilleures interactions sociales ou améliore les relations

établies par ces personnes avec leurs proches. Les gains réalisés sur le plan du réseau social peuvent aussi tenir (surtout chez les personnes du premier profil type) à la création de nouvelles relations interpersonnelles (nouvel ami, nouvel ami de cœur). Pour finir, ajoutons qu'aucun gain n'a été observé chez les personnes sur le plan des activités sociales ou professionnelles.

Tableau 6
Le bilan des pertes par domaine d'intervention

Domaine d'intervention	Profil 1			Profil 2		Profil 3			Total
	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	
Participants									8
Santé physique		X	X			X			3
Santé mentale									0
Milieu de vie									0
Autonomie résidentielle		X	X						2
Autonomie communautaire					X				1
Communication									0
Réseau social et relations interpersonnelles	X								1
Activités sociales et professionnelles							X		1

Le tableau 6 ci-dessus nous permet de constater à quel point les pertes touchent moins les personnes (deux personnes sur huit n'ont réalisé aucune perte) et peu de domaines différents. On voit que des pertes ont surtout été réalisées dans le domaine de la santé physique (trois personnes sur huit). Des personnes ont pris du poids du fait du régime alimentaire déséquilibré qu'elles ont choisi d'adopter. On constate aussi une forme de déresponsabilisation face aux suivis médicaux chez ces personnes. Et pour l'une d'elles, des pertes ont été enregistrées en lien avec le fait qu'il s'agit d'une personne vieillissante en perte de mobilité. Par ailleurs, pour deux personnes sur huit, on constate des pertes en matière d'autonomie résidentielle qui tiennent au fait qu'on observe moins d'assiduité chez elles sur les questions d'hygiène et d'entretien (corporel et sanitaire), ce qui peut amener à une certaine suppléance (aide ménagère, par exemple).

Tableau 7
Le bilan des besoins qui restent à combler par domaine d'intervention

Domaine d'intervention	Profil 1			Profil 2		Profil 3			Total
	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	
Participants									8
Santé physique	X		X		X	X	X	X	6
Santé mentale	X		X	X	X	X	X	X	7
Milieu de vie	X	X	X	X	X	X	X	X	8
Autonomie résidentielle	X	X	X	X	X	X	X	X	8
Autonomie communautaire	X	X	X	X	X	X	X	X	8
Communication	X	X	X	X	X	X	X	X	8
Réseau social et relations interpersonnelles	X		X	X	X	X	X	X	7
Activités sociales et professionnelles	X	X	X	X	X	X	X	X	8

Le tableau 7 met en évidence le fait que tous les participants au projet ont encore des besoins à combler, ceci dans presque chaque sphère d'intervention. Ce sont finalement tous les domaines qui sont concernés, avec toutefois un peu moins de personnes (six sur huit) ayant des besoins à combler dans le domaine de la santé physique. On voit aussi clairement que pour une des huit personnes en question, ses besoins d'aide et de soutien touchent à moins de domaines d'intervention différents (cinq domaines différents sur huit) comparés à ses pairs. Il est intéressant de noter que cette personne a entamé des démarches de façon à aller vivre dans un autre milieu, de façon plus autonome.

3.2.1.3 En somme

Au bout du compte, nos observations nous amènent à faire un constat important : l'analyse des données colligées ne nous a pas permis de démontrer qu'il y avait un lien entre le milieu de vie précédent des personnes et le fait qu'elles aient pu se maintenir en logement. Autrement dit, dans le cadre de l'expérimentation, le maintien en logement n'est pas à mettre en lien avec le type d'habitation précédente des personnes. Ajoutons encore que si les personnes parviennent à se maintenir en logement dans le cadre du projet, elles le font indépendamment de l'ampleur de leurs besoins. En d'autres termes, dans le cadre de cette expérimentation, le maintien en logement n'est pas proportionnel aux besoins (très variables) des personnes, ni aux gains (très variables à nuls) qu'elles ont réalisés. En fait, comme nous allons le vérifier par la suite, le maintien en logement des personnes dépend plutôt du soutien qu'elles reçoivent. Soulignons que cela concorde

avec le droit pour ces personnes d'aller en logement, sans égard à leurs incapacités ou à l'ampleur des interventions que leur maintien en logement nécessite. Dans ce sens, ces personnes n'ont pas à considérer l'idée de devoir renoncer à avoir leur propre chez soi.

On constate aussi qu'en matière de maintien en logement, les problématiques associées au double diagnostic des personnes (santé mentale) et les besoins que ces problématiques particulières suscitent constituent un élément plus marquant que leurs seules limitations associées à leur diagnostic de déficience intellectuelle. Il s'agit d'un élément dont nous reparlerons plus loin.

3.2.2 Autonomie, empowerment, participation sociale et qualité de vie : les gains et les pertes

Examinons à présent quels gains ou quelles pertes ont été réalisés par les participants à la recherche⁷ en matière d'autonomie, d'*empowerment*, de participation sociale et de qualité de vie. Pour assurer l'anonymat de ces personnes en respect avec le principe de confidentialité qui prévaut dans le cadre de cette évaluation, tous les noms utilisés dans ce document sont fictifs.

3.2.2.1 Le premier profil type

Sabine

Sabine a réellement gagné en autonomie depuis son intégration au projet pilote. Auparavant très dépendante vis-à-vis de sa famille, elle a fait certains apprentissages qui lui ont permis de se maintenir en logement. Elle s'est aussi réellement engagée dans un processus d'*empowerment* prenant de l'assurance, ce qui l'amène davantage à affirmer ses propres choix, notamment vis-à-vis de ses parents. Son intégration au projet pilote n'aura pas, en revanche eu de conséquence marquante pour elle en termes de participation sociale. Sur ce plan, sa situation est restée la même qu'avant sa participation au projet. Par contre, on peut affirmer sans conteste qu'elle a gagné en qualité de vie, notamment en lien avec les gains qu'elle a réalisés sur le plan de l'autodétermination. Elle a davantage la possibilité de faire ses propres choix et de poursuivre les buts qu'elle s'est elle-même fixée, ce qui génère chez elle une forme de bien-être émotionnel très positif (image de soi plus positive, satisfaction).

Julien

Julien ne semble pas nécessairement avoir réalisé de gains majeurs en termes d'autonomie, si ce n'est qu'il a appris à payer ses factures par chèque. Il s'attend encore beaucoup à ce que l'on fasse les choses à sa place ou à ce qu'on lui rappelle de répondre à ses responsabilités. Toutefois, Julien a fait des gains au plan de l'*empowerment*. Il sait ce qu'il veut, il décide de plus de choses dans sa vie et pour lui-même. Et même si ses

⁷ Il s'agit ici précisément des personnes qui ont participé à la recherche et qui se sont maintenues en logement (N=8).

décisions peuvent avoir parfois des conséquences plus difficiles (il lui est arrivé de générer des dettes), il s'en accommode et en prend la responsabilité. Sur le plan de la participation sociale, notons que les choses ont assez peu changé pour lui, si ce n'est qu'il utilise probablement davantage par lui-même les prestations de services de certains commerces (banque, épicerie et autres boutiques). En matière de qualité de vie en revanche, Julien a fait des gains. Il se sent mieux sur le plan personnel, psychologique et émotionnel depuis qu'il est en appartement. Il ressent moins de stress et apprécie beaucoup sa liberté.

Éric

Depuis son intégration dans le projet, Éric a réalisé certains gains en matière d'autonomie, surtout dans la cuisine. Il a aussi bien intégré et éprouvé le principe de l'épargne (autonomie communautaire). Éric a encore beaucoup gagné en *empowerment*, dans le sens où il est heureux de pouvoir prendre ses décisions par lui-même et de se fixer lui-même certains objectifs en lien, notamment, avec ses projets d'achats particuliers. De plus, Éric a su développer par lui-même son réseau social, apportant de l'aide au sein de celui-ci et bénéficiant à son tour du soutien d'un organisme communautaire (banque alimentaire). Il utilise aussi davantage les commerces situés près de son lieu de résidence. De ce fait, on peut conclure qu'Éric a gagné en termes de participation sociale. Il a également indiscutablement fait des gains en matière de qualité de vie, appréciant grandement le fait d'exercer un plus grand contrôle sur sa vie et d'être intégré dans la communauté, en plus d'y jouer un rôle socialement valorisé. Ceci lui procure un plus grand bien-être émotionnel (il est heureux et satisfait et dispose d'une image de soi plus positive).

3.2.2.2 Le deuxième profil type

Dominique

À l'aulne du parcours de Dominique en lien avec le projet pilote, il apparaît difficile de dire si elle a fait ou non des gains. En fait, en matière d'autonomie, il semble même qu'elle ait fait une perte puisqu'elle se déplace seule moins souvent, utilisant moins volontiers les transports en commun. De la même façon, en matière d'*empowerment*, il est difficile de déterminer avec certitude que des gains ont été réalisés par Dominique. Les éléments collectés laissent plutôt supposer que son ami de cœur joue un rôle relativement important en lien avec les directions qu'elle finit par emprunter. Sur le plan de la participation sociale également, les gains de Dominique sont plutôt nuls : certes elle est entrée dans une relation intime, ce qui constitue en soi un gain, mais dans le même temps, elle ne partage pas la vie de son ami et elle a rompu les liens avec sa famille, alors qu'elle s'est privée par ailleurs du soutien dont elle disposait. Outre le fait qu'elle doit davantage composer avec la solitude et l'isolement, ceci la place dans une situation de vulnérabilité. En termes de qualité de vie, enfin, nous observons une très légère amélioration de sa situation due au fait que Dominique ait un ami, amélioration tempérée toutefois par le fait que la relation qu'ils développent ensemble ne lui apparaît pas conforme à ses attentes.

Françoise

Hormis certains progrès réalisés en lien avec l'utilisation de son argent, Françoise n'a pas fait de gains substantiels en matière d'autonomie. Elle a encore besoin de beaucoup d'encadrement. Elle a cependant indéniablement gagné en *empowerment*, ayant appris à s'affirmer davantage, notamment auprès de sa mère. En matière de participation sociale, son parcours dans le projet ne semble pas avoir eu d'incidence spécifique. Françoise est en effet une personne qui a toujours été très active sur ce plan. En revanche, elle a très certainement gagné en qualité de vie, dans le sens où elle a déménagé pour un milieu de vie dans lequel elle se sent plus à l'aise sur le plan de sa sécurité personnelle (elle a été abusée par son ancien voisin), se plaçant ainsi à l'abri du stress. De plus, le fait de vivre seule en appartement lui renvoie une image de soi positive, ce qui contribue à son bien-être émotionnel.

3.2.2.3 Le troisième profil type

Jacques

Aucun gain particulier n'a été observé chez Jacques en matière d'autonomie depuis son intégration dans le projet. Il a toujours besoin de beaucoup de soutien et de rappels, et a tendance à s'en remettre à autrui concernant ses responsabilités. Nous observons aussi que sa situation s'est légèrement améliorée en matière d'*empowerment*, Jacques est heureux d'avoir la possibilité de faire certains choix (menus, horaires du coucher). C'est par contre le statu quo pour Jacques sur le plan de la participation sociale. En revanche, il apparaît qu'il a fait des gains, en matière de qualité de vie. En effet, celui-ci voyait son précédent milieu de vie comme un lieu le brimant de ses droits et libertés. Aujourd'hui, il se sent moins stressé, car il apprécie la liberté d'action dont il dispose dans le cadre du projet.

Paul

Les gains réalisés par Paul en matière d'autonomie depuis son intégration dans le projet pilote sont restés très modestes, alors qu'il disposait déjà au préalable d'un certain capital dans ce domaine. À ce chapitre, nous avons relevé qu'il a appris à faire son épicerie de façon plus autonome. Par ailleurs, il semble que la situation de Paul soit restée la même sur le plan de l'*empowerment*. En revanche, nous observons certaines pertes du côté de la participation sociale de Paul, tant sur le plan de ses activités de travail que sur celles de ses loisirs. Il demeure cependant toujours actif dans ce domaine. Toutefois, ces pertes en matière de participation sociale ont peut-être contribué, dans une certaine mesure, à améliorer sa qualité de vie, le plaçant davantage à l'abri du stress (voir, par exemple, le stress généré par ses responsabilités au travail, ou par le fait d'avoir à apprendre et mémoriser un texte dans sa troupe de théâtre), améliorant de fait, son bien-être physique et émotionnel.

Josiane

Josiane a fait peu de gains en matière d'autonomie et dépend toujours autant d'autrui dans son quotidien. Et si elle semble davantage engagée dans un processus d'*empowerment*, ses gains dans ce domaine restent très modestes. En effet, ceux-ci concernent essentiellement le fait que Josiane formule aujourd'hui des demandes qui sont plus assurées, au sens où elles empruntent moins au mensonge ou à l'invention pour justifier des besoins ou des désirs. Hormis cela, Josiane n'a pas l'impression qu'elle décide de plus de choses dans sa vie. D'autre part, aucune amélioration n'a été observée chez Josiane sur le plan de la participation sociale. Ses habitudes ne semblent pas avoir changé sur ce point. Quant à sa qualité de vie, il est difficile de dire si Josiane a fait des gains depuis son intégration au projet. En effet, si elle dispose d'un logement qui la satisfait, elle estime que c'était déjà le cas auparavant et que finalement, rien n'a vraiment changé pour elle comparé à son précédent lieu de résidence.

3.2.2.4 En somme

Comme le synthétise le tableau 8 ci-dessous, nous observons que les personnes ont réalisé des gains surtout en matière de qualité de vie et d'*empowerment*. Ces gains sont directement à mettre en lien avec la notion de chez-soi développée dans le projet. Grâce à cela, les personnes ont indiscutablement gagné en liberté d'action. Elles s'affirment aussi davantage. De plus, elles ont gagné en bien-être et disposent d'une meilleure estime de soi. Ceci est encore plus notable chez les personnes qui appartiennent au premier profil type (soit celles ayant réalisé les gains les plus appréciables). En revanche, la situation des personnes est restée plutôt stable sur le plan de la participation sociale ce qui tient très vraisemblablement, au moins en partie, au fait que ces personnes disposent d'habiletés sociales plutôt limitées. Nous avons aussi constaté que ces personnes faisaient bien souvent preuve d'une forme d'égoïsme, étant surtout préoccupées par elles-mêmes et qu'elles disposaient par ailleurs globalement d'assez peu de facultés empathiques. En fait, ces personnes n'ont pas exprimé l'envie de développer leurs aptitudes en matière de participation sociale, s'assurant surtout et avant tout, de répondre à leurs intérêts personnels, cherchant chacune à « faire [leurs] petites affaires ». Et parmi les huit personnes qui ont participé à la recherche, nous avons observé des pertes chez seulement deux d'entre elles. Cependant, notons que pour l'une de ces deux personnes, la perte qu'elle a réalisée en termes de participation sociale l'a amenée à gagner par ailleurs en qualité de vie. Enfin, notons que ce sont surtout les personnes appartenant au premier profil type qui ont réalisé des gains en matière d'autonomie que ce soit sur le plan résidentiel ou sur celui communautaire.

Tableau 8
Les gains (+) et les pertes (-) réalisés par les personnes de T0 à T33

Profil type	Participants	Autonomie	Empowerment	Participation sociale	Qualité de vie
1	#1	+++	+++	/	++
	#2	+	+++	+	+++
	#3	++	+++	++	+++
2	#4	+	++	/	+
	#5	-	/	/	+
3	#6	/	+	/	+
	#7	+	+	-	+
	#8	+	+	/	/

3.2.3 Un bilan général

3.2.3.1 Une plus grande liberté d'action

Au terme de l'évaluation du projet pilote, il apparaît que la situation globale des usagers ayant participé à la recherche semble avoir suivi la même tendance que celle exposée dans le rapport préliminaire qui établissait ses conclusions sur une observation des six premiers mois du déroulement du projet⁸. En effet, certains éléments déjà observés se confirment. En fait, plus de 32 mois après le début de l'évaluation, notre équipe de recherche n'a constaté aucun retournement majeur de la situation.

Globalement, les usagers ont fait des gains. Ils ont surtout gagné en liberté d'action. En effet, les participants au projet pilote qui ont participé à la recherche disent avoir moins de comptes à rendre comparativement à leur ancien milieu de vie. Ils sont aussi plus libres de leurs mouvements. « Ici c'est mieux. Là-bas, je ne pouvais pas faire ce que je voulais », déclare par exemple un usager du projet comparant son mode de vie actuel avec celui de son ancien milieu de vie (Josiane, juin 2008).

Comme nous l'avons déjà souligné dans notre rapport préliminaire, la liberté d'action et de mouvement, et la possibilité d'agir sans contraintes ou selon sa propre détermination peuvent avoir un double tranchant. Si elle permet d'émanciper les personnes d'une forme de dépendance qui avait jusqu'alors structuré leur temps de loisirs et leurs activités sociales, une telle liberté peut cependant conduire certaines d'entre elles à éprouver de la difficulté à occuper leur temps libre. Elle peut aussi mener à une forme d'oisiveté ou de désœuvrement et avoir comme effet collatéral d'appauvrir le réseau social de personnes qui auront tendance à l'isolement. Certaines personnes pourront, par exemple, choisir de rester seules chez elles à regarder la télévision, se privant d'occasion de socialiser. Cette liberté d'action nouvellement acquise pourra également s'accompagner pour certains du

⁸ Voir le rapport préliminaire produit par le LAREPPS en octobre 2008.

refus de remplir certaines obligations ou de répondre à certaines contraintes matérielles ou sociales. D'aucuns éprouveront de la difficulté à accepter certaines obligations liées au rôle de locataire, telles celles qui consistent à entretenir leur logement, par exemple.

3.2.3.2 Des usagers qui ne sont pas à l'abri du risque

Ce principe de liberté d'action est, dans le cadre du projet, mis en lien direct avec la notion de « dignité du risque » qui constitue une des valeurs clés sur lesquelles s'appuie le processus clinique montréalais produit en 2009. « *La notion même de liberté implique des risques potentiels. L'intervenant doit en conséquence offrir, face au choix de l'utilisateur, le soutien approprié, évalué par l'exercice d'un jugement clinique de qualité. L'obligation du CRDITED est d'être redevable envers les gens hébergés ou inscrits, d'assurer leur sécurité. Il s'agit d'une obligation de moyen, mais pas nécessairement de résultat.* » (CROM, CRDIGM, CRLD, Miriam, l'intégrale, 2009 : 30). Ainsi, le principe de dignité du risque, appliqué dans le cadre du projet, implique que l'équipe d'intervention travaille de façon à ce que les personnes décident et agissent le plus possible par elles-mêmes. Mais en même temps, la mission du CRDITED impose une certaine forme de protection qui empêche un laisser-faire complet. Aussi, nous l'observons bien dans le cadre du projet pilote, les interventions sont soumises à une forme de tension, oscillant constamment entre ces deux pôles : laisser-faire *versus* protection.

Observons ici la situation de deux participants au projet qui, pour l'un est aux prises avec le jeu pathologique, et pour l'autre, se livre à des activités de prostitution. Il faut ici noter que les comportements des personnes concernées n'ont pas seulement été motivés par la liberté particulière dont elles disposent dans le cadre du projet pilote. En fait, la prostitution, comme le jeu pathologique, constitue chez ces deux personnes, des facteurs de vulnérabilité avec lesquels elles doivent composer depuis déjà bien des années. Cependant, c'est leur participation au projet pilote qui a permis de mettre ces éléments autrement plutôt dissimulés, en exergue.

Or, en vertu du rôle de protection que le CRDITED est censé jouer à l'égard de ses usagers, il était possible de s'attendre à ce que ces deux comportements dangereux pour les personnes concernées soient contenus le plus possible. Mais c'était sans compter avec une autre valeur, mise elle aussi de l'avant dans le processus clinique montréalais et appliquée au projet. Selon cette valeur (qui est connexe à celle de dignité du risque), il convient de soutenir la personne dans l'exercice de ses choix et de ses consentements. Or, les deux personnes dont il est question dans notre exemple ont décliné le soutien qui leur a été offert⁹. Voilà qui vient concrètement illustrer les tensions auxquelles les intervenants peuvent se trouver soumis dans le cadre de ce projet, illustrant également le principe de non-obligation de résultat dans la protection. Nous le comprenons donc, même dans le cas d'un soutien approprié qui serait offert à l'utilisateur, ce dernier n'est pas à l'abri du risque.

⁹ Précisément, pour l'une, après avoir bénéficié de certains services, elle a décidé finalement de mettre un terme à ce suivi spécifique après quelques mois.

Ainsi en fonction du respect du principe de dignité du risque, dans certains cas, une personne peut être amenée à subir une déconvenue passagère qui peut la conduire, au mieux, à apprendre de ses erreurs. Ses activités de consommation pourront, par exemple, amener une personne à générer une dette qui sera finalement vite réglée avec du soutien, mais qui pourra avoir comme conséquence de conduire la personne à revoir ses habitudes de consommation. Mais dans d'autres situations, l'utilisateur pourra faire des choix qui le placeront dans des situations de danger qui ne seront pas toujours contrôlées.

3.2.3.3 Autonomie, *empowerment*, participation sociale et qualité de vie : les effets du projet

Notons encore que l'application du principe de dignité du risque jumelée à celle du soutien de la personne dans l'exercice de ses choix a eu d'autres conséquences dans le cadre de ce projet pilote. En effet, nous avons observé que les participants au projet, orientés et soutenus dans une démarche d'autodétermination s'étaient globalement tous engagés dans un processus d'*empowerment*. Ces personnes décident aujourd'hui de plus de choses par elles-mêmes. Elles ont, en fait, davantage la possibilité d'imposer leur volonté sur des points précis qui leur tiennent à cœur ou d'éléments spécifiques de leur vie.

Par exemple, bien souvent, les questions en lien avec la consommation de biens matériels sont au cœur de leurs préoccupations. Elles énoncent volontiers leur souhait en la matière (achat de matériel électronique, de mobilier, ou autre) et n'hésitent pas à demander de l'aide aux intervenants pour les soutenir dans leurs démarches. De plus, il semble aussi que leur soit davantage donnée la possibilité de dire « non ». Elles expriment alors clairement leur souhait de ne pas travailler, ou de travailler moins, ou bien de ne pas faire d'activités de jour. Elles disent aussi, pour certaines d'entre elles, qu'elles ne veulent pas faire le ménage, qu'elles ne veulent pas porter leur prothèse dentaire, qu'elles veulent relaxer, avoir du temps pour elles, bref, qu'elles veulent faire « leurs affaires ».

Précisons toutefois que les participants au projet exercent leur *empowerment* dans un cadre qui demeure circonscrit. Si les interventions sont faites selon le principe de dignité du risque associé à l'autodétermination, certains éléments de la vie des usagers restent relativement formatés en lien avec le plan d'intervention individuel qui leur est proposé et pour lequel les intervenants s'assurent d'obtenir leur consentement : mise en place d'une routine (quotidienne, hebdomadaire), budget formaté, adoption de comportements socialement adaptés. Ceci vise, bien sûr à protéger les usagers (d'autrui et parfois d'eux-mêmes), et à les rendre plus fonctionnels dans notre société.

Les participants au projet pilote sont aussi probablement plus autonomes sur certains points. Cependant, parfois il y a encore tout un travail à faire auprès de certaines familles d'utilisateurs, pour obtenir de celles-ci une forme de lâcher-prise qui apparaît difficile à opérer. Ce lâcher-prise reste pourtant nécessaire pour développer davantage l'autonomie des usagers du projet pilote.

Du point de vue des usagers, il semble persister un flou autour de cette notion spécifique d'autonomie qu'ils assimilent souvent au concept de liberté d'action. Mais la définition que nous proposons de ce concept (nous l'avons vu dans la partie sur la méthodologie) touche davantage à leur capacité à réaliser les activités de la vie quotidienne, et à leur dépendance vis-à-vis d'autrui. Aussi, ces personnes se perçoivent-elles probablement plus autonomes qu'elles ne le sont réellement. Or, même si cette perception d'elles-mêmes que les personnes ont développée dans le cadre du projet-pilote semble erronée, elle génère cependant un certain nombre d'effets positifs. En effet, une telle perception positive concourt à améliorer l'estime de soi de ces personnes qui sont, dans leur très grande majorité, très fières d'elles-mêmes. À ces gains, s'en ajoutent d'autres, tout aussi subjectifs, interreliés aux premiers : nous avons constaté que ces personnes (à l'exception, peut-être, de l'une d'entre elles) étaient réellement heureuses de leur nouvelle situation résidentielle. Elles se sentent mieux sur le plan émotionnel et sont aussi moins stressées. C'est le cas, par exemple, de Jacques qui déclare : « Avant, je stressais tout le temps, c'était l'enfer. C'était une histoire de fou. » (Juin 2008)

En fait, ces personnes se trouvent bien dans leur logement. Elles apprécient grandement « être dans leurs affaires » et avoir arrangé leur intérieur à leur goût. Elles goûtent au plaisir de « faire leurs affaires » ou de « faire leur vie » sans ressentir l'envie ou manifester le souhait de développer davantage leur participation sociale. Pour l'heure, la participation sociale constitue une dimension qui semble plus importante aux yeux de l'équipe clinique que des personnes elles-mêmes. Il sera intéressant de voir à l'avenir comment les choses évoluent sur ce plan du point de vue des usagers. Les constats établis pourraient alors enrichir les discussions autour des questions qui touchent au processus de normalisation. En bref, les participants au projet pilote ont réellement développé un sentiment de « chez-soi ». Pourtant, nous le verrons plus loin dans notre analyse, la notion de « chez-soi » développée dans le cadre du projet pilote apparaît quelque peu galvaudée.

Ajoutons encore que si les personnes qui ont participé au projet ont fait des gains indéniables en matière de qualité de vie, ceux-ci restent néanmoins subjectifs. Les constats réalisés sont en effet grandement appuyés sur des données basées sur une perception subjective de soi-même et de sa situation. Si l'on se penche sur les conditions de vie objectives de ces personnes reposant notamment sur des conditions de type matériel, les résultats sont un peu plus mitigés. Nous avons constaté par exemple que pour certaines personnes en particulier, la salubrité de leur logement n'était assurée qu'avec du soutien. Nous avons aussi relevé que même si c'est de cette façon qu'elles veulent vivre, le réseau social de ces personnes était plutôt pauvre. La question du pouvoir d'achat des participants au projet reste aussi à examiner de façon plus approfondie. Car si la majorité des personnes semblent s'être lancées dans une course à la (sur-)consommation, cela se fait pour certaines d'entre elles au détriment du budget accordé à l'épicerie. Ceci a bien sûr des répercussions en termes de santé. Notons, par exemple, que lors de nos entrevues avec les usagers, plusieurs personnes, dont quatre en particulier qui sont d'ailleurs toutes sous curatelle, ont déclaré à quelques reprises que leur budget pour l'épicerie était beaucoup trop serré. Parmi celles-ci, une a précisé que quand elle n'avait plus rien dans son frigo, elle ne mangeait tout simplement pas. Une

autre nous a dit qu'elle ne mangeait pas beaucoup de toute façon. Pourtant cette personne a pris beaucoup de poids pendant la durée de l'expérimentation. Nous pouvons donc nous interroger : outre ses goûts personnels en faveur d'un certain type de nourriture, son budget d'épicerie lui permet-il d'adopter un régime alimentaire sain et équilibré? Les produits sains et non transformés étant généralement plus onéreux. Une autre de ces personnes a, quant à elle, fait le choix de faire son épicerie auprès des banques alimentaires.

Malgré tout, redisons-le, les personnes dont nous venons de parler ont toutes, par ailleurs, consommé des biens de seconde nécessité et parfois en quantité importante (ordinateurs et autre matériel électronique, nouveau mobilier, etc.). En faisant ce constat, il ne s'agit pas pour nous de formuler un jugement de valeur et critiquer les choix réalisés par ces personnes. Nous voulons simplement souligner ici que dans un tel projet, les conditions de vie objectives des individus ne sont pas anodines ou accessoires. Et même si elles ont été très peu mises de l'avant dans les résultats de notre évaluation, elles sont tout aussi importantes à prendre en considération dans la perspective du maintien en logement des personnes et ceci à plus ou moins long terme. En effet, selon nous, les personnes dont nous venons de parler sont probablement plus à risque de développer à plus long terme des problèmes de santé qui pourraient au mieux compromettre leur qualité de vie, ou au pire, leur maintien en logement.

3.2.3.4 Peu de pertes, mais des gains très fragiles et beaucoup de besoins à combler

Les gains faits par les participants au projet sont réels et tangibles, nous l'avons vu. Cependant, ils demeurent très fragiles et plutôt précaires pour la majorité des participants au projet. En effet, nous avons constaté que tous les participants ont besoin d'un soutien assez important et continu pour leur permettre de réaliser ces gains et de les maintenir dans le temps à plus ou moins longue échéance. En fait, les gains réalisés dans le cadre du projet pilote par les usagers n'apparaissent pas encore assez solides pour constituer des acquis dont ils pourront bénéficier de façon définitive. Ils restent encore soumis à une forme d'apprentissage, ou à un processus d'acquisition. D'ailleurs, rappelons ici que le seul participant au projet qui aurait dépassé ce stade d'apprentissage et réalisé suffisamment d'acquis pour devenir autonome a quitté le projet pour aller vivre en logement ordinaire. Cet élément spécifique, nous le verrons plus loin, n'est pas sans poser certaines questions en lien avec les finalités ou objectifs du modèle d'intervention et de soutien ici développé.

Notre travail d'évaluation nous a également permis de constater que les personnes qui participent au projet font davantage de gains que de pertes. Nous en avons malgré tout observé quelques-unes. Celles-ci touchent en premier lieu la santé des participants. Nous avons observé les effets d'une mauvaise nutrition chez certains d'entre eux (prise de poids importante), ainsi qu'une plus large tendance à la déresponsabilisation face à leurs suivis médicaux. De la même façon, l'hygiène (hygiène personnelle et propreté ou entretien des logements) constitue aussi un domaine où l'on observe des pertes.

Finalement, soulignons-le à nouveau, les gains réalisés sont **incontestablement** plus nombreux que les pertes enregistrées. Or, ceci constitue un très bon résultat qui est rendu possible grâce au soutien mis en place dans le cadre du projet. Retenons toutefois que ces gains sont en général plutôt fragiles (nécessitant toujours un soutien et du suivi) et qu'il reste encore d'importants besoins à combler chez tous les participants. Et dans bien des cas, les gains réalisés par les usagers associés à leurs différents apprentissages ne pourront jamais venir combler la totalité de leurs besoins. Comme on le sait, certains apprentissages ne pourront probablement pas être faits par certaines personnes. Aussi, pour celles-ci, les besoins resteront éventuellement plus importants que les acquis ou que les gains. Dans de telles circonstances, un **soutien continu** et **parfois très intense** sera nécessaire pour ces personnes, et ceci dans plusieurs domaines d'intervention, **en lien avec une dynamique d'épisodes de services**¹⁰.

¹⁰ Selon le processus clinique montréalais, les épisodes de services sont définis de la façon suivante : « Période estimée pour déployer les intervention spécialisées requises par la situation de handicap rencontrée par la personne. Cette estimation est systématiquement précisée lors de la révision du PI (90 jours), comme de la révision du PSI (annuel ou au deux ans selon l'utilisateur). » (CROM, CRDIGM, CRLD, Miriam, l'intégrale 2009 : 70)

Chapitre 4

Le modèle de soutien

Dans le cadre de cette recherche, notre mandat a consisté, entre autres, à porter un jugement sur le modèle de soutien qui a été mis en place et, le cas échéant, à formuler des recommandations ou, à tout le moins, à fournir des avenues qui pourraient être explorées afin de répondre de façon optimale aux besoins des personnes qui habitent aux Habitations Papineau. Cette partie de notre mandat nous amène donc à tenter de répondre aux questions suivantes : est-ce que le modèle développé apparaît efficace? Répond-il correctement aux besoins exprimés par les usagers? Des ajustements devraient-ils y être apportés? C'est ce à quoi nous allons tenter de répondre dans les pages qui suivent. Mais, dans un premier temps, examinons concrètement de quelle façon le modèle mis en place s'est déployé.

4.1 La nature des besoins

Nous l'avons souligné dans la première partie de notre analyse, les besoins ressentis par les participants au projet sont nombreux et variés et touchent à toutes les sphères d'intervention. Dans le domaine d'intervention lié à la santé physique, par exemple, nous observons globalement un besoin d'accompagnement pour le suivi médical. En l'occurrence, certaines personnes auront par exemple besoin d'un ou de plusieurs rappels de façon à ce qu'elles prennent elles-mêmes leur rendez-vous. Mais d'autres personnes auront quant à elles besoin d'être accompagnées pendant tout le processus, y compris jusque dans le cabinet médical pendant la consultation.

Voici, encore, d'autres exemples de besoins relevés dans les sept autres domaines d'intervention que nous avons observés en particulier :

- Santé mentale : besoins en lien avec les facteurs de risque spécifiques aux problématiques associées de chaque personne;
- Milieu de vie : besoins en lien avec la question du bien-être matériel et notamment des achats particuliers (c'est-à-dire, les achats qui sortent de l'ordinaire) et utilisation plus générale ou quotidienne de l'argent par les personnes; besoins en lien avec leurs capacités à assurer leur sécurité et leur intimité (barrer sa porte, pouvoir assurer son intimité face aux sollicitations); besoins en lien avec la capacité des personnes à assumer leurs responsabilités de locataire (entretien de son logement, respect de son voisinage);
- Autonomie résidentielle : besoins en matière d'AVD/AVQ, pour amorcer ou poursuivre des apprentissages, soutenir la constance dans les efforts à fournir; besoins de rappels, de soutiens verbaux, d'encadrement, de supervision; besoin d'une routine de vie et d'un environnement stable, besoin d'un service d'entretien ménager;

- Autonomie communautaire : besoin de soutien au niveau des démarches administratives, correspondance, gestion budgétaire et paiement de factures (soutien civique); besoin d'aide à la gestion de consommation de cigarettes; besoin de soutien pour faire son épicerie (vérifier la liste d'épicerie ou aider à la concevoir, se faire accompagner au supermarché);
- Communication : besoin de travailler sur des habiletés sociales généralement faibles; besoins spécifiques dus à un manque d'inhibition des personnes, ou à leur difficulté à demander de l'aide, à exprimer leurs besoins, à défendre leurs droits (vulnérabilité et abus); besoin face à la tendance de certaines personnes à utiliser le mensonge et à se déresponsabiliser;
- Réseau social et relations interpersonnelles : besoins en lien avec un réseau social plutôt pauvre, ou à des relations dysfonctionnelles avec des personnes significatives pour les usagers, avec leur famille ou plus globalement leur entourage; besoins associés à des difficultés ressenties dans leurs relations interpersonnelles, amoureuses et intimes;
- Activités sociales, professionnelles, éducatives et de loisir : besoins liés à des difficultés au travail (absentéisme, retard); à l'isolement social (pas d'activité, ni de groupe d'appartenance occasionnant une plus grande solitude et oisiveté); besoins associés au fait que les loisirs peuvent prendre le pas sur les obligations et responsabilités.

Ces quelques exemples des besoins observés chez les participants au projet donnent un aperçu significatif de toute la palette de besoins qui peuvent se décliner pour les personnes dans chacune des sphères d'intervention. Ajoutons également que ces besoins sont très variables d'une personne à l'autre dans l'intensité du soutien qu'ils nécessitent. Et pour une même personne, ces besoins peuvent aussi être variables dans le temps et soumis au principe d'épisodes de services. Ils sont en effet fonction à la fois des limitations de la personne (courbe d'apprentissage et plafond dans les apprentissages), des aléas de la vie (situations particulières, périodes de changement et de transition), du parcours des personnes dans leur processus d'*empowerment* (soutien pour de nouveaux projets qu'elles ont conçus par elles-mêmes) et aussi de la bonne volonté des usagers à fournir certains efforts.

La liste des besoins observés durant la période d'évaluation est donc longue et dynamique dans sa forme, car toujours soumise aux changements et à la fluctuation. Ceci oblige à une certaine souplesse de la part de l'équipe des intervenants et à un réajustement constant du soutien apporté à chacun. Penchons-nous, à présent, sur les différents types d'intervention qui sont réalisés par l'équipe dans le but de répondre aux besoins des usagers.

4.2 Les types d'intervention

En général, déclare l'intervenante responsable, pour les personnes nouvellement intégrées au projet, la majeure partie des interventions se fait en lien avec tout ce qui tourne autour de la nourriture : apprendre à faire l'épicerie, à réchauffer ou se préparer un repas, vérifier la rotation des aliments dans le frigo, etc. De plus, pour les personnes nouvellement intégrées au projet, les frayeurs nocturnes sont aussi au cœur des premières interventions réalisées.

Mais de façon plus globale, il semble que l'équipe des intervenants fasse beaucoup de travail en lien avec les troubles associés des personnes : en effet, chaque personne aura des problèmes spécifiques associés à son double diagnostic. Selon l'intervenante responsable, dans le cadre du projet, les limites des personnes sont liées davantage à leur problématique associée -qu'il s'agisse de troubles psychiatriques ou neurologiques- qu'à leur déficience intellectuelle.

Les conclusions d'une recherche réalisée par Mélanie Lamoureux-Hébert dans le cadre de son doctorat auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle légère à moyenne présentant des comportements problématiques font d'ailleurs échos à ces constatations. Cette recherche visait à explorer les besoins de soutien de ces personnes. « Les résultats de l'étude démontrent que l'intensité des besoins de soutien est plus importante lorsqu'un individu présente des comportements problématiques, et ce, particulièrement si la fréquence de ces comportements est élevée. De plus, ils indiquent que les besoins de soutien sont plus intenses sur le plan des interactions sociales et du maintien du bien-être émotionnel. Cette étude illustre l'importance de mettre l'emphase sur la mise en place de mesures de soutien spécifiques visant les habiletés sociales, la communication réceptive et expressive, la gestion du stress et celle de la colère. » (InfoRecherche DITED, 2008 : 4 et 5)

En cela, les rapports neuropsychiatriques constituent des outils importants. Certes, ce type de rapport peut être difficile à comprendre et à s'approprié par l'équipe clinique du CRDITED, dit l'intervenante responsable, mais une fois le tout maîtrisé, cela permet de bien saisir les limitations de la personne et également comment elle comprend les choses, ce qui facilite, par la suite, la mise en place d'interventions spécifiques en lien avec un service de soutien et un processus d'apprentissages particulier.

Ainsi, beaucoup des interventions réalisées se font en rapport avec le manque d'habiletés sociales observées chez les personnes. L'équipe travaille spécifiquement sur ce thème en lien avec la question des relations interpersonnelles. Les interventions faites dans ce sens permettent d'éviter ou de réduire l'occurrence de comportements inadéquats et les dérapages pouvant mener à l'escalade ou à la désorganisation des personnes et de leur entourage.

Rappelons que l'immeuble qui héberge le projet comprend beaucoup de logements et héberge aussi d'autres projets portés par des organismes œuvrant dans le champ de la santé mentale. Dans ce contexte, les altercations entre locataires aux problématiques

spécifiques ne sont pas rares. Lorsqu'un usager du projet pilote est impliqué dans une de ces « chicanes de voisinage », la ressource contractuelle rencontre les intervenants des personnes relevant des autres projets hébergés, de façon à bien cerner les problématiques des protagonistes de l'affaire, pour trouver la meilleure manière de régler le problème. De telles situations amènent également la ressource contractuelle à intervenir sur certaines questions en particulier avec des usagers du projet. Des informations sont données ou de la sensibilisation et des apprentissages sont faits sur des questions spécifiques : quels sont tes droits dans ton logement? Quel est ton propre seuil de tolérance face à certains comportements? Comment dire non à la sollicitation tout en étant diplomate, etc.

Beaucoup d'interventions sont faites également en lien avec les AVD/AVQ, ceci pour tous les usagers du projet, de façon à améliorer leurs habiletés en la matière lorsque c'est possible, ou à adopter différentes mesures d'adaptation le cas échéant. Dans ce cadre, les visites de logement constituent une stratégie efficace. La ressource contractuelle visite régulièrement les logements des locataires, de façon à vérifier les questions de salubrité : le ménage est-il fait? Et le lavage? La personne est-elle propre? Un tel encadrement permet d'éviter que certaines situations ne dégénèrent. En fait, de l'avis de l'équipe d'intervenants, sans ce genre de soutien, rares seraient les usagers qui seraient capables de maintenir leur hygiène personnelle et la salubrité de leur logement. Sur ce plan en particulier, pour certaines personnes, un léger soutien réalisé sous forme de suivi suffira, mais il devra néanmoins se faire de façon prolongée.

En août 2010, ce sont cinq personnes du projet (sur 16) qui bénéficient des services d'une aide ménagère. Chez certaines d'entre elles, l'aide ménagère vient une fois par semaine, pour d'autres, une à deux fois par mois et même une fois par an pour une personne en particulier (à l'occasion d'un grand ménage de printemps). La fréquence du service rendu est définie en fonction des besoins de chacun, ainsi que de leurs moyens financiers personnels.

Au chapitre des finances justement, notons que beaucoup d'interventions se font auprès des personnes en lien avec la question de la gestion budgétaire et des achats spéciaux. Sur ce plan, elles dépendent toutes d'un tiers (curatelle, famille ou intervenants). De façon générale, l'argent est au cœur des préoccupations des usagers. Et en s'engageant dans un processus d'*empowerment*, les participants au projet semblent tenter le plus possible d'étancher leur soif de consommation de biens, et même de surconsommation. En effet, ne serait-ce de la vigilance des intervenants ou parfois de certaines personnes de leur entourage, les dépenses réalisées par les usagers du projet pourraient se faire au détriment de certains de leurs besoins essentiels (alimentation, lavage), ou du paiement de leurs factures; le plaisir prenant alors le pas sur les obligations. Ainsi, outre quelques apprentissages qui peuvent être réalisés par certaines personnes (par exemple rédiger des chèques, retirer de l'argent au guichet automatique), un soutien continu et généralement intense s'avère ici nécessaire.

Lorsque les usagers désirent faire des achats exceptionnels (par exemple du matériel électronique, du mobilier, ou autre), la ressource contractuelle entre en jeu. Plusieurs cas de figure peuvent se présenter. Par exemple, la ressource contractuelle implique les

usagers dans le processus de magasinage et d'achat. Dans ce cas, les personnes impliquées sont invitées à aller voir différents modèles du bien dont ils souhaitent faire l'acquisition pour comparaison. Puis, ils reviennent avec l'information auprès de la ressource contractuelle qui les aidera à déterminer un choix final. Parfois, la prise en charge est totale, comme c'est déjà arrivé avec un usager, à la demande de ce dernier qui voulait acheter un forfait de téléphonie cellulaire. Dans d'autres circonstances, c'est la ressource contractuelle elle-même qui fera certaines suggestions aux usagers qui n'y auraient pas pensé autrement, ceci en vue de maximiser leur bien-être. Par exemple, la ressource contractuelle a proposé à un usager très gros fumeur d'acheter un purificateur d'air. À d'autres, elle a proposé d'acheter un climatiseur lors de la dernière canicule estivale.

Il y a aussi beaucoup d'interventions qui se font dans le cadre du projet pilote en matière de santé. L'équipe veille en effet à la santé physique des usagers. Outre les questions associées au suivi médical des personnes (prise de rendez-vous et accompagnement des usagers qui le désirent et autre), la ressource contractuelle est parfois amenée à vérifier la santé physique de certains usagers de façon à éviter que ceux-ci ne se présentent en urgence à l'hôpital. Les intervenants font un suivi concernant les maux de chacun. Ils donnent alors leur avis sur les dispositions à prendre : par exemple, aller voir un médecin ou non.

De plus, la ressource contractuelle distribue la médication de plusieurs usagers du projet. Les personnes viennent chercher leurs médicaments au bureau des intervenants. Ce service de soutien constitue également une forme de stratégie puisqu'il permet aux intervenants de faire certaines observations (l'hygiène des personnes est-elle satisfaisante? Leur taux d'anxiété est-il trop élevé?) et d'intervenir en fonction.

Certains usagers viennent aussi au bureau parfois en quête d'un PRN. Ils peuvent alors entamer une conversation avec l'intervenant en présence, parler de leurs maux, ventiler leurs problèmes. Ceci permet d'éviter parfois la médication. Il n'est pas rare que des usagers repartent sans leur PRN, jugeant qu'elles n'en ont plus besoin.

D'autres interventions encore pourront être réalisées auprès de certaines familles d'usagers par l'éducatrice. Il s'agira alors de bien ou de mieux faire comprendre à ces familles les limitations de la personne et de les leur faire accepter de façon à améliorer la qualité de leur relation. Ces interventions pourront aussi viser à dédramatiser certains épisodes ou événements survenus dans la vie des personnes du projet. Les interventions pourront aussi tenter de procéder à une certaine forme de lâcher-prise de la part de la famille, afin de stimuler l'autonomie et l'*empowerment* de l'utilisateur. Selon le Processus clinique montréalais, le soutien aux familles et aux proches constitue une dimension de l'intervention de réadaptation, car elle vise à « permettre de collaborer au développement et à l'amélioration des habiletés et capacités de la personne. » (2009 : 46)

4.3 Les modalités de soutien

4.3.1 *Un projet développé en deux séquences*

Rappelons tout d'abord que le projet d'expérimentation a été développé en deux séquences. Il a en effet d'abord été implanté dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve, sur la rue Sainte-Catherine, pour déménager (un peu plus d'un an plus tard) en février 2009, dans La Petite-Patrie, sur la rue Papineau. Sur le plan du développement du modèle, on observe une césure en lien avec ce déménagement. L'expérimentation du projet pilote s'est, en effet, fragmentée en deux séquences distinctes. Dans la première séquence, les conditions objectives d'implantation n'étaient pas idéales, comme nous l'avons souligné dans notre rapport d'étape déposé en octobre 2008. Mais, si les débuts de l'expérimentation ont été difficiles, ils n'ont toutefois pas été que négatifs. En effet, cette première période de tâtonnement au plan du développement du modèle a permis, au bout du compte, de procéder à certaines mises au clair vis-à-vis de celui-ci. Durant cette période, l'équipe des intervenants a testé et a commencé à s'approprier la philosophie particulière mise de l'avant dans le projet. Mais c'est au cours de la deuxième séquence de l'expérimentation que le modèle tel qu'envisagé dans la programmation originale a finalement pu être développé.

4.3.2 *Les éléments de la programmation*

Le modèle de soutien développé dans le cadre du projet des Habitations Sainte-Catherine, et devenu les Habitations Papineau, repose sur les éléments suivants :

- des interventions d'adaptation/réadaptation;
- des services de soutien au quotidien (AVD-AVQ);
- une présence sur les lieux de jour (8 h/jour);
- une présence de nuit (gardien de nuit);
- une ligne d'urgence 24/7;
- des activités de groupe (au moins au début du projet);
- le « réseautage » pour un réseau d'aide dans la « communauté ».

Le modèle de soutien développé prévoit aussi et précise d'emblée le mandat de chacun des membres de l'équipe des intervenants. Ainsi, le personnel éducatif du CRDITED (ici l'intervenante responsable du projet, éducatrice SPFP) se doit d'assurer la direction clinique. Elle doit ainsi assurer les services d'adaptation/réadaptation et d'intégration sociale et offrir un soutien clinique spécialisé aux contractuels engagés, ainsi qu'aux partenaires éventuels. De son côté, l'équipe des contractuels doit offrir du soutien aux AVD/AVQ, collaborer à l'application des plans d'intervention individuels pour chaque usager, collaborer à l'observation des usagers, tout en assurant une surveillance générale

(jour et nuit), et en favorisant également l'émergence et le maintien d'un réseau entre les locataires et l'ensemble de la communauté.

De plus, les interventions doivent se faire de façon à développer en particulier l'autonomie et l'*empowerment* des locataires. L'accent doit être mis également sur la participation sociale, les personnes intégrées au projet devant faire certains apprentissages en lien avec leur responsabilité de locataire. Les interventions doivent aussi veiller à la création de liens entre les personnes intégrées dans le projet et la communauté par le biais d'une participation à des activités et en veillant à ce que ces personnes bénéficient des services en place.

Voyons maintenant comment ces éléments programmés ont pris forme dans la pratique.

4.3.3 Le rôle spécifique de l'intervenante responsable dans le projet

C'est donc l'intervenante responsable qui a la direction clinique dans l'équipe, nous l'avons dit. Autrement dit, c'est elle qui analyse les besoins et qui définit le plan individuel d'intervention pour chaque usager, en accord avec celui-ci. Des discussions se font aussi parfois, le cas échéant, avec l'usager et son curateur, autour de questions en lien avec le budget. Puis, pour les interventions, des objectifs sont définis, toujours en accord avec l'usager. Une fois le plan individuel d'intervention défini, l'intervenante responsable explique à l'équipe contractuelle comment elle veut que les choses se fassent sur le plan du soutien : comment elle souhaite voir l'usager accompagné, quels soutiens spécifiques lui apporter, quels éléments particuliers mettre en place pour qu'ils puissent atteindre les objectifs fixés.

Selon l'éducatrice, les objectifs sont toutefois « un peu dirigés » lorsqu'il s'agit d'une personne nouvellement arrivée dans le projet. En général, les personnes qui sont intégrées depuis plus longtemps ont développé suffisamment leur *empowerment* pour se fixer elles-mêmes leurs propres objectifs. Celles-ci présentent elles-mêmes leurs nouveaux projets aux intervenants, alors que pour les nouveaux arrivés, leurs choix semblent moins clairs. Et si une personne annonce à l'éducatrice qu'elle souhaite changer un élément de son PII, l'intervenante considèrera toujours la demande qui est faite et tentera d'y répondre au mieux, sans jamais dire « non » d'emblée ou poser des barrières.

4.3.4 Les intervenants contractuels

De leur côté, les intervenants contractuels ont été amenés à se « spécialiser » dans leurs interventions, dans le sens où ils utilisent et mettent à profit leurs forces et aptitudes personnelles pour réaliser leurs interventions en lien avec leur mandat spécifique. Ainsi, un intervenant contractuel qui a des aptitudes sur le plan des nouvelles technologies et de la gestion budgétaire s'occupe d'un volet spécifique du travail d'intervention, celui lié aux achats spéciaux et à la gestion budgétaire. Et pour répondre aux besoins de consommation des usagers, à son initiative, certains achats (matériel électronique,

mobilier, etc.) se font dorénavant en ligne, ce qui est beaucoup plus facile et rapide, car cela permet d'éviter à l'équipe les sessions de magasinage *in situ*. Un autre intervenant contractuel du fait de ses goûts et qualités personnelles s'occupera, quant à lui, de tout le volet d'intervention qui se fait en lien avec le suivi médical des usagers et du réseautage avec les cabinets médicaux et les pharmacies. La dernière ressource contractuelle s'occupera quant à elle en particulier d'organiser et de mener des rencontres avec les femmes intégrées dans le projet, de façon à discuter de sujets particuliers considérés comme plus féminins.

Outre cela, chaque contractuel se voit attaché au suivi plus spécifique des usagers, ce partage s'étant opéré *a posteriori*, en fonction des affinités particulières qui se sont établies entre les usagers avec chacun des intervenants. Et il est convenu que pour un usager donné, ce sera toujours la même personne de l'équipe qui offrira le service de soutien.

4.3.5 L'organisation du travail au sein de l'équipe d'intervention

Examinons à présent comment s'articule le travail au sein de l'équipe des intervenants (éducatrice et ressource contractuelle). Dans la deuxième séquence du projet, c'est-à-dire depuis le déménagement sur Papineau, l'équipe des contractuels comprend trois personnes (au lieu de deux dans la première séquence) auxquelles s'ajoute un veilleur de nuit. Un intervenant contractuel est présent sur les lieux de l'expérimentation trois jours par semaine, un autre un jour et demi à deux jours par semaine, et le dernier, une demi-journée par semaine. Il arrive, par ailleurs, aux intervenants contractuels de se remplacer mutuellement. La ressource contractuelle est aussi disponible sur appel, et le veilleur de nuit assure une présence en soirée, la nuit et les fins de semaine. Nous reviendrons plus en détail sur son rôle un peu plus bas.

L'intervenante responsable, de son côté, est présente en moyenne sur les lieux de l'expérimentation de un à deux jours par semaine pour effectuer essentiellement des rencontres individuelles avec les usagers du projet. Cependant, si des situations de désorganisation surviennent ou que des usagers ne vont pas bien, l'éducatrice pourra être présente aux Habitations Papineau du lundi au vendredi. Arrivée au terme de l'évaluation, l'intervenante responsable envisage d'essayer de réduire ses présences effectives sur le terrain, pour ne plus répondre qu'aux demandes sollicitées par les usagers eux-mêmes pour des rencontres individuelles.

Globalement, l'équipe tente d'organiser environ six réunions par an où les intervenants se réunissent au complet et examinent de concert le dossier de chaque usager du projet. Toutefois, les intervenants restent en lien constant les uns avec les autres. Et il n'est pas rare que l'éducatrice responsable parle au téléphone trois ou quatre fois dans la même journée à la ressource contractuelle. À cela s'ajoute le fait que des rencontres se font régulièrement entre la ressource contractuelle et l'intervenante responsable pour faire des suivis concernant les apprentissages des usagers.

4.3.6 Présence et disponibilité

La programmation prévoyait qu'un encadrement 24/7 serait mis en place et que les services fournis par la ressource contractuelle devraient s'organiser selon cet horaire. Aussi, au début de l'expérimentation, la ressource contractuelle assurait une présence effective en journée (huit heures par jour), y compris les fins de semaine. Et la présence de nuit était assurée par un veilleur de nuit engagé par ses soins, qui résiderait dans la bâtisse.

Lors de la première séquence du développement du modèle, et du fait du contexte spécifique de l'implantation du projet, le veilleur de nuit avait dépassé le mandat qui était initialement prévu pour lui. Arrivé au terme de l'évaluation, le veilleur de nuit joue finalement le rôle de surveillance que le CRDITED voulait lui attribuer à l'origine. Il assure ainsi une présence sept nuits par semaine. De plus, au fil de l'expérimentation, il s'est avéré que la présence de la ressource contractuelle en journée était superflue les week-ends, les participants quittant alors massivement leur logement pour se rendre dans leurs familles, pour visiter leurs amis de cœur, ou pour occuper leur temps en loisirs à l'extérieur de chez eux. Au bout du compte, la personne qui occupe le poste de veilleur de nuit assure essentiellement une présence et un contrôle lorsque les alarmes d'incendie se déclenchent la nuit, et donne également sa médication à un usager en fin de semaine. Malgré tout, le rôle du veilleur de nuit reste plutôt restreint.

4.4 L'évaluation du modèle de soutien

4.4.1 Un modèle qui fonctionne bien dans l'ensemble

Globalement, on peut dire que le modèle mis en place fonctionne bien, notamment en ce qui a trait au partage des rôles entre l'éducatrice responsable du projet et la ressource contractuelle. À cet égard, après plusieurs mois de tâtonnements, d'essais et d'erreurs, il semble bien que l'on ait trouvé la bonne formule, puisqu'au bout du compte, on constate que les intervenants sont parvenus à développer une modalité de soutien très rodée et efficace, en lien avec les objectifs développés dans la programmation.

Par définition, les périodes « d'essais et erreurs » sont le lot des projets d'expérimentation. Mais, dans le cas qui nous occupe, cette période a aussi été marquée par le contexte particulier dans lequel s'est déroulé le projet à ses débuts sur la rue Sainte-Catherine. En effet, dans les faits, on peut sans doute dire que le modèle de soutien prévu initialement n'a pris son envol qu'une fois le projet déménagé sur la rue Papineau. C'est là que l'on a véritablement commencé à faire ce que l'on aurait fait dès la première année, n'eût été des problèmes rencontrés sur Sainte-Catherine, « si on n'avait pas passé notre temps à gérer les urgences » avec les problèmes liés à la bâtisse, de dire la cadre responsable du projet (entrevue cadre, 2009). Pour notre interlocutrice, « faire ce qu'on aurait fait la première année », cela signifie appliquer la programmation prévue, c'est-à-dire soutenir les usagers dans leurs apprentissages et appliquer les plans d'intervention.

Ainsi, avec le temps, le rôle joué par chacun des intervenants s'est mieux défini. Par exemple, aujourd'hui, l'éducatrice délègue beaucoup plus de responsabilités à la ressource contractuelle, telles que les accompagnements en psychiatrie. Au début, de dire la cadre responsable du projet, l'éducatrice « gardait beaucoup les interventions pour elle », pour s'assurer que c'était fait « dans les normes ». Avec le temps, elle a pu observer le travail des agents contractuels, leur faire davantage confiance et déléguer davantage. Il semble aussi que, avec le temps, les agents contractuels ont mieux compris leur rôle. Si, au début, ils avaient tendance à prendre des « initiatives » et des décisions qui n'étaient pas de leur ressort, mais du ressort de l'éducatrice responsable, avec le temps, ils ont appris à se concentrer davantage sur leur rôle, qui est « d'appliquer » les plans d'intervention, et non de les « définir » (entrevue cadre, 2010). Un autre aspect qui a changé est que, avec le temps, les agents contractuels ont aussi mieux intégré la philosophie d'intervention mise de l'avant dans le projet des Habitations Papineau, qui est de soutenir l'autonomie et l'*empowerment* des personnes, et non de les « prendre en charge ». Il faut peut-être souligner ici que, au moment de son embauche pour le projet des Habitations Papineau, la ressource contractuelle était aussi (et est toujours) en contrat avec le CRDI Gabrielle-Major pour une résidence. Les intervenants ont alors eu tendance à reproduire le même modèle d'intervention aux Habitations Papineau.

En somme, après quelques mois passés sur la rue Papineau, on constate que le modèle de soutien a pris son essor, qu'il a atteint sa vitesse de croisière, qu'il est maintenant bien rodé, que les ajustements ont été faits et qu'un *modus operandi* satisfaisant a été trouvé. De plus, le modèle de soutien mis en place permet à la fois de répondre aux besoins plus spécifiques des usagers, et la fois de répondre aux besoins qui sont généralisés à l'ensemble des usagers.

En fait, non seulement le modèle de soutien semble davantage rodé, mais on relève que l'on travaille aussi aujourd'hui davantage en équipe, dans un climat jugé très favorable par l'intervenante responsable, faisant la part belle à un « rapport d'influence mutuelle » entre les membres de l'équipe (entrevue intervenante responsable, 2010). Un élément qui aurait contribué à ce changement est le fait que l'on a commencé, en septembre 2009, à tenir des rencontres d'échange avec les agents contractuels sur les « valeurs » qui sont à la base même du projet des Habitations Papineau. Cela aurait permis d'échanger sur les pratiques de chacun et de s'assurer que tout le monde travaille dans le même sens.

Enfin, si l'on peut conclure que le modèle mis en place fonctionne bien dans son ensemble, cela ne signifie pas que d'autres ajustements ne devront pas être apportés ultérieurement. La situation des usagers elle-même et la nature de leurs besoins étant en constante évolution, l'intervention devra, elle aussi, évoluer au rythme de celle des usagers. D'ailleurs, nous verrons plus loin que, par rapport au modèle de soutien prévu au départ, certains éléments peuvent aujourd'hui être remis en question.

4.4.2 De l'hébergement au logement?

Comme nous venons de le constater, le modèle de soutien prévu au départ a évolué avec le temps, et le déménagement sur la rue Papineau a constitué un facteur important à cet égard. Il a constitué un facteur important dans la mise en place du modèle de soutien prévu, mais aussi dans une certaine évolution de ce modèle prévu au départ.

En effet, sur la rue Sainte-Catherine, les locataires étaient rassemblés sur deux étages dans un petit bâtiment et se côtoyaient souvent du fait de cette grande proximité. Ils se déplaçaient, pour certains, comme en ressources d'hébergement, en robe de chambre et en pantoufles dans les couloirs, et se servaient du bureau des intervenants comme d'un lieu de rassemblement et de socialisation. Sur la rue Papineau, leurs logements se sont retrouvés dispersés sur cinq étages (du sous-sol au quatrième étage), dans un immeuble comprenant plus de 130 logements, ce qui a mis un frein à une certaine forme de vie de groupe. Cela a aussi propulsé les participants au projet dans un environnement offrant une plus grande mixité. Dès lors, le bureau des intervenants a été davantage perçu comme un lieu d'apprentissage, et non plus comme un lieu de rassemblement.

Cette nouvelle configuration des lieux, c'est-à-dire le fait que les usagers ne soient plus tous regroupés sur le même étage, a aussi amené des changements dans la façon d'intervenir. Ainsi, après quelques mois sur la rue Papineau, l'éducatrice responsable du projet a réalisé que, « aux Habitations Sainte-Catherine, on les a protégés pas mal » (entrevue, intervenante responsable, 2009). Si cela était certes dû aux problèmes de sécurité liés à l'emplacement de l'immeuble, sans doute les a-t-on aussi « protégés » en partie par une présence peut-être superflue à bien des égards, dans une sorte de prise en charge. Il faut rappeler également que, dans le projet initial, on prévoyait aussi des rencontres de groupe avec les usagers afin de favoriser un « sentiment d'appartenance » et de prévenir l'isolement (CRDI-GM, 2007 b : 9-10), comme si on tentait en quelque sorte de reproduire, dans un immeuble à logements, le modèle d'hébergement.

En somme, il semble que, avec le déménagement sur la rue Papineau, le projet a subi une sorte de mutation et que ce déménagement aura eu un effet bénéfique non escompté au départ. C'est comme si on était passé d'un modèle qui tendait à reproduire, dans une certaine mesure, la ressource « d'hébergement » (avec une présence 24/7, des logements tous regroupés sur le même étage, des activités de groupes et une certaine prise en charge), pour passer à un projet de « logement », dans un milieu plus « éclaté » où les logements sont dispersés sur plusieurs étages dans un immeuble comptant plus de 130 logements. Dans une telle configuration, ne serait-ce qu'à cause de son éloignement physique, le bureau des intervenants joue moins le rôle d'espace commun, de « milieu de vie », où les gens se rassemblent pour prendre un café.

Un tel changement dans les pratiques associé au développement du modèle représente une gageure. D'ailleurs, une des cadres rencontrées admet que, « malgré tous les efforts qui sont faits, l'institution, on la porte en nous, et ce n'est pas facile de se défaire de cette sorte de poids historique et d'ajuster nos pratiques » (entrevue DSU, 2010).

En fait, si, comme nous l'avons vu, les usagers ont toujours un besoin important de services de soutien, sans doute peut-on affirmer que la nouvelle configuration des lieux aux Habitations Papineau, et aussi un réflexe de prise en charge moins important de la part des intervenants, ont fait en sorte qu'ils ont été amenés à se débrouiller davantage et qu'ils ont par conséquent développé un peu plus d'autonomie. Ceci dit, on verra plus loin que si on se rapproche certes de l'univers du logement avec les Habitations Papineau, on ne peut pas non plus parler ici de « véritable chez-soi ».

4.4.3 Des éléments du modèle qui peuvent être questionnés

Si, comme nous venons de le voir, le modèle de soutien développé fonctionne plutôt bien et permet dans l'ensemble de bien répondre aux besoins exprimés par les usagers, cela ne signifie pas que certains de ses éléments constitutifs ne peuvent être questionnés.

4.4.3.1 Les rencontres de groupe

Ainsi en est-il, par exemple, des rencontres de groupe. Nous avons déjà souligné que le projet d'expérimentation, tel que conçu initialement, prévoyait, de façon régulière, des rencontres de groupes afin de « créer des liens entre les locataires » et de prévenir l'isolement. Or, cet élément du modèle s'est vu relativement rapidement supprimé étant donné qu'il ne répondait pas au désir des usagers. De plus, comme nous l'avons vu, à partir du déménagement sur la rue Papineau, les usagers vivent dans un milieu soumis à une plus grande mixité sociale. Les personnes vivent alors davantage dans leur logement, comme dans un immeuble « ordinaire ». En effet, les usagers souhaitent surtout faire « leurs affaires ». Ils ne ressentent pas le besoin de créer ce « sentiment d'appartenance » ou de créer « des liens entre locataires » qui dépasseraient les relations de bon voisinage. Aussi, n'y a-t-il plus de rencontres de groupe aux Habitations Papineau, à tout le moins pas dans un objectif de « créer des liens entre les locataires ». Et selon nous, si comme nous l'avons vu, quelques locataires résidant aux Habitations Papineau vivent de l'isolement, il n'est pas certain que la solution à ce problème réside dans les rencontres de groupes.

4.4.3.2 La présence de nuit

La présence de nuit est un autre élément du modèle de soutien qui peut être questionné. En effet, depuis plusieurs mois, il y a eu très peu d'interventions qui ont été faites de la part du veilleur de nuit. Il n'a eu à intervenir qu'à quelques reprises en lien avec le système d'alarme incendie qui se déclenchait de façon inopportune. L'autre aspect pour lequel l'intervention du veilleur de nuit est requise a trait à l'aide pour l'administration de médicaments à quelques usagers, mais la fin de semaine et non la nuit. Pour le reste, il semble bien que la présence du veilleur de nuit ne soit pas requise.

Bien sûr, la présence du veilleur de nuit, « ça fait partie du filet de sécurité », de dire la cadre responsable du projet, et « il ne faudrait pas que l'on doive refuser l'accès au logement à une personne qui aurait besoin de ce filet de sécurité parce qu'il n'y a pas de veilleur de nuit » (entrevue cadre, 2010). Ceci dit, on peut penser que la ligne 24/7, avec la possibilité de rejoindre un intervenant en tout temps, pourrait être suffisante pour sécuriser la personne. En effet, comme son nom l'indique, la ligne 24/7 assure aux usagers du projet une disponibilité en tout temps en dehors des heures de présence au bureau¹¹. Selon l'intervenante responsable, la ligne est aujourd'hui mieux utilisée qu'elle ne l'a été, et sert davantage à répondre aux besoins des usagers qui sont « en panique » et qui appellent pour avoir de l'aide. En général, les usagers qui viennent d'être intégrés auront tendance à se servir de la ligne à moins bon escient, alors que la situation dans laquelle ils se trouvent n'exige pas une intervention ou un soutien immédiat et ne représente pas une forme d'urgence. Mais selon l'intervenante responsable, il s'agit d'un passage obligé pour tout nouvel usager qui, à mesure qu'il gagne en expérience, développe une forme d'assurance et finit par cesser ses appels intempestifs sur la ligne 24/7 (entrevue intervenante responsable, 2010).

Aussi, si la présence d'un veilleur de nuit peut-être jugée superflue, la disponibilité 24/7 constitue, en revanche, un élément qui nous semble essentiel dans le modèle.

4.4.3.3 Le soutien provenant de la communauté

Dans le projet tel que conçu au départ, on misait beaucoup sur la « communauté » comme élément de soutien important pour les personnes, en complément du soutien qui pouvait être apporté par le personnel éducatif du CRDI et par la ressource contractuelle. C'est pourquoi on a fait appel à une organisatrice communautaire du CSSS Lucie-Teasdale pour aider l'équipe du CRDI à faire du « réseautage » dans la communauté. Pour la cadre responsable du projet, le réseautage consiste à « identifier, dans le quartier, les ressources qui pourraient répondre à certains besoins des usagers », et aussi à se « faire connaître » par les différentes ressources du milieu (entrevue cadre, 2010). Ainsi, si certains usagers ont des besoins particuliers, il serait alors possible de les orienter vers les ressources présentes dans le quartier.

Au début de l'expérimentation, sur la rue Sainte-Catherine, cet élément du projet s'est avéré important, et l'implication de l'organisatrice communautaire a constitué un atout non négligeable en ce qui a trait au « réseautage » dans la communauté. Des rencontres ont eu lieu, notamment avec des organismes communautaires et, comme on l'a vu plus haut, la collaboration développée avec les services de police a été essentielle, du fait du contexte particulier du quartier et de cet immeuble qualifié « d'ancienne piquerie ».

Mais c'est aussi du fait de ce contexte spécifique d'implantation du projet que l'intervenante responsable a manqué de temps pour se consacrer plus avant au développement de ce dossier. En effet, son temps de travail ainsi que celui des autres

¹¹ Cette ligne téléphonique permet de rejoindre en tout temps un intervenant d'une ressource à assistance continue ou le cadre de garde du CRDITED.

membres de l'équipe d'intervention était monopolisé pour régler des problèmes liés à l'infrastructure du bâtiment et aux questions de sécurité. Aussi, pendant cette phase du projet, pour l'essentiel, le réseautage s'est-il fait auprès de la police de quartier et aussi d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique (EÉSAD) offrant des services d'aide au ménage, d'autres projets n'ayant pas abouti. Pensons, par exemple, à un projet qui visait à établir certaines activités avec un organisme communautaire œuvrant dans le domaine de la prostitution pour répondre notamment aux besoins spécifiques d'une personne aux prises avec cette problématique.

Avec le déménagement sur la rue Papineau, il est apparu à l'équipe du projet qu'il y avait beaucoup moins de ressources communautaires dans le quartier de la Petite-Patrie. De plus, l'organisatrice communautaire rattachée au CSSS Lucille-Teasdale n'a pas suivi le projet à son déménagement. Et le CSSS du Cœur-de-l'Île sur le territoire duquel l'expérimentation se trouve dorénavant implantée n'a pas délégué d'organisateur communautaire pour reprendre le dossier. En ce sens, si le déménagement sur Papineau a apporté des avantages indéniables pour les usagers, l'équipe clinique du projet a, quant à elle, regretté le quartier Hochelaga-Maisonneuve pour sa forte présence communautaire.

Finalement, sur la rue Papineau, en plus de conserver sa relation avec l'EÉSAD dont nous avons déjà parlé, c'est essentiellement à l'intérieur même de la bâtisse où se déroule l'expérimentation que vont se créer les liens avec de nouveaux organismes¹². L'équipe des intervenants se met en effet en réseau avec trois organismes en santé mentale qui développent leurs propres services ou programmes au sein du bâtiment où se trouve implanté le projet-pilote du CRDI Gabrielle-Major. Ensemble, ils organisent des rencontres au cours desquelles ils échangent des informations et des références qui leur permettent d'aller chercher du soutien dans la communauté au besoin. Ils mettent aussi en place des actions communes ou concertées qui visent à assurer une belle qualité de vie aux locataires (voir ici le programme d'entretien des espaces communs de la bâtisse, la mise en place d'un programme de sensibilisation aux infestations d'insectes nuisibles, ou encore la démarche conjointe qui vise à obtenir de la SHAPEM qu'elle fasse poser des hottes dans les cuisines des logements). Ajoutons aussi que la SHAPEM a mis à disposition de tous les organismes et de leurs usagers, un local commun dont la vocation reste encore à définir (salle de sport, rangement à vélo, salle de réunion, etc.).

Hormis ce premier type de réseautage que nous pourrions qualifier de « communautaire » ou « associatif », on constate que l'implantation du projet pilote dans le quartier de la Petite-Patrie a aussi amené au développement d'un réseautage à caractère plus commercial, avec le secteur privé. On assiste en effet à la constitution d'un réseau avec les services de proximité qui sont essentiellement des services privés et commerciaux : clinique médicale, centre dentaire, pharmacie, épicerie, banque, cafés-restaurants, etc. Ce réseau est en général construit par les usagers eux-mêmes et à leur propre initiative, avec l'aide des intervenants pour certaines démarches spécifiques ou

¹² Exception faite d'un autre lien établi avec un organisme de lutte contre le jeu pathologique qui a été développé de façon à répondre aux besoins spécifiques d'une personne intégrée au projet. Cependant, ce lien n'a pas perduré dans le temps, lorsque la personne concernée a cessé de fréquenter l'organisme en question.

pour répondre à un besoin précis, par exemple, transférer le dossier médical d'un usager, aider un autre à régler une dette chez le dépanneur, ou à ouvrir un compte bancaire, etc.

Finalement, tout se passe comme si le déménagement du projet sur la rue Papineau avait clairement modifié l'utilité de développer un réseautage dans la communauté. En effet, on est passé d'une situation où le projet d'expérimentation prenait pied dans un édifice appartenant à un propriétaire privé, où le recours à un soutien provenant de la communauté s'avérait essentiel, à une situation où l'expérimentation se déroule dans un OSBL dont la mission suppose d'emblée une forme de soutien communautaire. Dans un tel contexte, le besoin de réseautage avec la communauté se fait moins pressant, alors que l'on observe, de surcroît, la mise en place d'un réseautage à l'intérieur même de L'OSBL avec les autres organismes hébergés.

Ajoutons aussi à ce chapitre que le réseautage dans la communauté qui vise à répondre à certains besoins des usagers ne peut se faire sans le consentement des personnes elles-mêmes. Or, nous avons constaté que celles-ci ne veulent pas nécessairement disposer des services de soutien qui leur sont offerts en provenance de la communauté. Ou, à tout le moins, une fois leur routine établie au sein du projet et leur confiance accordée à l'équipe des intervenants, il apparaît qu'elles acceptent plutôt difficilement de recevoir du soutien provenant de l'extérieur du projet, choisissant plutôt de bénéficier des services de soutien offerts par l'éducatrice SPFP ou par la ressource contractuelle, sans que cela ne remette en cause leur maintien en logement.

Au bout du compte, ce sont ces éléments qui nous amènent à nous interroger. Le soutien en provenance de la communauté est-il si crucial dans le maintien en logement des participants au projet? Bien sûr, cela ne signifie pas que les ressources de la communauté ne peuvent être d'aucun secours pour les personnes qui vivent aux Habitations Papineau. Cela signifie simplement que, par rapport à l'importance que l'on accordait à cet aspect du projet pour le maintien des personnes dans leur logement, cette importance est sans doute beaucoup moins grande qu'anticipée au départ.

4.4.4 Une présence sur les lieux qui apparaît essentielle

Comme nous venons de le voir, certains éléments du modèle de soutien développé peuvent être questionnés. Or, la question mérite d'être posée pour un autre de ces éléments, un élément important de surcroît, à savoir la présence sur les lieux des agents contractuels : cette présence sur les lieux est-elle effectivement nécessaire? Autrement dit, est-ce que les personnes qui vivent actuellement aux Habitations Papineau pourraient vivre dans un logement ordinaire, dans la communauté, et recevoir chez elles, en fonction de leurs besoins, les services de soutien requis?

À cette question, il semble que, pour la majorité d'entre elles du moins, la réponse soit négative. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, la plupart des personnes qui vivent aux Habitations Papineau requièrent toujours un niveau de soutien très important. De plus, si une bonne partie du soutien dont elles ont besoin a trait aux AVD et aux

AVQ, une bonne partie de ce soutien est en lien avec les problématiques particulières qu'elles vivent (double diagnostic). Or, s'il peut être relativement aisé d'apporter, en logement ordinaire, le soutien nécessaire lorsqu'il s'agit des AVD et des AVQ, la situation se présente différemment lorsqu'il s'agit de problèmes de comportement ou liés aux habiletés sociales, qui peuvent requérir une présence sur les lieux. Autrement dit, actuellement, pour les personnes qui vivent aux Habitations Papineau, les obstacles à la vie en logement ordinaire ne concernent pas tant leur capacité ou non à subvenir à leurs besoins de base, avec le soutien requis, mais résident plutôt dans le soutien constant dont elles ont besoin actuellement pour maintenir un équilibre psychologique et des comportements adaptés. Dans ce contexte, pour ces personnes, le fait de vivre dans un logement ordinaire nécessiterait beaucoup de déplacements de la part des intervenants, et nécessiterait une logistique qui ne serait pas facile à organiser.

Ainsi, compte tenu de leur lourd profil, la présence sur les lieux des agents contractuels apparaît essentielle, du moins pour la majorité d'entre elles. Le bureau devient ainsi pour les intervenants un lieu d'intervention pour les usagers, qui viennent y faire (pour certains) des exercices ou des apprentissages. Les usagers passent aussi au bureau pour prendre leur médication, pour faire vérifier leur liste d'épicerie avant d'aller faire leurs courses, ou même simplement pour dire bonjour. Ceci permet aux intervenants de procéder à des observations, ce qui est très important dans un contexte où les usagers éprouvent des problèmes de communication et se trouvent parfois en peine d'exprimer leurs besoins. Ainsi, en plus d'être un lieu d'intervention, le bureau est aussi un lieu d'observation, permettant aux intervenants de « suivre » d'une certaine façon les personnes. D'ailleurs, il semble que, pour beaucoup d'entre elles, cette présence « dans les murs » des intervenants soit aussi souhaitée et constitue du point de vue des usagers « un secours » direct (comme un usager a pris l'habitude de le dire) qu'ils peuvent solliciter en cas de besoin (entrevue Éric n° 1 juin 2008 et 3 août 2010).

À moins que le CRDI ne décide d'assumer lui-même cette présence sur les lieux avec son propre personnel, ce constat rend donc incontournable la présence de la ressource contractuelle dans le modèle mis en place. Ceci dit, nous avons vu que, depuis un bon moment déjà, il n'y a plus de présence physique la fin de semaine aux Habitations Papineau, sauf la présence du veilleur de nuit. Il semble que cela ne constitue pas un obstacle puisque, d'une part, « la fin de semaine, les personnes sont le plus souvent parties » et, d'autre part, s'il y a un besoin particulier la fin de semaine, la ressource contractuelle demeure disponible et pourrait donc se déplacer au besoin, et la ligne 24/7 reste ouverte.

Ce qui précède fait bien des Habitations Papineau un lieu de résidence permanent pour les personnes qui y vivent. Ceci dit, cela ne signifie pas qu'il puisse s'avérer aussi, pour quelques personnes, un lieu de résidence transitoire, un lieu de passage où elles apprennent à devenir plus autonomes et qui les fera transiter vers un modèle dans lequel le soutien est moins important. D'ailleurs, pour l'une des personnes qui ont été intégrées aux Habitations Papineau, celles-ci se sont avérées, de fait, un lieu de transition puisqu'elle a quitté pour aller vivre en logement ordinaire. Mais, pour la majorité des personnes qui y vivent, les données que nous avons recueillies tendent à démontrer que le

passage en logement ordinaire, même avec un soutien qui pourrait être très important, serait très difficile. L'expérience en cours aux Appartements Rosemont qui se veulent justement un lieu de transition à partir duquel les usagers pourraient poursuivre leur parcours en logement ordinaire après y avoir fait les apprentissages nécessaires, semble mettre en évidence une telle difficulté (entrevue cadre responsable, 2010).

4.4.5 *Le soutien gradué*

Selon l'intervenante responsable du projet des Habitations Papineau, pour bien fonctionner, l'équipe des intervenants doit disposer d'une bonne dose de flexibilité : « C'est toujours un *work in progress*. On change toujours des choses », raconte-t-elle quand elle parle des interventions qui sont faites dans le cadre du projet (entrevue intervenante responsable, septembre 2010). En effet, il n'est pas toujours facile d'évaluer d'emblée comment intervenir de façon efficace auprès des personnes intégrées en logement souvent pour la première fois, ceci sans bien les connaître encore, ni avoir circonscrit totalement leurs besoins spécifiques. Notons que l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-F) mise au point par Thompson et coll. (2004) et dont la traduction en français a été dirigée par Diane Morin (2008) pourrait constituer ici un outil de mesure privilégié. Il viendrait soutenir le personnel clinique dans son travail d'identification des besoins de soutien d'une personne en lien avec son intégration en logement. Cette échelle fait d'ailleurs actuellement l'objet d'une évaluation dont les résultats pourraient s'avérer très utiles¹³. En attendant, l'équipe d'intervention du projet pilote des Habitations Papineau fait certaines expériences dans ses interventions et procède par essais-erreurs. En fait, l'équipe des intervenants travaille de façon à toujours se donner les moyens de « se réajuster » au nécessaire, en laissant la porte ouverte à l'expérience et au changement. D'autre part, les besoins d'une même personne pourront être variables et changeants. Aussi, l'intervenante responsable apprécie-t-elle « avoir une équipe qui se revire de bord, car ça bouge continuellement », dit-elle (entrevue intervenante responsable, septembre 2010).

La flexibilité constitue un maître mot dans le cadre de ce projet. Et on comprend bien que les interventions, le soutien offert, se font ici de façon variable et personnalisée. Pour le CRDI Gabrielle-Major, ces services « à la carte » prendraient une dénomination spécifique : il s'agirait de « soutien gradué ». Ainsi, tel que prescrit dans la programmation du projet, « Le soutien est gradué en vue d'offrir le niveau de soutien requis par la personne et l'ajuster constamment selon les situations d'handicap rencontrées. » (CRDI Gabrielle-Major : 3). Sans faire une analyse sémique précise du terme de soutien gradué, on peut toutefois s'interroger quant à savoir ce qu'implique précisément l'application de cette notion dans le cadre du modèle et quels en sont ses objectifs.

¹³ Voir ici la thèse de doctorat actuellement en cours réalisée à l'UQÀM par Audrée Tremblay et intitulée « Évaluation de l'utilisation de l'échelle d'intensité de soutien (SIS-F) dans l'orientation des services de première, deuxième et troisième lignes pour les personnes présentant une déficience intellectuelle. »

L'adjectif « gradué » si l'on se réfère à la définition apportée par le dictionnaire¹⁴ implique une forme de progression régulière et continue, une croissance grandissante ou un mouvement par degré. Au nombre de ses antonymes, on compterait notamment les termes suivants : brusque, instantané, prompt et subit, dégressif, rétrograde et stationnaire. Dans la programmation du projet de logement à soutien gradué développé par le CRDI Normand-Laramée en 2002, il était précisé que les personnes qui y seraient intégrées bénéficieraient « d'intervention d'adaptation/réadaptation graduée dans son contenu et dans son intensité selon [leurs] caractéristiques au niveau cognitif. » (2002 : 8) Le soutien offert devait, en fait, s'inscrire dans un processus qui suivrait une forme de progression qui visait à procéder à un apprentissage et à l'acquisition de compétences. Ce soutien serait aussi défini en fonction des compétences (ou caractéristiques) de chacun et serait réduit progressivement jusqu'à ce que les personnes soient en mesure de réaliser leurs tâches de façon autonome. Le CRDI Normand-Laramée écrivait précisément en la matière : « Le profil des personnes impliquées dans la démarche d'intégration en logement déterminera le type d'encadrement nécessaire à la réussite de la démarche ainsi que l'intensité et la période d'implication des éducateurs du CRDI dans le processus d'adaptation. Ce processus d'adaptation et d'apprentissage se réalisera selon le modèle de l'entraînement en milieu de travail où les premières semaines nécessiteront l'entraînement intensif et quotidien aux tâches, suivi d'un estompage graduel de l'intervention à mesure de l'acquisition des compétences. » (2002 : 9)

Enfin, l'efficacité du soutien gradué tel qu'il est mis de l'avant dans ce qui est aujourd'hui un programme résidentiel du CRDI Normand-Laramée se traduit par une baisse de celui-ci à long terme. Mais, peut-on entrevoir les choses de la même manière dans le cadre du projet expérimental porté par le CRDI Gabrielle-Major? En effet, le profil des personnes visées dans le projet du CRDI Normand-Laramée est beaucoup moins lourd que celui des personnes intégrées au projet expérimental du CRDI Gabrielle-Major. On peut donc s'interroger : dans quelle mesure une forme d'estompage doit-elle être envisagée dans le projet des Habitations Papineau? Cette question se pose avec d'autant plus d'acuité que, nous l'avons dit, ces personnes requièrent globalement un soutien qui doit se faire de façon plutôt continue.

Dans ce cas, pourrait-on envisager que le soutien offert par les intervenants aboutisse à une forme de transfert de compétences? Lorsque nous avons analysé la nature des besoins des personnes intégrées au projet, certains de ceux-ci relèvent clairement des services de première ligne dans la mesure où ils se trouvent soumis à un plafond dans l'apprentissage. Pensons ici à certains besoins en matière d'AVD/AVQ, ou de soutien pour l'épicerie. Pensons aussi aux besoins en matière de soutien civique, etc. Finalement, la notion de soutien gradué développée dans le cadre de l'expérimentation impliquerait-elle une forme de délestage en matière de soutien, au profit d'un transfert de compétences vers des services de première ligne? Dans ce cas, comment entreprendre un tel arrimage dans le contexte actuel de réorganisation des services entre la première et la deuxième ligne?

¹⁴ Voir ici Le Petit Robert, 2011 et le dictionnaire du logiciel Antidote, 2007.

Notons également que ce délestage ne saurait être total puisque, nous l'avons vu, une partie importante des besoins de soutien des usagers du projet a trait aux problématiques particulières vécues par les personnes. Aussi, la présence continue dans le projet du personnel éducatif du CRDITED et de son équipe contractuelle demeure essentielle pour garantir le maintien en logement des personnes sur le long terme.

Finalement, on comprend bien ici que la notion de « soutien gradué » constitue un élément-clé du projet, dans le sens où elle contribue à son caractère novateur. C'est ici le service de soutien qui doit s'adapter à la personne, et non l'inverse. Cependant, dans le cadre de l'expérimentation du projet, les contours de ce concept restent encore flous et mouvants. Ceci n'est pas sans complexifier l'appropriation, et par voie de conséquence, l'application de cette notion sujette à de multiples interprétations et dont une définition congrue reste à spécifier.

4.4.6 Une implication possible du CSSS?

Ce qui précède soulève une question qui nous apparaît importante. Qu'en est-il d'une implication possible du CSSS dans un projet comme celui des Habitations Papineau? En effet, nous avons constaté que les agents contractuels offrent à la fois des services de deuxième ligne, et de première ligne. Et s'il s'avère, comme nous l'avons vu plus haut, que la présence sur les lieux de la ressource contractuelle apparaît essentielle pour la majorité des usagers, cela ne signifie pas que l'on ne pourrait pas examiner la possibilité que le CSSS puisse être impliqué dans l'offre de services.

Historiquement au Québec, les services destinés aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle ont été offerts par les centres de réadaptation, et ce indépendamment qu'il s'agisse de services de première ligne ou de services de deuxième ligne. Or, depuis 2001, les orientations ministérielles sont à l'effet que les CRDITED se concentrent dorénavant sur les services dits « spécialisés », et que les CSSS assument les services courants aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle, comme ils le font d'ailleurs pour les autres clientèles (MSSS, 2001). « L'offre de services » des CRDITED est d'ailleurs venue confirmer cette orientation en précisant la nature des services qui seraient dorénavant offerts par les CRDITED (FQCRDITED, 2006). Ainsi, une implication du CSSS pourrait-elle être envisagée dans le projet des Habitations Papineau?

Le Plan d'action montréalais 2009-2012 définit les services spécialisés et les services qui devraient relever des CSSS en lien avec « l'approche populationnelle et la hiérarchisation des services » (ASSSM, 2009 : 32). Ainsi, en vertu des orientations adoptées dans le Plan d'action montréalais 2009-2012, les CRDITED ont le mandat d'offrir les services de deuxième ligne, qui consistent en « des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale, répondant à des besoins aigus, intenses, persistants, transitoires ou chroniques » (Agence, 2009 : 33). Ceux-ci correspondent à l'offre de services présentée par la Fédération québécoise des CRDITED, qui regroupe ces services sous sept rubriques. Au chapitre des services résidentiels, en vertu du Plan d'action

montréalais 2009-2012, les CRDITED doivent offrir des services de « soutien spécialisé en logement », des services de « réinsertion sociale » pour les personnes hébergées en milieu institutionnel et développer « de nouveaux modèles résidentiels de milieux résidentiels substitués » (ASSSM, 2009 : 34).

Les CSSS quant à eux ont le mandat d'offrir les services de première ligne. On y distingue les services « généraux », qui sont les services offerts à « toute la population », et les services dits « spécifiques », qui s'adressent aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle mais qui ne relèvent pas de la deuxième ligne. Ceux-ci sont divisés sous quatre rubriques, à savoir :

- les services professionnels de première ligne (services psychosociaux, services infirmiers et services d'autres professionnels);
- les services d'assistance personnelle et d'aide domestique (AVD et AVQ);
- les services de soutien aux proches aidants;
- et les services de soutien « nécessaire à l'intégration et à la participation sociale visant le maintien des acquis » (ASSSM, 2009 : 32-33).

C'est cette dernière rubrique qui constitue sans doute l'élément le plus nouveau puisque, pour les autres types de services, ils faisaient déjà partie du panier de services des CSSS. Au chapitre des services résidentiels, outre les services d'assistance personnelle et d'aide domestique, que les CSSS doivent déjà offrir en vertu de la politique de soutien à domicile (MSSS, 2003), on retrouve sous cette rubrique « l'aide pour l'utilisation des ressources de la communauté », qui comprend notamment « l'accompagnement pour les soins médicaux et les services bancaires », ainsi que la « supervision de la vie en appartement, qui consiste au « soutien et maintien des apprentissages ».

Dans le cadre de cette évaluation du projet des Habitations Papineau, nous avons pu identifier de façon assez précise les services de soutien qui sont requis par les personnes qui vivent aux Habitations Papineau eu égard aux besoins qu'elles rencontrent. Si, comme nous l'avons vu, plusieurs des services requis relèvent à l'évidence de la deuxième ligne et qu'ils devront continuer d'être assumés par le CRDI Gabrielle-Major, un certain nombre des services actuellement rendus par la ressource contractuelle relèvent quant à eux de la première ligne et pourraient, en principe du moins, être dispensés par le CSSS. Il s'agit des services suivants : les services d'accompagnement pour faire les courses (épicerie, achats divers); les services d'accompagnement médical; l'aide pour la gestion de la correspondance; l'aide pour la gestion du budget; et les services de soutien aux AVD et aux AVQ. Pour ces derniers, nous ne parlons pas ici des services visant le développement des apprentissages dans le domaine des AVD et des AVQ, mais bien des services de soutien dans la réalisation de ces activités (maintien des acquis) et, le cas échéant, des services de suppléance lorsque les personnes s'avèrent incapables de réaliser ces activités. En somme, il s'agit essentiellement des services d'aide domestique et de soins personnels ainsi que des services dits de « soutien civique » tels que décrits dans la Politique de soutien à domicile (MSSS, 2003).

Ainsi, eu égard à la nature des services qui sont requis, il serait possible d'envisager une participation du CSSS pour ce qui est des services qui relèvent de la première ligne. Une

telle avenue permettrait d'une part de libérer les agents contractuels d'une partie de leur tâche, et d'autre part d'être en phase avec les orientations ministérielles en déficience intellectuelle. Toutefois, avant d'aller de l'avant avec une telle orientation, il faudrait examiner de plus près comment, dans les faits et au-delà des définitions, pourrait se faire le partage entre ce qui relève de la première ligne et ce qui relève de la deuxième ligne. Il faudrait examiner comment cela pourrait s'articuler concrètement sur le terrain, pour faire en sorte que les usagers ne se retrouvent pas ballottés d'un côté ou de l'autre. Autrement dit, il faudrait s'assurer que d'impliquer le CSSS dans l'offre de services, même si théoriquement tel ou tel service relève de sa mission, ne vienne pas compliquer davantage les choses et que l'arrimage entre les services dispensés par les agents contractuels et ceux dispensés par le personnel du CSSS puisse se faire de façon harmonieuse. Cet effort d'arrimage devant plutôt constituer un avantage, et non une source de confusion.

Plus fondamentalement, pour qu'une telle avenue puisse être envisagée, encore faudrait-il que les CSSS disposent des ressources nécessaires pour assumer cette nouvelle fonction. Or, en contexte montréalais, il semble que ceci constitue un obstacle de taille. En effet, malgré des orientations claires quant au partage des rôles entre les CSSS et les CRDITED, orientations auxquelles autant les CSSS que les CRDITED ont adhéré, dans les faits, dans le Plan d'action montréalais 2009-2012, il n'y a rien de prescriptif à cet égard. Il semble en fait que les CSSS n'investiront pas ce nouveau champ d'intervention aussi longtemps que des ressources supplémentaires ne leur seront pas accordées à cet effet. Ainsi, « le jour J où les CRDITED vont arrêter de dispenser les services de 1^{ère} ligne » et que les CSSS vont prendre le relais « n'a pas encore été déclaré » nous a-t-on dit à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (entrevue ASSSM). De plus, même si, au niveau de la direction, les CSSS reconnaissent qu'il est de leur mandat de dispenser les services de première ligne, il n'est pas certain que les orientations édictées dans le Plan d'action montréalais 2009-2012 soient bien intégrées au niveau du personnel des CSSS, voire qu'elles soient même connues. Dans un tel contexte où manque cruellement l'argent neuf, on n'observe pas non plus de pression de la part de l'Agence pour que les CSSS assument leurs nouvelles fonctions. Ainsi, les CSSS n'ont pas beaucoup d'incitatifs à s'investir dans les services de première ligne. À cet égard, il semble que nous soyons dans une impasse, du moins dans une perspective à court terme.

4.4.7 Un projet pilote?

Afin de sortir de cette impasse, et dans l'esprit de commencer à se conformer à la fois aux orientations ministérielles de 2001 et au Plan d'action montréalais 2009-2012, il serait possible d'imaginer de mettre en place un projet-pilote qui consisterait, d'une part, à bien identifier les services requis par les usagers qui appartiennent à la première ligne et ceux qui appartiennent à la deuxième ligne, et d'autre part à les répartir entre le CRDI et le CSSS. Les services dispensés dans le cadre du projet des Habitations Papineau qui relèvent de la première ligne ont déjà été identifiés plus haut. Toutefois, au-delà d'une nomenclature, un travail plus fin de discernement devrait sans doute être fait en lien avec des situations vécues concrètement. Ce projet-pilote pourrait être expérimenté dans le cadre des Habitations Papineau, c'est-à-dire dans le cadre d'un projet où une présence de

jour sur les lieux est assurée par la ressource contractuelle. Cette avenue nécessiterait certes un arrimage très serré entre les divers intervenants de façon à ce qu'elle n'apporte pas plus de confusion que d'avantages pour les usagers. Mais ce projet pilote pourrait aussi se déployer dans le cadre d'un nouveau projet de logements que le CRDI Gabrielle-Major pourrait développer, qui pourrait prendre une autre forme, et qui impliquerait dès le départ le CSSS.

Un tel projet pilote permettrait ainsi de commencer à expérimenter un nouveau partage des rôles entre les établissements de première ligne et les établissements de deuxième ligne dans le domaine de la déficience intellectuelle en ce qui a trait aux services de soutien dans la communauté, principalement ici les services de soutien en logement (soutien à domicile) et les services d'accompagnement dans la communauté. En fonction des résultats obtenus, il pourrait le cas échéant être graduellement étendu ailleurs sur l'île de Montréal. Dans cette optique, il pourrait faire l'objet, pour sa réalisation, d'un partenariat tripartite impliquant le CRDI Gabrielle-Major, un CSSS intervenant sur son territoire et l'Agence de santé et de services sociaux de Montréal, qui pourrait montrer de l'intérêt pour un tel projet.

Chapitre 5

Le modèle lié à l'habitation

L'un des aspects importants du modèle développé dans le cadre du projet des Habitations Papineau a trait à l'accès à un logement adéquat et abordable pour les personnes intégrées au projet. Comme nous l'avons vu au chapitre 1, cet aspect du projet reposait, d'une part, sur un partenariat avec l'Office municipal d'habitation (OMH) de Montréal avec la signature d'une entente de logements de catégorie C, et d'autre part sur un partenariat avec un propriétaire immobilier privé pour la mise en disponibilité de 12 unités de logement dans le cadre du *Programme de supplément au loyer*.

Le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* comporte trois types de logements : les logements de catégorie A, destinés aux personnes âgées; les logements de catégorie B, destinés aux ménages autres que les personnes âgées (familles à faible revenu, personnes seules); et les logements de catégorie C. En vertu de l'article 6 du Règlement, « un logement de catégorie C ne peut être attribué qu'à une personne qui a besoin d'installations spéciales ou de services d'assistance personnelle sur place, à l'exclusion de services alimentaires, à cause de son état physique, affectif ou psychosocial ». Les logements de catégorie C doivent par ailleurs être assortis d'une entente entre l'Office municipal d'habitation et un organisme communautaire ou public, lequel s'engage à apporter les services de soutien nécessaires au maintien des personnes dans leur logement. C'est ainsi que, dans le projet des Habitations Papineau, le CRDI Gabrielle-Major a développé une « programmation » visant à soutenir les usagers en logement et à assurer l'encadrement clinique et administratif nécessaire. Les personnes qui occupent les logements attribués doivent elles aussi s'engager à accepter de recevoir ces services, faute de quoi elles perdent leur admissibilité au logement de catégorie C. Les logements de catégorie C ont aussi la particularité d'avoir leur propre liste d'attente, distincte donc de la liste d'attente de l'OMH pour les logements de catégorie A et B, et dont l'organisme qui apporte le soutien aux personnes en logement définit lui-même les critères d'admissibilité. À noter toutefois que, pour avoir accès à un logement de catégorie C, les personnes doivent aussi répondre aux critères généraux d'admissibilité liés aux revenus, comme toute personne qui désire occuper un logement à loyer modique. Le *Programme de supplément au loyer* quant à lui permet à une personne qui occupe un logement ordinaire dans un immeuble appartenant à un propriétaire privé (ou à un OBNL) d'avoir accès à un loyer à prix modique même s'il n'habite pas dans un HLM. En vertu de ce programme, le locataire ne paie donc que 25 % de ses revenus, comme s'il habitait en HLM, et l'OMH assume la différence entre le coût du loyer demandé par le propriétaire et 25 % du revenu du locataire. Le *Programme de supplément au loyer* est né dans la seconde moitié des années 1980 afin de permettre à des personnes à faible revenu en attente d'un logement dans un HLM d'avoir néanmoins accès à un loyer à prix modique (entrevue OMH, 2010). Il faut noter ici que l'entente de logements de catégorie C et l'entente pour l'obtention du supplément au loyer sont deux ententes distinctes, la première entre l'OMH et le CRDI Gabrielle-Major, et la seconde entre l'OMH et le propriétaire immobilier. Dans ce partenariat entourant le projet des Habitations Papineau,

il n'y a donc pas d'entente entre le CRDI Gabrielle-Major et le propriétaire immobilier ce qui, comme nous le verrons plus loin, peut constituer un problème.

5.1 Les partenaires

Un aspect particulier de ce projet est que c'est l'Office municipal d'habitation qui a approché le centre de réadaptation Gabrielle-Major pour ce projet. Dans ce cas-ci, l'OMH avait lui-même été approché par un propriétaire privé désireux de mettre à disposition une partie de ses unités de logement dans le cadre du *Programme de supplément au loyer*. Ainsi, en approchant le CRDI Gabrielle-Major, l'OMH voulait profiter d'une « occasion » qui se présentait à elle de la part d'un propriétaire privé pour actualiser sa « mission de développement social » (entrevue OMH, 2010). Bien sûr, le CRDI Gabrielle-Major avait déjà commencé à réfléchir à la nouvelle orientation qu'il allait préconiser, à savoir de privilégier, dans la mesure du possible, l'accès au logement pour ses usagers plutôt que de recourir aux ressources non institutionnelles. Cette approche faite par l'OMH allait toutefois lui fournir l'occasion de l'expérimenter, de la mettre en pratique.

Pour l'OMH, le recours aux projets de catégorie C s'inscrit dans sa « mission de développement social ». Celle-ci se définit dans une volonté de faire en sorte de favoriser « une bonne cohabitation » entre les locataires dans les HLM et, le cas échéant, dans le cadre du *Programme de supplément au loyer* comme c'est le cas ici. Ce volet de l'action de l'OMH est né il y a déjà une vingtaine d'années d'un besoin ressenti dans les HLM où des populations aux profils diversifiés devaient cohabiter, ce qui parfois n'était pas sans créer certaines tensions ou des problèmes de cohabitation. Or, avec les projets de catégorie C, l'avantage pour l'OMH repose sur le fait que, dans les HLM, il y a une présence d'intervenants sur place, ce qui contribue souvent à régler des problèmes, ou même à prévenir des situations qui pourraient s'avérer conflictuelles. Or, de dire notre interlocutrice, « avec sept organisateurs communautaires et seulement trois travailleurs sociaux, il est bien évident que l'on n'est pas capable de répondre à la demande. C'est pour ça, nous dit-on, qu'on travaille beaucoup avec les organismes communautaires » (entrevue OMH, 2010).

Pour les propriétaires immobiliers, ce projet avec l'OMH et le CRDI Gabrielle-Major comportait, selon eux, deux avantages. Le premier est que, en faisant entrer une « nouvelle clientèle » dans l'immeuble, cela permettrait d'« assainir l'immeuble », de faire fuir les « dealers » et les locataires indésirables, d'autant plus que cette nouvelle clientèle amenait avec elle une présence dans l'immeuble, soit les agents contractuels. En effet, lorsque, trois ans auparavant, ils avaient acheté l'immeuble, les propriétaires savaient que le quartier était « chaud » et qu'il pouvait y avoir des locataires indésirables, « mais pas à ce point », nous a raconté notre interlocuteur. C'est pour cette raison, ajoute-t-il, qu'ils ont sollicité l'OMH pour bâtir un projet avec « une association », qui s'est avérée être, quelques mois plus tard, le CRDI Gabrielle-Major. Le second avantage pour les propriétaires avec ce projet était qu'il permettait d'assurer une stabilité au plan des revenus générés par l'immeuble, avec des revenus de loyers assurés

pour 14 logements¹⁵ pendant 5 ans, et ce même si, dans le cadre de l'entente, ces logements étaient loués à un meilleur prix qu'aux autres locataires (440 \$ au lieu de 500 \$). Parmi ceux-ci, il n'était pas rare, selon les propriétaires, que certains partaient sans avoir payé leur loyer.

Comme nous l'avons vu précédemment, cette expérience partenariale avec ces propriétaires privés ne s'est pas avérée concluante, ce qui a mené au déménagement dans un nouvel immeuble, et avec de nouveaux propriétaires, en février 2008.

Essentiellement, malgré le déménagement, le modèle de partenariat mis en place demeure le même. La seule différence réside dans le fait que le partenaire immobilier n'est plus un propriétaire privé, mais bien un OBNL, la Société d'habitation populaire de l'est de Montréal, la SHAPEM.

La SHAPEM est née en 1988 dans le but de « travailler à fournir un logement adéquat aux ménages à faible et moyen revenu de Montréal et respectant, dans la mesure du possible, leur capacité de payer ». La SHAPEM a également pour but de « promouvoir la prise en charge par les résidents (tes) de l'amélioration de leurs conditions de logement » (charte constitutive, 1988). Née en quelque sorte pour développer du logement social conventionnel, une réflexion s'est amorcée dès 1990 autour de l'idée de développer du logement social pour des clientèles aux prises avec des problématiques particulières. Ainsi, un premier projet a vu le jour avec des personnes atteintes du sida, puis un autre, en collaboration avec le Centre-Jeunesse, avec des jeunes qui, « à 18 ans, doivent sortir du Centre-Jeunesse et ne savent pas où aller » (entrevue SHAPEM, 2010). En 2007, la SHAPEM prend un nouveau virage en inscrivant désormais ses projets dans une optique de « revitalisation des quartiers ». En collaboration avec l'organisme communautaire *Paroles d'exclus*, la SHAPEM est actuellement impliquée dans deux projets importants, l'un dans le quartier St-Michel (deux immeubles) et un autre à la Biscuiterie Viau dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve (SHAPEM, 2007; SHAPEM, 2008; entrevue SHAPEM, 2010).

La SHAPEM gère aujourd'hui un parc de 1 460 unités de logement, dont elle est soit propriétaire, soit qu'elle en assure la gestion. L'immeuble où se déroule le projet des Habitations Papineau appartient à la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM), et la SHAPEM en assure la gestion depuis 1994. Sur les quelque 1 500 unités de logement gérés par la SHAPEM, « la grosse majorité » s'adresse à des clientèles particulières, selon notre interlocuteur. Juste avant que les usagers du CRDI Gabrielle-Major n'emménagent dans l'immeuble, les logements étaient occupés par des usagers d'un autre organisme qui posaient des problèmes de toutes sortes. Selon notre interlocuteur, l'arrivée des usagers du CRDI Gabrielle-Major, combinée à l'arrivée des usagers de l'organisme *Le Parcours* et à une augmentation du nombre de logements mis à la disposition de l'organisme *Le Mûrier* (qui passait de 20 à 32) constituait une belle occasion de « dynamiser cet immeuble » (entrevue SHAPEM, 2010).

¹⁵ 12 loyers occupés par les locataires ainsi que deux autres occupés par les agents contractuels (bureau et veilleur de nuit)

Évidemment, après les problèmes vécus sur la rue Sainte-Catherine avec les anciens propriétaires, ce changement de propriétaire, un OBNL à vocation sociale, est vu d'un très bon œil au CRDI Gabrielle-Major (entrevue cadre responsable, 2009).

5.2 Le modèle d'habitation mis en place est-il efficace?

En ce qui a trait à l'accès au logement abordable, le modèle mis en place apparaît efficace dans la mesure où les locataires, grâce au *Programme de supplément au loyer*, peuvent bénéficier d'un logement à un coût qui rencontre leur capacité de payer. En ce sens, il remplit bien l'un des objectifs du CRDI Gabrielle-Major avec ce projet. Nous avons vu aussi dans une section précédente que les locataires reçoivent, dans l'ensemble, les services dont ils ont besoin.

Il n'en a toutefois pas toujours été ainsi, et ce type de partenariat a été rudement mis à l'épreuve sur la rue Sainte-Catherine, alors que l'entente concernant le supplément au loyer impliquait un propriétaire immobilier privé. Si, au départ, tous les partenaires ont cru à la bonne foi du propriétaire de l'immeuble, la confiance en est venue à être fortement ébranlée lorsqu'il est devenu évident que celui-ci ne remplissait pas correctement ses engagements, au point où le projet a littéralement été mis en péril. Le péril a été évité lorsque l'OMH a finalement décidé de mettre fin à l'entente avec le propriétaire, et que l'on a pu relocaliser les usagers sur la rue Papineau grâce à une nouvelle entente avec la SHAPEM. Ceci dit, si l'expérience présente a certainement laissé un goût amer, il ne faut pas conclure forcément que ce type de partenariat avec des propriétaires privés soit à proscrire automatiquement. À l'OMH, on nous dit en effet qu'« en général, ça se passe bien avec les propriétaires ». On ajoute du même souffle que les propriétaires sont « sensibilisés » au fait que l'OMH a une mission sociale et que, en s'engageant avec lui, ils sont conscients qu'ils ne peuvent gérer leurs logements seulement « comme une business » (entrevue OMH, 2008). Ceci dit, il est bien certain qu'un propriétaire privé ne fera jamais abstraction de la nécessité de rentabiliser son immeuble. Quoi qu'il en soit, il n'est pas dit que, en d'autres circonstances, des partenariats avec des propriétaires privés ne puissent pas offrir des possibilités intéressantes.

Cet épisode vécu sur la rue Sainte-Catherine a par ailleurs mis en évidence ce qui pourrait être vu comme une lacune importante dans ce type de partenariat, à savoir la grande vulnérabilité du CRDI Gabrielle-Major (et de ses usagers) dans le cas où, pour une raison ou pour une autre, l'OMH décide de mettre fin à l'entente avec le propriétaire immobilier (ou l'inverse). En effet, il est bien stipulé dans l'entente de logements de catégorie C liant l'OMH et le CRDI Gabrielle-Major que cette entente est « subsidiaire » à celle conclue entre l'OMH et le propriétaire concernant le supplément au loyer et que, légalement, si l'une des deux parties décidait de mettre fin à l'entente, le CRDI Gabrielle-Major n'a aucun recours puisque, dans l'entente de logements de catégorie C, il n'y a aucun engagement de la part de l'OMH à trouver une solution alternative pour reloger les locataires. De même, comme il n'y a aucune entente signée entre le CRDI Gabrielle-Major et le propriétaire immobilier, ce dernier, qu'il soit un propriétaire privé ou un

OBNL à vocation sociale, n'a non plus aucune responsabilité à cet égard. Autrement dit, du fait qu'il n'y a pas d'entente tripartite liant à la fois l'OMH, le propriétaire immobilier et le CRDI, ce dernier demeure fondamentalement dépendant des acteurs du domaine du logement. Dans le cas qui nous occupe ici, même si l'entente entre l'OMH et le CRDI Gabrielle-Major ne concernait que les services de soutien en logement, il semble que l'OMH ait travaillé fort pour relocaliser les locataires. Pour notre interlocutrice à l'OMH, il y avait néanmoins « une sorte d'engagement moral de la part de l'OMH à ne pas laisser tomber Gabrielle-Major » (entrevue OMH, 2010).

Pour l'avenir, le fait que le locateur soit ici un OSBL, et non pas un propriétaire immobilier privé, apporte-t-il une garantie plus grande de prévenir une telle situation? La mission sociale du gestionnaire de l'immeuble constitue sans aucun doute un aspect positif. Mais il n'en demeure pas moins que, dans un cas de force majeure, ce mode de fonctionnement à double entente bipartite fait en sorte que le CRDI Gabrielle-Major demeure fondamentalement vulnérable en ce qui a trait à l'accès au logement subventionné.

Un autre aspect de ce type de partenariat mérite encore d'être discuté. Comme nous l'avons vu, en vertu de l'entente pour des logements de catégorie C, le centre de réadaptation s'est engagé à offrir une « programmation » qui, pour l'essentiel, consiste à offrir des services de soutien aux personnes en logement, que ce soit par son propre personnel ou par le biais d'une ressource contractuelle. Par ailleurs, non seulement cette entente oblige-t-elle le CRDI à rendre disponibles ces services de soutien auprès de ses usagers, mais elle oblige également ces derniers à les recevoir, à défaut de quoi ceux-ci pourraient devoir quitter leur logement. En effet, les usagers, pour être admis au projet, ont dû signer une sorte de contrat en vertu duquel ils s'engageaient à recevoir de tels services. Cette exigence de l'OMH constitue une condition pour accéder au logement de catégorie C, et par conséquent au supplément au loyer. Toutefois, cette obligation faite aux usagers de recevoir ces services constitue une entorse au principe qui voudrait que, à la différence de la vie en ressource d'hébergement où le besoin de services justifie l'admission en ressource, la personne qui vit en logement aurait le droit de décider si, oui ou non, elle désire recevoir des services.

Sur cet aspect, on pourrait sans doute dire que le modèle d'habitation n'est pas « efficace », dans la mesure où il ne garantit pas ce droit des usagers de refuser des services. Plus fondamentalement, il entre en quelque sorte en contradiction avec l'objectif même mis de l'avant par le CRDI Gabrielle-Major avec le projet des Habitations Papineau, à savoir de permettre à chacun de ses usagers de vivre dans un « véritable chez-soi ». Dans son document d'orientation, le CRDI Gabrielle-Major soutient que la personne qui vit « chez elle » a « un certain contrôle sur la nature des soutiens qui lui sont offerts ». Ainsi, si on lui accorde un certain droit de regard sur le fait de recevoir tel ou tel type de soutien, l'entente de logements de catégorie C interdit par ailleurs que la personne puisse décider de ne recevoir aucun service.

On peut comprendre cette exigence de l'OMH à l'effet qu'une personne qui refuse de recevoir les services de soutien doit quitter son logement de catégorie C puisque c'est à

cette condition qu'elle a été admise, et surtout que c'est à cette condition qu'elle a pu passer outre la liste d'attente pour avoir accès à un logement à loyer modique. Ceci dit, il serait abusif de prétendre que, dans ces conditions, le projet des Habitations Papineau permet d'offrir un « véritable chez-soi » aux personnes qui y vivent.

5.3 Les Habitations Papineau : un « véritable chez-soi »?

Le droit de refuser de recevoir des services de soutien constitue l'une des caractéristiques qui font en sorte que l'on puisse parler d'un véritable chez-soi. Dans son document d'orientation, le CRDI Gabrielle-Major en énumère d'autres, qu'il regroupe dans la définition suivante du « chez-soi » :

- « La notion de chez soi correspond à un milieu de vie choisi par la personne de manière éclairée et responsable;
- Elle en est la locataire, la propriétaire, la sociétaire, etc.;
- Elle l'habite seule ou avec la (les) personne(s) de son choix; par ailleurs, son intimité est assurée à l'intérieur de certains espaces;
- La personne exerce un certain contrôle sur son arrivée et son départ de ce milieu de vie, à moins d'une situation de force majeure externe à elle-même;
- Elle a le contrôle également sur son mode de vie, le choix de ses routines, etc.;
- Elle a également un certain contrôle sur la nature des soutiens qui lui sont offerts;
- Le modèle dans lequel s'inscrit la personne prévoit un filet de sécurité » (CRDI-GM, 2007a : 2).

Pour le CRDI Gabrielle-Major, si la vie en ressource d'hébergement permet d'assurer, comme dans cette définition, un « filet de sécurité », elle ne peut toutefois « se conformer aux autres aspects mentionnés dans la définition » (CRDI-GM, 2007a : 3), ce qui permet de distinguer le fait de vivre en ressource d'hébergement et le fait de vivre en logement.

Dans le domaine de la santé mentale, Ridgway et Zipple (1990) ont travaillé sur ces aspects. Leurs travaux ont été repris par quelques chercheurs québécois, dont Morin (1992) et, plus récemment, Dumais, Ducharme et Vermette (2008). Le Tableau 9 illustre les attributs respectifs des concepts de logement et d'hébergement.

Tableau 9
Attributs respectifs des concepts de logement et d'hébergement¹⁶

Logement	Hébergement
Accès sur la base des besoins impérieux en logement	Accès sur la base d'une condition psychosociale ou médicale
Subventions au loyer et à l'immeuble	Subventions aux services
Permanent	Transitoire
Chez-soi	Chez-eux
Libre choix	Placement
Statut de locataire	Statut de bénéficiaire
Services sur une base volontaire et optionnelle	Adhésion à un plan de service ou de traitement
Bail	Plan d'intervention/contrat d'hébergement

Si l'on se réfère à ce tableau, on constate que le projet des Habitations Papineau se distingue d'un véritable chez-soi non seulement du fait que les locataires n'ont pas le droit de refuser de recevoir des services de soutien, mais aussi par au moins deux autres caractéristiques que l'on attribue ici à l'univers de l'hébergement. D'une part, si les locataires ont accès à leur logement sur la base de leurs « besoins impérieux en logement », c'est-à-dire en raison de leurs faibles revenus, ils y ont aussi accès, comme nous l'avons vu, en raison de leur condition « psychosociale ou médicale » ou, si l'on préfère, en raison de leur « état physique, affectif ou psychosocial », tel que libellé dans le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*. En fait, dans le cas qui nous occupe, on peut même dire que le critère prédominant repose sur la condition sociale des demandeurs puisqu'il s'agit d'une condition pour pouvoir bénéficier d'un logement de catégorie C. De plus, si les personnes qui vivent aux Habitations Papineau ont effectivement et légalement un statut de locataire, parce qu'elles signent un bail, elles ont aussi en même temps, d'une certaine façon, un statut de « bénéficiaire ». D'une part, même si elles ont un bail, elles ont aussi un plan d'intervention et elles sont liées par un contrat les obligeant à accepter la programmation offerte dans le cadre du projet. De plus, on peut sans doute prétendre que, parmi les différentes personnes qui interviennent auprès d'elles, certaines les voient davantage en premier lieu comme des personnes qui ont besoin de services, et moins comme des citoyennes-locataires qui vivent chez elles et qui ont des droits. Ainsi, le « statut » des personnes ne se mesure peut-être pas uniquement sur la base de règles légales, mais probablement aussi dans le regard que l'on peut porter sur elles. Est-ce que les personnes qui vivent aux Habitations Papineau sont des usagères ou des locataires? Voilà une question intéressante à creuser davantage.

Ainsi, si le projet des Habitations Papineau ne se situe certainement pas dans l'univers de l'hébergement, il en porte toutefois certaines caractéristiques qui font en sorte que l'on ne pourrait prétendre non plus qu'il se situe de façon « pure » dans l'univers du logement, et donc du « chez-soi ». L'importance des besoins de soutien et la nécessaire présence

¹⁶ Dans Dumais, Ducharme et Vermette (2008), inspiré de Ridgway et Zippel (1990) et de Morin (1992).

d'intervenants sur place ne viennent que renforcer cette impression. Sans doute le projet des Habitations Papineau se situe-t-il quelque part entre l'univers du logement et celui de l'hébergement, dans une sorte de formule « hybride » qui emprunte à la fois aux deux univers. Sous la direction de Stéphane Grenier, le LAREPPS a récemment entrepris une recherche sur ce thème de « l'hybridation ». « Ni logement, ni hébergement », le concept d'hybridation peut-être défini comme « un processus de négociation entre l'univers du logement et l'univers de l'hébergement » débouchant sur « une nouvelle forme de pratique sociale se situant à mi-chemin entre logement et hébergement » (Grenier, Dumais et Vaillancourt, 2010 : 13-14).

Par ailleurs, si l'on ne peut parler, au sens strict, de « véritable chez-soi » pour les personnes qui vivent aux Habitations Papineau, il est important de souligner que les témoignages recueillis auprès d'elles montrent que, elles, elles se sentent chez elles. Aussi, pour des personnes ayant un profil de besoins aussi lourd, sans doute le défi réside-t-il, au-delà de devoir répondre à toutes les caractéristiques d'un véritable chez-soi, dans la capacité de définir ce qui, pour elles, constitue un vrai chez-soi.

5.4 Le modèle d'habitation développé est-il généralisable?

Avec ce projet-pilote des Habitations Papineau, l'orientation souhaitée par le CRDI Gabrielle-Major est de favoriser en premier lieu le logement pour ses usagers, puis l'hébergement seulement si nécessaire, c'est-à-dire si l'on n'est pas en mesure d'assurer un encadrement adéquat et suffisant en logement.

Nous avons vu, dans une section précédente, que l'expérience des Habitations Papineau s'avère dans l'ensemble concluante pour les personnes qui y habitent. À partir de ce constat, une partie du mandat qui nous a été confié était d'examiner dans quelle mesure le modèle mis en place peut être généralisé, permettant ainsi au CRDI Gabrielle-Major de permettre à un plus grand nombre de personnes de vivre en logement, et ainsi de diminuer le recours aux ressources d'hébergement. Selon la cadre responsable du projet des Habitations Papineau, on croit qu'environ une cinquantaine de personnes actuellement hébergées en ressources non institutionnelles pourraient, à moyen terme, faire le saut en logement suivant le modèle développé aux Habitations Papineau (entrevue cadre responsable, 2010). Il faut de plus compter les nouvelles personnes qui se trouvent sur la liste d'attente, en demande de placement, et qui, selon la directrice des services aux usagers, ont sans doute un potentiel encore plus grand de pouvoir vivre en logement que les personnes qui sont hébergées depuis plusieurs années et pour qui de quitter la ressource d'hébergement pour aller vivre en logement peut représenter un défi très important (entrevue DSU, 2010).

Si les résultats de l'évaluation semblent démontrer la pertinence de poursuivre dans cette direction, la formule développée peut-elle être généralisée pour autant? Autrement dit, quelles sont les possibilités concrètes pour que, à court et à moyen terme, d'autres projets semblables puissent voir le jour?

5.4.1 L'accès au logement abordable

L'un des aspects importants à examiner lorsqu'on parle de généralisation du modèle développé a trait à la question de l'accès au logement abordable. Dans le cas qui nous occupe, le projet des Habitations Papineau a pu voir le jour grâce à une entente de logements de catégorie C avec l'OMH de Montréal, assortie du *Programme de supplément au loyer* (PSL). L'entente conclue à ce jour avec l'OMH vaut pour 15 logements¹⁷. Serait-il possible pour le CRDI Gabrielle-Major de conclure de nouvelles ententes de logements de catégorie C avec l'OMH?

5.4.1.1 Le logement de catégorie C

Sur cette question, l'OMH de Montréal a justement amorcé une réflexion il y a environ 18 mois, à savoir dans quelle mesure il souhaitait dorénavant développer des projets de logements de catégorie C. En effet, selon notre interlocutrice, les ententes de logements de catégorie C qui ont été conclues au fil des ans par l'OMH l'ont été en fonction des opportunités qui se sont présentées ici et là. Actuellement, l'OMH dispose d'environ 800 logements de catégorie C. Mais, nous dit-on, l'OMH n'a jamais pris le temps de faire une réflexion plus poussée sur l'opportunité pour elle de développer davantage ce type de logement, ou au contraire de mettre un frein à un tel développement. Cette réflexion entreprise à l'OMH s'inscrit par ailleurs dans un contexte d'alourdissement général de sa clientèle en HLM (vieillesse de la clientèle, augmentation du nombre de personnes aux prises avec diverses problématiques sociales), des personnes « que l'on a de toute façon », de dire notre interlocutrice. Mais, d'un autre côté, il faut aussi tenir compte du fait que 23 000 personnes sont actuellement en attente d'un logement à l'OMH, et « ce ne sont pas toutes des personnes qui veulent être suivies par un organisme » (entrevue OMH, 2010). Ainsi, on le voit, l'enjeu derrière cette question en est un d'équité quant à l'accès au logement en HLM puisque, chaque fois que l'OMH conclut une entente de logements de catégorie C avec un organisme communautaire ou autre, cela permet aux personnes visées par l'entente de passer outre la liste d'attente de l'OMH, ce qui réduit l'accès aux personnes à faible revenu qui ne nécessitent pas de services particuliers. En somme, cela nous amène à une question fondamentale que nous avons évoquée plus haut : sur la base de quels critères les personnes sont-elles admises en HLM? Sur la base de critères de revenus ou sur la base de leur condition sociale?

En somme, d'un côté, l'OMH a certainement intérêt à développer du logement de catégorie C, parce que cela permet aux personnes aux prises avec différentes problématiques sociales de bénéficier d'un encadrement et de prévenir ou d'atténuer des problèmes de cohabitation en HLM. Mais, d'un autre côté, l'OMH doit continuer d'assurer l'accès au logement subventionné aux personnes, probablement plus nombreuses, qui ne sont pas prises en charge par un organisme et qui sont actuellement sur la liste d'attente. « Dans certaines régions, en milieu rural, il n'y a pas de liste

¹⁷ 12 unités de supplément au loyer ont été attribuées au début du projet en 2007. Toutefois, il était prévu, dans le projet initial, que le nombre d'unités totales qui seraient attribuées serait de 15. Les trois autres unités ont été attribuées en 2010.

d'attente », de dire notre interlocutrice. « Si c'était notre cas, la question se poserait différemment. Mais, avec 23 000 personnes sur la liste d'attente, on doit se poser la question » (entrevue OMH, 2010).

Cette réflexion a culminé avec l'adoption, le 16 mars dernier, de nouvelles orientations en matière de développement de logements de catégorie C. Ainsi, selon le document d'orientation adopté par le conseil d'administration, l'OMH de Montréal compte continuer de développer du logement de catégorie C à un rythme d'environ 30 unités par année, ce qui correspond au rythme de développement des dernières années. Toutefois, certaines balises ont été établies. Ainsi, les organismes avec lesquels l'OMH conclura des ententes de logements de catégorie C devront partager les valeurs mises de l'avant par l'OMH, à savoir les valeurs « d'empowerment des locataires, de démocratie, d'inclusion sociale et de défense des droits ». De plus, les projets d'ententes seront évalués à l'aune de leur impact dans les milieux de vie qui seront choisis, qu'il s'agisse de HLM ou d'OSBL d'habitation. Autrement dit, les projets devront bénéficier à l'ensemble des locataires de l'immeuble et avoir un « rayonnement sur le climat général » à l'intérieur de l'immeuble. Concrètement, l'organisme qui conclut une entente avec l'OMH devra accepter, par exemple, que son personnel sur place, en plus de desservir sa clientèle propre, accepte d'avoir « une présence bienveillante » auprès de l'ensemble des locataires de l'immeuble. Bien sûr, il ne s'agit pas d'embaucher du personnel supplémentaire et d'assurer une présence « formelle » mais, d'ajouter notre interlocutrice, cela peut vouloir dire « d'être à l'écoute » des autres locataires, qui peuvent aussi avoir différents besoins¹⁸.

Enfin, les organismes avec lesquels l'OMH acceptera de conclure des ententes de logements de catégorie C devront accepter de s'inscrire dans une démarche plus générale de concertation avec la communauté, à commencer avec les locataires, qui seront consultés sur la venue ou non d'un projet de catégorie C dans l'immeuble, mais aussi avec l'ensemble des organismes qui peuvent être appelés à intervenir auprès des locataires de l'immeuble. On souhaite, de dire notre interlocutrice, que l'ensemble des organismes et des interventions qui se feront « s'inscrivent dans un tout, que tout soit attaché ». L'OMH souhaite également instaurer un suivi avec l'organisme avec lequel il a conclu une entente de logements de catégorie C, et ce sur une base annuelle. Il souhaite ainsi s'assurer que tout se déroule comme prévu et que les objectifs visés au départ sont atteints. On prévoit des ententes d'une durée de cinq ans au terme de laquelle celles-ci seront réévaluées.

En somme, si l'OMH de Montréal souhaite continuer à développer des ententes de logement de catégorie C à son rythme actuel, elle le fera dorénavant de façon à ce qu'elle y trouve davantage son compte. Ce doit être davantage du « *give and take* », de dire notre interlocutrice. Elle ajoute que, historiquement, les projets de logements de catégorie C se sont développés de trois façons différentes : soit un organisme communautaire (ou public) approchait l'OMH pour avoir accès à du logement de catégorie C; soit un organisme du milieu et l'OMH identifiaient ensemble une problématique particulière

¹⁸ Propos recueillis lors d'une entrevue téléphonique réalisée le 17 mars 2011 avec la directrice du Service de développement communautaire et social de l'OMH de Montréal.

dans un immeuble et convenaient d'une entente de logements de catégorie C pour faire face à cette problématique; soit l'OMH identifiait une problématique particulière dans un immeuble et approchait un organisme pour conclure une entente de logements de catégorie C. Ces dernières années, dit-elle, il y a eu une sorte de « glissement », de sorte que les ententes de logement de catégorie C ont servi davantage les organismes que l'OMH. Dorénavant, l'OMH ne compte plus répondre aux demandes d'organismes pour qui une entente de logement de catégorie C serait à leur seul bénéfice.

5.4.1.2 Le Programme de supplément au loyer

Un autre aspect à examiner sur la question de la généralisation du modèle développé a trait aux possibilités, pour l'OMH, de rendre disponibles des unités de logements dans le cadre du *Programme de supplément au loyer (PSL)*.

En effet, dans un contexte où, comme on l'a vu, il y a une longue liste d'attente pour l'obtention d'un logement en HLM, le PSL pourrait constituer une avenue intéressante. Rappelons que le PSL permet à des personnes qui, faute de place en HLM, peuvent habiter un logement chez un propriétaire privé ou dans un OBNL tout en bénéficiant des mêmes conditions que si elles habitaient en HLM.

Actuellement, l'OMH de Montréal dispose de 7 000 unités de logement dans le cadre du PSL. Toutefois, elle n'en dispose que de 2 200 dans le programme dit « régulier », les autres étant les unités qu'elle gère dans le cadre du programme AccèsLogis (3 500 unités) et du programme d'urgence destiné aux personnes qui se retrouvent sans logis le 1^{er} juillet (environ 1 300 unités). Or, comme on le sait, le développement d'unités régulières de supplément au loyer est gelé à la Société d'habitation du Québec (SHQ) depuis 1994. Ainsi, à moins de développements du côté de la SHQ, les seules possibilités de développement se situent donc à l'intérieur même des unités dont dispose déjà l'OMH, si des propriétaires se désengagent du programme, par exemple. Mais, de dire notre interlocutrice, « encore faut-il trouver de nouveaux propriétaires intéressés » par le PSL. De plus, comme l'OMH ne peut verser un supplément que pour des loyers dont le prix fixé par le propriétaire ne dépasse pas le prix du « loyer médian du marché », dans un contexte où le marché immobilier est très élevé à Montréal, « il est très difficile de trouver des propriétaires ». Selon notre interlocutrice, cette difficulté à intéresser des propriétaires tiendrait aussi au fait que les clientèles desservies par l'OMH sont de plus en plus lourdes, ce qui rebute les propriétaires (entrevue OMH, 2010). Quant à la possibilité que la SHQ débloque de nouvelles unités de logement dans le cadre du PSL, sans doute ne faut-il pas trop miser là-dessus. En effet, notre interlocutrice raconte le contexte qui, dans la deuxième moitié des années 1980, a donné naissance au *programme de supplément au loyer*, un contexte caractérisé par une grande disponibilité de logements vacants. Dans ce contexte, il était facile de trouver des propriétaires intéressés qui avaient de la difficulté à louer leurs logements, et le PSL permettait alors de diminuer la liste d'attente en HLM. Or, comme on l'a vu, le contexte est radicalement différent aujourd'hui avec des taux d'occupation très élevés (entrevue OMH, 2010).

En somme, s'il y a une avenue par laquelle il serait possible d'entrevoir des possibilités plus grandes du côté du PSL, ce serait sans doute, de dire notre interlocutrice, avec les OSBL d'habitation, qui n'ont pas, comme les propriétaires privés, de visées de profits. L'OMH le fait déjà, avec la SHAPEM par exemple, comme c'est le cas avec le projet des Habitations Papineau, et aussi avec d'autres OSBL. Mais, comme nous l'avons souligné plus haut, cette possibilité ne peut se concrétiser que dans la mesure où des unités de supplément au loyer se libèrent à l'OMH (entrevue OMH, 2010).

Enfin, une autre difficulté qui a été soulevée à l'OMH quant à la possibilité de développer de nouveaux projets avec le PSL, c'est qu'il très rare que l'OMH puisse « débloquer 12 unités de logement d'un coup, comme on a pu le faire avec Gabrielle-Major, c'est très difficile ». Notre interlocutrice estime en effet que le CRDI Gabrielle-Major a été chanceux d'avoir eu accès à ces 12 unités en même temps. Habituellement, si l'OMH peut accorder 12 ou 15 unités pour la clientèle d'un organisme, les personnes visées ne peuvent entrer dans leur logement qu'au fur et à mesure qu'ils sont libérés par les personnes qui les occupaient auparavant (entrevue OMH, 2010).

En somme, s'il ne fait pas de doute que le modèle mis en place avec le projet des Habitations Papineau a permis de répondre au besoin de logements abordables pour les usagers du CRDI Gabrielle-Major, les possibilités de pouvoir reproduire ce modèle, bien qu'elles ne soient pas nulles, n'apparaissent pas très élevées. Si cette avenue demeure néanmoins, il apparaît incontournable que le CRDI Gabrielle-Major doive examiner d'autres avenues s'il veut continuer à développer l'accès au logement pour ses usagers. D'ailleurs, il a déjà commencé à le faire avec les Appartements Rosemont et, déjà, on n'envisage plus, au CRDI Gabrielle-Major, qu'un seul « modèle » puisse permettre de répondre au besoin de logements abordables pour ses usagers (entrevue DSU, 2010). Ceci dit, il n'en demeure pas moins, comme on pourra le constater dans la section qui suit, que les avenues ne sont pas si nombreuses, et que l'accès au logement abordable demeure un défi important à relever.

5.4.2 L'avenir devra passer par des formules diversifiées

Avec ce qui précède, il n'apparaît pas facile d'entrevoir une généralisation du modèle développé, à tout le moins certainement pas à grande échelle. Il serait en effet étonnant que l'OMH puisse répondre à elle seule au besoin de logements abordables pour l'ensemble des usagers du CRDI Gabrielle-Major qui, à court et moyen terme, souhaiteraient aller vivre en logement. Ceci dit, si l'on accepte d'entrevoir la possibilité de sortir du modèle tel que conçu au départ, l'OMH demeure néanmoins un acteur incontournable, et quelques avenues peuvent être examinées malgré les bémols importants que nous avons énoncés plus haut. Ces avenues sont au nombre de cinq : le *Programme de supplément au loyer* dans le secteur privé; le *programme de supplément au loyer* en OBNL; le logement en OBNL sans le supplément au loyer; le logement de catégorie C en HLM; le programme AccèsLogis.

5.4.2.1 Le programme de supplément au loyer dans le secteur privé

Comme nous l'avons vu plus haut, l'OMH de Montréal dispose de 2 200 unités de logements dans le cadre de son programme régulier du *Programme de Supplément au loyer*. S'il est peu probable que de nouvelles unités puissent s'ajouter, il est toutefois possible que des propriétaires se désengagent du programme, ce qui permet alors de libérer ces unités pour de nouveaux propriétaires. Bien sûr, comme nous l'avons vu, le prix élevé du marché locatif à Montréal n'est pas de nature actuellement à intéresser des propriétaires d'immeubles, mais cette possibilité existe néanmoins.

Une autre possibilité est que des logements du secteur privé auxquels une unité de supplément au loyer est attribuée puissent se libérer, lesquels pourraient alors être occupés par des usagers du CRDI Gabrielle-Major. Faut-il rappeler que les unités de supplément au loyer sont attribuées aux logements, et non pas aux personnes qui les occupent. Si le CRDI Gabrielle-Major montrait de l'intérêt pour ce type de logement, il pourrait le manifester à l'OMH, qui pourrait alors aviser le CRDI lorsque des logements se libèrent. Toutefois, comme nous en avons discuté plus haut déjà, les chances que plusieurs logements se libèrent au même moment ne sont pas très élevées. Mais il n'en demeure pas moins que cela peut faire partie des avenues à explorer. Compte tenu de la clientèle visée par le CRDI Gabrielle-Major et des besoins de soutien importants dont elle a besoin, cette avenue nécessiterait sans doute aussi, comme dans le projet des Habitations Papineau, une entente de logement de catégorie C.

Bien sûr, l'expérience vécue avec le secteur privé avec les Habitations Ste-Catherine n'est certainement pas de nature à inciter à aller explorer de ce côté. Mais l'OMH de Montréal fait affaire avec le secteur privé pour plus de 3 500 unités de logement et, comme l'a souligné notre interlocutrice, il semble que les choses se passent bien dans la majorité des cas (entrevue OMH, 2010).

5.4.2.2 Le programme de supplément au loyer en OBNL

Dans le cadre du *Programme de supplément au loyer*, les unités de supplément au loyer peuvent être attribuées aussi bien à des propriétaires d'immeuble du secteur privé qu'à des organismes à but non lucratif qui sont propriétaires et/ou gestionnaires d'immeubles locatifs, que l'on appelle dans le jargon les « OSBL d'habitation ». C'est le cas d'ailleurs dans le cadre du projet des Habitations Papineau avec la SHAPEM. Ainsi, la possibilité énoncée ci-haut vaut également ici, c'est-à-dire que si un propriétaire d'immeuble décide de se désengager du *Programme de supplément au loyer*, il serait possible que les unités de supplément au loyer ainsi libérées puissent être attribuées à un OSBL qui serait désireux de se les voir attribuer. Si cette avenue n'offre pas comme tel davantage de possibilités que la précédente, elle apparaît toutefois plus intéressante puisque, à cause de leur vocation sociale, les OSBL peuvent sans doute se montrer davantage intéressés à acquérir les unités de supplément au loyer qui se sont libérées.

5.4.2.3 Le logement en OBNL sans le supplément au loyer

Le logement en OBNL sans le supplément au loyer peut constituer une autre avenue à explorer. En effet, si la plupart des OSBL d'habitation bénéficient d'unités de supplément au loyer pour une partie des logements dont ils disposent, une partie importante de leur parc de logement n'en bénéficie toutefois pas. Selon les normes du programme AccèsLogis, entre 20 % et 50 % des logements sont admissibles au supplément au loyer, sauf pour le volet 3 du programme où toutes les unités peuvent bénéficier du supplément au loyer, (chapitre 4 du programme, document en ligne : 1), ce qui laisse entre 50 % et 80 % des logements qui ne le sont pas. Toutefois, dans ces cas, il s'agit néanmoins de logements dits « abordables », sous le prix du marché. Selon les normes du programme AccèsLogis, le prix du loyer doit se situer entre 75 % et 95 % du « loyer médian du marché » (chapitre 7 du programme, document en ligne : 6). À Montréal, cela représente un coût de loyer mensuel se situant entre 386 \$ et 489 \$ pour un studio, et entre 419 \$ et 594 \$ pour un logement comprenant une chambre¹⁹. Ces prix incluent l'eau chaude, le chauffage et l'électricité. Ainsi, si ce type de logement est bien sûr moins avantageux sur le plan financier que le supplément au loyer, il peut quand même, dans un contexte où les possibilités d'accès au logement à loyer modique sont limitées, faire partie des avenues à explorer.

5.4.2.4 Le logement de catégorie C en HLM

Une autre avenue qui pourrait être explorée est le logement de catégorie C, mais en HLM, comme avec le projet *Rêvanous* dans Ahuntsic par exemple, et quelques projets développés par le CRDI Lisette-Dupras. Concrètement, par règlement, l'OMH peut réserver un certain nombre d'unités de logements, dans un HLM pour personnes âgées par exemple (logements de catégorie A), qu'elle transforme en logements de catégorie C pour des personnes ayant des besoins particuliers. Comme nous l'avons vu plus haut, l'OMH se montre toujours disposé à développer des ententes de logement de catégorie C. Mais celles-ci, si elles permettent un accès au logement à loyer modique pour les personnes visées, doivent en même temps répondre à un besoin identifié dans l'immeuble, par exemple de favoriser une plus grande mixité sociale, d'assurer la présence d'intervenants dans l'immeuble de façon à en améliorer le climat général, etc. Ainsi, pour le CRDI Gabrielle-Major, cette avenue implique pour lui d'accepter de s'inscrire davantage dans un travail de concertation avec l'OMH, et aussi avec les autres organismes appelés à intervenir auprès des locataires de l'immeuble.

L'accès au HLM régulier, c'est-à-dire au logement de catégorie A (65 ans et plus) ou B (moins de 65 ans) apparaît plus difficile. En effet, en vertu de l'article 14 du *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*, une personne, pour y être admissible, doit pouvoir « assurer, de façon autonome ou avec l'aide d'un soutien extérieur ou d'une personne qui vit avec elle, la satisfaction de ses besoins essentiels, en particulier ceux reliés aux soins personnels et aux tâches ménagères usuelles ». Or, comme nous l'avons

¹⁹ Selon le « loyer médian du marché » établi en juillet 2010, à savoir 515 \$ pour un studio et 625 \$ pour un logement avec une chambre à coucher (Annexe 4 du programme, document en ligne).

vu, les personnes visées par le projet des Habitations Papineau ne sont pas, dans une large mesure, suffisamment autonomes et requièrent une présence sur place quotidienne pour les soutenir dans leurs activités de la vie domestique et quotidienne. L'accès au HLM régulier pourrait par ailleurs constituer une avenue pour des personnes au profil moins lourd qui pourraient se maintenir en logement avec un simple soutien extérieur. Toutefois, elles doivent alors se confronter à la longue liste d'attente à l'OMH de Montréal (23 000 personnes).

5.4.2.5 Le programme AccèsLogis

Enfin, une autre avenue qui pourrait être explorée est le programme AccèsLogis. Ce programme, géré par la Société d'habitation du Québec (SHQ), vise la réalisation de logements sociaux et communautaires destinés à des ménages à revenu modeste ou modéré, ainsi qu'à des personnes ayant des besoins particuliers en habitation. Dans le cadre de ce programme, la SHQ peut soutenir autant la rénovation de logements existants que la construction de logements neufs. Les projets soumis doivent cependant compter sur une contribution financière provenant de la communauté, qu'il s'agisse d'une municipalité, d'un organisme de charité, d'une collecte de fonds, etc. (chapitre 2 du programme, document en ligne : 1). Les projets peuvent être soumis par des organismes à but non lucratif (coopératives, OBNL, sociétés acheteuses) ou par les offices municipaux d'habitation. Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les ressources intermédiaires (au sens de l'article 302 de la Loi sur les services de santé et des services sociaux) ne sont pas admissibles (chapitre 3 du programme, document en ligne : 1-3), ce qui ne les empêche pas toutefois de s'associer à la réalisation de projets de logements sociaux pour leur clientèle, au contraire (chapitre 4 du programme, document en ligne : 2; chapitre 6 du programme, document en ligne : 6).

Le programme comporte trois volets. Le volet 1 vise les projets de logements permanents destinés aux familles, aux personnes seules et aux personnes âgées autonomes. Le volet 2 vise quant à lui les projets de logements permanents avec services destinés spécifiquement aux personnes âgées de plus de 75 ans ou aux personnes âgées en légère perte d'autonomie. Enfin, le volet 3 vise les projets de logements temporaires ou permanents avec services destinés à des clientèles éprouvant « des besoins particuliers et nécessitant des installations spéciales et des services d'assistance sur place ». Dans le cadre de ce volet, le logement permanent sert de « point d'ancrage » pour la personne qui l'occupe. « En allant parfois jusqu'à favoriser les apprentissages de base (...), en permettant de développer un sentiment de contrôle de son environnement immédiat et en offrant un cadre de vie sécuritaire, il constitue souvent le cœur d'une démarche de réinsertion sociale et de prise en charge personnelle » (chapitre 6 du programme, document en ligne : 5). Si le logement de transition vise aussi une démarche de prise en charge personnelle de la part de l'occupant, il s'en distingue par le fait que « des objectifs propres au projet » sont poursuivis et que, « une fois ces objectifs atteints, il doit quitter le logement ». Qu'il s'agisse de logements permanents ou temporaires, les projets peuvent offrir des chambres, des studios ou des logements complets.

Dans le cas qui nous occupe ici, il ne fait aucun doute que le volet du programme qui pourrait répondre aux besoins de logements des usagers du CRDI Gabrielle-Major est le volet 3. En effet, si des personnes vivant avec une déficience intellectuelle pourraient toujours être admissibles au volet 1, il faudrait qu'elles soient relativement autonomes, ce qui n'est pas le cas des personnes visées par le CRDI Gabrielle-Major. Les projets AccèsLogis qui existent ailleurs au Québec et desservant des personnes vivant avec une déficience intellectuelle ont d'ailleurs tous été réalisés dans le cadre du volet 3, avec des services sur place (Proulx et Dumais, 2010). Par ailleurs, si le CRDI Gabrielle-Major ne peut lui-même, à cause de son statut d'établissement public, soumettre un projet dans le cadre du programme AccèsLogis, il pourrait toutefois s'associer à d'autres organismes, s'assurer par exemple de la disponibilité d'un certain nombre de logements destinés à des personnes vivant avec une déficience intellectuelle dans un projet qui serait plus large. Évidemment, ceci nécessite un investissement de temps important et sur une longue période. Dans le cadre du programme AccèsLogis, il n'est pas rare en effet de devoir compter de trois à quatre ans entre le début des démarches et l'entrée des locataires dans leur logement.

5.4.3 Le modèle de soutien aux personnes en question

Toutes ces avenues peuvent sans doute, chacune à leur manière, contribuer à permettre un accès à des logements abordables pour les usagers du CRDI Gabrielle-Major. Toutefois, elles risquent toutes de devoir remettre en question le modèle de soutien développé dans le cadre du projet des Habitations Papineau, qui consiste notamment à assurer la présence d'intervenants sur les lieux. On a vu en effet que, pour la grande majorité des personnes qui ont été intégrées au projet, à cause de l'importance des services de soutien dont elles ont besoin, la présence d'intervenants sur place apparaît essentielle. Nous avons vu aussi que ces services de soutien sont liés en grande partie aux problématiques associées particulières des usagers, et non seulement, et même pas prioritairement pour plusieurs, aux difficultés qu'ils éprouvent au plan des AVD et des AVQ qui, à la limite, pourraient être compensées. Dans un contexte où, comme on l'a vu, les possibilités pour le CRDI Gabrielle-Major de se voir attribuer à nouveau 12 unités de logement d'un seul coup et dans un même immeuble ne sont pas très élevées, cela lui pose un défi particulier. Comment, en effet, assurer la présence sur place d'intervenants dans un immeuble où habiteraient, par exemple, seulement trois ou quatre de ses usagers? Le CRDI Gabrielle-Major pourrait-il rendre disponible sur place la présence d'un intervenant pour un si petit nombre d'usagers? Cela serait-il économiquement viable? Ainsi, sans doute qu'une certaine « masse critique » serait nécessaire. Si le fait de pouvoir obtenir un certain nombre d'unités de logement au même moment constitue un enjeu, le plus important demeure toutefois de pouvoir obtenir un certain nombre d'unités dans le même immeuble.

La recherche a pu démontrer que des personnes vivant avec une déficience intellectuelle et ayant un profil de besoins important, et donc bénéficiant d'un dispositif de soutien important, peuvent vivre et se maintenir en logement, et qu'elles en retirent aussi de grands bénéfices. Toutefois, il faut rappeler que le projet des Habitations Papineau a été

conçu dans un contexte particulier, celui où c'est l'OMH qui a approché le CRDI Gabrielle-Major pour lui offrir 12 logements, et que celui-ci a conçu un modèle de soutien en fonction de cette opportunité bien précise, à savoir la disponibilité de 12 logements subventionnés dans un même immeuble. Dans le contexte où les chances qu'une opportunité semblable se reproduise n'apparaissent pas très grandes, il ne fait aucun doute que, pour l'avenir, les modalités de soutien nécessaires devront s'ajuster aux opportunités d'accès au logement subventionné qui risquent de prendre plusieurs formes. Dans ce contexte, on ne saurait donc plus parler d'un modèle unique qui puisse être reproduit à plus large échelle. Cela est d'autant plus vrai si, comme on l'a vu précédemment, d'autres éléments du modèle de soutien aux usagers peuvent aussi être l'objet de modifications. En somme, à la lumière de ce qui précède, sans doute conviendra-t-il de réfléchir à ce qui appartient au modèle développé, à ce qui est lui est fondamental, et à ce qui lui est plus accessoire.

5.4.4 Penser au-delà du « modèle »

À cette étape-ci, sans doute faut-il tirer la conclusion suivante : les Habitations Papineau ont été et demeurent une expérience de mise en contexte qui permet de démontrer que, malgré l'importance des besoins à combler, il est possible pour des personnes au profil aussi lourd de se maintenir en logement dans des conditions qu'elles jugent satisfaisantes pour elles-mêmes. Ainsi, au-delà du « modèle » qui a été développé, pour le CRDI Gabrielle-Major, le défi pour l'avenir consiste à leur assurer l'intensité de soutien qui est requise, en fonction des problématiques et des difficultés qu'elles vivent, dans un milieu qu'elles ont choisi et qui se rapproche le plus possible d'un « chez-soi », tout en ne perdant pas de vue la responsabilité qui lui incombe de le faire dans un environnement qui soit sécuritaire pour les personnes. À cet égard, le projet des Habitations Papineau peut servir de « levier » pour insuffler un changement dans les pratiques à l'intérieur de l'établissement qui consiste, pour l'essentiel, à diminuer le recours aux ressources non institutionnelles, à faire en sorte que le placement ne soit plus le réflexe premier, mais que, avant de l'envisager, de tout faire pour mettre en place un réseau de soutien spécialisé dans la communauté, dans le milieu de vie de la personne. Ainsi, non seulement s'agit-il de permettre à des personnes actuellement hébergées d'accéder à la vie en logement, mais aussi et peut-être surtout d'éviter que de nouvelles personnes soient orientées vers une ressource d'hébergement.

À l'évidence, cet « environnement » prendra des formes diverses en fonction des possibilités d'accès au logement abordable qui se présenteront. Ainsi, il ne s'agira pas tant de « reproduire » le « modèle » Papineau, au contraire, mais plutôt d'en imaginer d'autres, d'en inventer, de développer des moyens d'intervenir qui collent à la fois aux besoins des personnes visées en terme de soutien, et à la fois aux possibilités concrètes d'accès au logement abordable. Comme nous l'avons vu, ces possibilités ne sont pas si grandes. Il faudra être imaginatif et profiter de toutes les occasions qui se présenteront. On a déjà commencé à le faire avec les Appartements Rosemont, qui se distinguent déjà passablement des Habitations Papineau. Il faudra aussi continuer de réfléchir sur la

notion de « chez-soi » : comment peut-on concilier le droit de décider des services que les personnes veulent recevoir avec la nécessité objective pour elles d'en recevoir?

En somme, avec l'expérience des Habitations Papineau, l'on voit bien que l'on doit juger de l'efficacité du modèle développé non seulement dans ses dimensions organisationnelles (qui fait quoi), mais aussi dans sa dimension philosophique, si l'on peut dire. Il faut également tenir compte d'une troisième dimension importante, la dimension physique ou matérielle, qui nécessite de pouvoir regrouper plusieurs logements dans un même immeuble.

En fait, sans doute faut-il tout simplement cesser de parler de « modèle », mais parler plutôt de philosophie d'intervention, qui prendra forme dans une multitude de modèles possibles. Dans ces circonstances, la question devient davantage d'essayer d'imaginer de quelles façons (au pluriel) la philosophie d'intervention que l'on souhaite mettre de l'avant peut-elle continuer de se concrétiser. Dans le contexte où les avenues concrètes d'accès au logement abordable ne sont pas si grandes, il ne faut pas sous-estimer les difficultés pour y parvenir. Dans le contexte actuel, le défi apparaît énorme.

5.5 Développer des partenariats avec le monde de l'habitation

Quelles que soient les avenues qui pourront être explorées pour actualiser sa philosophie d'intervention, il ne fait aucun doute que le CRDI Gabrielle-Major devra investir le monde de l'habitation et développer des partenariats avec les différents acteurs qui le composent.

Déjà, selon notre interlocutrice à l'OMH de Montréal, celle-ci accepterait « sans réserve » de travailler à nouveau avec le CRDI Gabrielle-Major. Pour elle, celui-ci est un « bon partenaire » puisqu'il offre un « bon encadrement » à ses locataires, ce qui ne serait pas forcément le cas de tous les organismes avec qui l'OMH a une entente de logements de catégorie C. De plus, la clientèle « déficience intellectuelle » serait pour l'OMH une « bonne clientèle » pour les projets de logements de catégorie C, « une clientèle avec laquelle il n'y a pas de problèmes » (entrevue OMH, 2010). Bien sûr, cette ouverture manifestée par l'OMH doit être comprise à l'intérieur même de ses limites quant aux possibilités concrètes de mettre des logements à loyer modique à la disposition des usagers du CRDI Gabrielle-Major.

Du côté de la SHAPEM, notre interlocuteur se dit également ouvert à travailler à nouveau avec le CRDI Gabrielle-Major. Cette ouverture manifestée par la SHAPEM constitue certainement une bonne nouvelle pour le CRDI Gabrielle-Major. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, la SHAPEM gère un parc de quelque 1 500 logements, et « il y a du roulement, il y a des possibilités » de dire notre interlocuteur. La SHAPEM travaille aussi beaucoup avec le programme AccèsLogis et « est toujours en développement ». Ainsi, selon notre interlocuteur, il serait possible de réserver, par exemple, quatre ou six logements pour des usagers du CRDI Gabrielle-Major dans un projet plus large dans le cadre du programme AccèsLogis. Il serait donc possible pour le

CRDI Gabrielle-Major de s'impliquer avec la SHAPEM dans un projet, ce à quoi notre interlocuteur se dit « tout à fait ouvert » (entrevue SHAPEM, 2010).

Ceci ouvre certainement une belle avenue pour le CRDI Gabrielle-Major. Cette avenue implique toutefois deux choses. D'une part, s'impliquer dans le développement d'un projet AccèsLogis demande du temps. Nul doute que de s'impliquer dans un tel projet exigerait que le CRDI puisse dégager des ressources à cet effet. Comme l'a souligné le cadre responsable du projet, « c'est un job d'organisateur communautaire » que de travailler à développer du logement social (entrevue cadre responsable, 2010). Est-ce que le CRDI Gabrielle-Major serait prêt à dégager de telles ressources? D'autre part, un projet AccèsLogis avec quatre ou six logements réservés pour des usagers du CRDI Gabrielle-Major dans un immeuble qui en contiendrait, par exemple, 20 ou 30 au total, pose un défi particulier, comme nous l'avons souligné, en ce qui a trait à la nécessité d'assurer une présence physique dans l'immeuble. Mais, sur cet aspect, sans doute que des partenariats avec d'autres organismes pourraient éventuellement être envisagés.

Par ailleurs, outre cette possibilité évoquée par la SHAPEM avec le programme AccèsLogis, notre interlocuteur souligne que, à l'intérieur même de son parc de logements actuel, des logements pourraient sans doute, à l'occasion, être mis à la disposition du CRDI Gabrielle-Major, avec ou sans le *Programme de supplément au loyer*. Selon notre interlocuteur, environ 20 % du parc de logements de la SHAPEM est constitué de logements subventionnés, et les autres, dit-il, sont « très en deçà des prix du marché », ce qui pourrait éventuellement convenir pour les usagers du CRDI Gabrielle-Major (entrevue SHAPEM, 2010).

En somme, il apparaît que la SHAPEM pourrait constituer un partenaire de premier ordre pour le CRDI Gabrielle-Major pour assurer l'accès à un logement abordable à ses usagers désireux de vivre en logement. Elle ouvre en effet un potentiel de logements qui nous apparaît très intéressant, pour peu que le CRDI Gabrielle-Major démontre de l'intérêt à cet effet. En fonction des possibilités qu'elle pourrait offrir, l'OMH pourrait aussi être mis à contribution. Comme c'est le cas dans le projet des Habitations Papineau, l'OMH collabore déjà avec la SHAPEM sur d'autres projets, et « ça va très bien », nous dit-on de part et d'autre (entrevue OMH, 2010; entrevue SHAPEM, 2010). Pour l'OMH, la SHAPEM est un bon partenaire, notamment parce qu'il « entretient bien son parc de logement ». Aussi, selon notre interlocutrice, les deux organisations ne sont pas en compétition, mais collaborent plutôt de façon ponctuelle sur des projets dans lesquels chacun peut apporter sa contribution (entrevue OMH, 2010). Ces propos corroborent ceux que nous avons entendus à la SHAPEM (entrevue SHAPEM, 2010). L'OMH est notamment impliqué dans le projet de la SHAPEM et de l'organisme *Paroles d'exclus* sur la rue Pelletier dans Montréal-Nord.

Si la SHAPEM se montre ouverte à travailler avec le CRDI Gabrielle-Major, elle souhaiterait par ailleurs que leurs liens de partenariat soient renforcés. En effet, notre interlocuteur à la SHAPEM est à l'évidence un entrepreneur social, qui a une vision bien précise et qui voudrait faire de l'immeuble de la rue Papineau un lieu de mobilisation des locataires et des organisations qui y sont présentes, un lieu dynamique, un endroit que les

gens s'approprient pour en faire un cadre de vie stimulant où les gens se parlent, s'impliquent. Un « projet cadre » à cet effet aurait d'ailleurs été présenté au CRDI Gabrielle-Major, mais il n'aurait pas reçu l'accueil espéré. Notre interlocuteur reconnaît toutefois que ce projet d'appropriation de l'immeuble n'a pas vraiment été abordé avec le CRDI Gabrielle-Major lorsqu'il a reçu la demande de logements. Il reconnaît également qu'il ne peut pas forcer les organisations présentes dans l'immeuble à adhérer à son projet. Mais il souhaiterait au moins que, dans ce partenariat avec le CRDI Gabrielle-Major, les attentes de chacun puissent être plus clairement exprimées pour tenter de dépasser ce partenariat qui lui apparaît davantage comme un partenariat limité, dans une bonne mesure, à « une relation de propriétaire-locataire », un partenariat en somme qui se limite à l'aspect immobilier (entrevue SHAPEM, 2010).

La situation n'est pas très différente en ce qui a trait au partenariat entre le CRDI Gabrielle-Major et l'OMH. En effet, outre l'épisode de la rue Sainte-Catherine qui a conduit au déménagement et au cours de laquelle la collaboration se serait intensifiée, les liens entre le CRDI Gabrielle-Major et l'OMH ont été plutôt ténus depuis le début du projet. De fait, une fois l'entente de logements de catégorie C signée, il n'y a pas vraiment eu de contacts entre les deux organisations, outre la demande pour avoir accès aux trois unités de logement supplémentaires. En fait, hormis la rencontre « au sommet » de novembre 2007 pour statuer quant à la survie ou non du projet, il n'y a eu aucune rencontre formelle réunissant les trois partenaires principaux du projet (entrevue cadre responsable, 2008; entrevue OMH, 2008). Il n'y a pas eu non plus de rencontre réunissant les trois partenaires en ce qui a trait à l'épisode du déménagement. Notre interlocuteur à la SHAPEM raconte comment la demande de logements, qui est venue de l'OMH, s'inscrivait dans un contexte d'urgence pour le CRDI Gabrielle-Major et que, du côté de la SHAPEM aussi, on avait des logements devenus vacants qui avaient besoin d'être occupés. En fait, dans le contexte, l'arrivée des usagers du CRDI Gabrielle-Major dans l'immeuble faisait l'affaire de tout le monde : du CRDI Gabrielle-Major, qui avait impérativement un besoin criant de logements et le plus tôt possible; de la SHAPEM qui avait besoin que ses logements vacants soient occupés; et de l'OMH aussi, qui avait une sorte de « responsabilité morale » à l'égard le CRDI Gabrielle-Major (entrevue SHAPEM, 2010).

En somme, il semble que, dans ce projet des Habitations Papineau, nous soyons dans un partenariat que nous pourrions qualifier de « minimal », c'est-à-dire dans un partenariat où chacun des partenaires remplit ses obligations en vertu des ententes qu'il a signées, mais sans qu'aucun d'eux ne s'investisse réellement dans le projet, sauf le CRDI Gabrielle-Major qui, même si l'initiative est venue de l'OMH, en est devenu le porteur, et qui en est le principal bénéficiaire. Dans ce type de partenariat, ses deux partenaires lui sont certes nécessaires, mais ils lui sont en quelque sorte accessoires, instrumentalisés au profit de ses propres objectifs.

Dans un partenariat au sens fort du terme, chacun des partenaires expose au départ ses objectifs, ses motivations voire ses intérêts, ses contraintes aussi, et de là peut émerger un projet qui rallie chacun des partenaires autour d'un projet commun. Or, clairement ici, ce

n'est pas ce qui s'est passé. Quels sont les objectifs de la SHAPEM? Quels sont ceux de l'OMH? Et ceux de Gabrielle-Major?

Pour le CRDI Gabrielle-Major, son objectif était d'avoir accès à des logements de qualité et abordables pour ses usagers. De son côté, la SHAPEM souhaite davantage que de mettre des logements à la disposition du CRDI Gabrielle-Major. Son action dans cet immeuble de la rue Papineau s'inscrit dans une vision beaucoup plus large de prise en charge des locataires par eux-mêmes, d'implication et de « participation sociale » (entrevue SHAPEM, 2010). Pour l'OMH, ce projet s'inscrit dans sa mission de développement social par laquelle il souhaite, lui aussi, que les projets qu'il soutient favorisent la prise en charge des locataires par eux-mêmes. Il souhaite également voir s'établir et se maintenir un bon climat dans l'immeuble ainsi que dans le quartier. Or, si nous ne sommes pas ici en présence d'un vrai partenariat, c'est parce que ces objectifs, pourtant clairs pour chacun, n'ont jamais été exprimés de part et d'autre. Nous sommes donc ici avant tout dans un partenariat que nous pourrions qualifier d'utilitaire, dans lequel chacun y trouve son compte certes, mais qui n'a rien d'un projet commun, d'un projet qui serait co-construit (Vaillancourt, 2008; Proulx, Bourque et Savard, 2007).

Ce partenariat « minimal » n'apparaît pas en danger bien que quelques tensions soient apparues entre le CRDI Gabrielle-Major et la SHAPEM, tensions qui semblent avoir été causées essentiellement par un manque de communication et par des perceptions erronées. Cela ne signifie toutefois pas que ce partenariat minimal soit nécessairement appelé à perdurer dans le temps. En effet, du côté de la SHAPEM, la volonté a clairement été exprimée à l'effet de renforcer le partenariat en cours, de partager davantage ses attentes et préoccupations pour agir davantage de concert avec le CRDI Gabrielle-Major (entrevue SHAPEM, 2010). Nous avons vu également comment les nouvelles orientations adoptées par l'OMH de Montréal en ce qui a trait aux ententes de logement de catégorie C appellent à un partenariat plus serré, à un rapport empreint davantage de réciprocité. Reste à voir dans quelle mesure le CRDI Gabrielle-Major est disposé à s'investir davantage dans ce type de partenariat, à y dégager des ressources. Mais s'il souhaite assurer l'accès au logement pour un plus grand nombre de ses usagers, il en a certainement tout intérêt.

Plus globalement, pour peu qu'il veuille aller de l'avant avec le développement du logement pour ses usagers, il nous semble que le CRDI Gabrielle-Major devra s'atteler à la tâche de développer des liens beaucoup plus étroits avec l'ensemble des acteurs montréalais du logement, qu'il s'agisse de l'OMH, de la SHAPEM, mais aussi d'autres OSBL d'habitation et des autres acteurs du domaine du logement, les groupes de ressources techniques²⁰, par exemple, qui connaissent les projets qui peuvent être en

²⁰ « Les groupes de ressources techniques (GRT) sont des organismes à but non lucratif voués au développement de l'habitation communautaire. Ancrés localement, les GRT accompagnent les personnes désirant mettre sur pied un ensemble de logements communautaires sous forme de coopérative ou d'organisme sans but lucratif (OSBL). Les GRT agissent comme intermédiaires entre le groupe de locataires, les administrations publiques, les entrepreneurs en bâtiment et autres professionnels (architectes, notaires, ingénieurs). En plus d'offrir une aide technique, les GRT voient à former les résidents à prendre en charge la gestion de leurs nouveaux logements et à fonctionner en groupe ». (www.agrt.qc.ca)

cours d'élaboration et auxquels le CRDI Gabrielle-Major pourrait éventuellement se joindre. Cette avenue apparaît incontournable. Concrètement, cela signifie de dégager des ressources afin de faire du démarchage, par exemple, auprès d'OSBL d'habitation, de GRT, de l'OMH, de s'impliquer éventuellement dans le développement de projets AccèsLogis, bref de faire connaître ses besoins en matière de logements auprès des acteurs susceptibles d'y répondre, ainsi que son intérêt à s'impliquer dans le développement de projets communs.

Conclusion

Avec le projet des Habitations Papineau, le CRDI Gabrielle-Major a voulu expérimenter une nouvelle philosophie d'intervention, à savoir de préconiser dorénavant le « chez-soi » pour ses usagers vivant en ressource d'hébergement. Concrètement, il s'agissait de faire en sorte de mettre tout en œuvre, d'envisager toutes les options possibles, pour que les personnes puissent vivre dans la communauté avant même d'envisager l'hébergement, celui-ci ne devant être envisagé qu'en dernier recours. Le défi était important puisque la clientèle visée était celle vivant en ressource intermédiaire, et même en résidence à assistance continue (ou susceptible de s'y retrouver), des personnes donc vivant avec une déficience intellectuelle allant de légère à modérée associée à d'autres problématiques (double diagnostic) : trouble obsessionnel compulsif; trouble bipolaire; trouble de conduite sociale; atteintes neurologiques; etc.

L'évaluation que nous avons réalisée a fait la démonstration que des personnes dont le lourd profil justifie habituellement un placement en ressource d'hébergement peuvent se maintenir en logement. Elle a aussi fait la démonstration que, non seulement elles peuvent se maintenir en logement, mais qu'elles y font aussi des gains. Si la plupart d'entre elles ont aussi subi quelques pertes, les gains ont toutefois été incontestablement plus nombreux que les pertes enregistrées. Ces gains ont surtout été faits sur le plan de la qualité de vie des personnes et de leur *empowerment*. Les participants au projet d'expérimentation ont en effet gagné en liberté d'action et en bien-être. Ils ont aussi appris à s'affirmer davantage et disposent d'une meilleure estime de soi. En revanche, la situation des personnes est restée plutôt stable sur le plan de la participation sociale et seules quelques-unes d'entre elles ont réalisé des gains significatifs en matière d'autonomie. Ainsi, on peut sans doute affirmer que le projet des Habitations Papineau, un projet somme toute audacieux au départ, a passé le test de la réalité.

Le maintien en logement des personnes est par ailleurs largement tributaire du soutien qui leur est apporté. En effet, même après 33 mois dans le projet, les besoins à combler chez les participants demeurent très importants, et la perspective que ceux-ci puissent s'estomper de façon importante est faible. Dans la plupart des cas, il faut parler de soutien continu. Une présence de jour sur place de la part des intervenants apparaît essentielle, et l'idée que les personnes puissent vivre dans un logement ordinaire dans la communauté, avec des services de soutien qu'elles recevraient chez elles, apparaît difficilement réalisable, du moins pour la majorité d'entre elles. Si toutes les personnes rencontrent toujours des besoins de soutien en ce qui a trait aux activités de la vie domestique (AVD) et aux activités de la vie quotidienne (AVQ), la nécessité d'une présence sur place des intervenants tient toutefois surtout à leurs besoins de soutien liés aux problématiques particulières vécues par les personnes, les besoins liés aux AVD et aux AVQ pouvant, à la limite, être compensés.

Dans ce contexte, le modèle de soutien qui a été mis en place et qui s'est affiné au fil de la durée de l'expérimentation apparaît efficace, et semble bien répondre aux besoins des usagers-locataires, même si certains de ses éléments constitutifs peuvent être remis en

question. Nous pensons ici aux rencontres de groupe, vues au départ comme un moyen de favoriser un sentiment d'appartenance chez les locataires, qui ont vite été abandonnées. La nécessité de maintenir sur place un veilleur de nuit peut aussi être questionnée. Enfin, l'importance accordée aux services de soutien en provenance de la communauté afin que les personnes se maintiennent en logement a sans doute été surestimée.

L'importance des besoins de soutien des personnes intégrées au projet des Habitations Papineau et la présence essentielle des intervenants sur place montrent par ailleurs les limites de l'accès à un « véritable chez-soi ». Ce « véritable chez-soi » peut aussi être questionné du fait de l'obligation qui est faite aux locataires, en vertu de l'entente de logement de catégorie C avec l'Office municipal d'habitation, de recevoir des services. Cette obligation constitue en effet une entorse au principe qui voudrait que, lorsque l'on vit chez soi, on est libre d'accepter ou de recevoir des services. Aussi, avec les Habitations Papineau, sans doute sommes-nous en présence d'une sorte de formule « hybride », quelque part entre l'univers du logement et l'univers de l'hébergement. Ceci dit, si, au sens strict, on ne peut parler ici de « véritables chez-soi », les propos recueillis chez les usagers-locataires montrent toutefois que, eux, comparativement à la vie en ressource d'hébergement, ils se sentent chez eux.

Enfin, en ce qui trait au modèle de soutien mis en place, il ressort aussi de l'évaluation qu'une partie des services de soutien dispensés par la ressource contractuelle sont de l'ordre de la première ligne. À cet égard, et en conformité avec les orientations ministérielles et le *Plan d'action montréalais 2009-2012*, il serait possible d'envisager une implication du CSSS pour offrir ces services de première ligne, en tout ou en partie. Toutefois, il semble bien que les CSSS n'aient pas actuellement les ressources pour offrir ces services. Pour commencer néanmoins à aller de l'avant dans cette direction, un projet-pilote pourrait être envisagé dans le cadre d'un partenariat tripartite impliquant le CRDI Gabrielle-Major, un CSSS et l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Au plan de l'accès au logement à loyer modique, le projet des Habitations Papineau a été conçu dans un contexte particulier, celui de la mise en disponibilité de 12 unités de logement dans un même immeuble, et le modèle de soutien qui a été mis en place a été conçu en fonction de cette opportunité. Toutefois, les chances qu'une telle opportunité se reproduise, si elles ne sont pas nulles, demeurent dans l'ensemble limitées. Cette contrainte risque de devoir remettre en question le modèle de soutien développé. Plusieurs avenues ont été énumérées ici et peuvent être envisagées. Mais ce qui semble certain, c'est que le développement de l'accès au logement pour les personnes visées par le CRDI Gabrielle-Major devra passer dans l'avenir par une pluralité de modèles, en fonction des opportunités qui pourront se présenter. Elles posent toutefois toutes un défi important pour ce qui est d'assurer sur place la présence d'intervenants.

Plus globalement, dans l'optique d'assurer l'accès à un « chez-soi » à un plus grand nombre de ses usagers, le CRDI Gabrielle-Major ne doit pas sous-estimer les difficultés liées à l'accès au logement abordable. Pour y faire face, il devra se rapprocher du monde de l'habitation, établir des contacts avec ses différents acteurs et investir des ressources

pour développer des partenariats. Les opportunités ne viendront pas seules. Il faudra les développer.

Bibliographie

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES DE MONTRÉAL (ASSS) (2009). *Plan d'action montréalais 2009-2012. Services destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement*, Service de la planification et du développement stratégique, juin, 54 pages.

ASSOCIATION DU QUÉBEC POUR L'INTÉGRATION SOCIALE (AQIS) (2010). *Du rêve à la réalité. 12 modèles de milieux de vie alternatifs, 12 histoires. Mode d'emploi pour le développement de milieux de vie novateurs et sécuritaires*, 163 pages.

CENTRE DE RÉADAPTATION DE L'OUEST DE MONTRÉAL, CENTRE DE RÉADAPTATION LISETTE-DUPRAS, CENTRE DE RÉADAPTATION GABRIELLE-MAJOR, CENTRE MIRIAM, SERVICES DE RÉADAPTATION L'INTÉGRALE (CROM, CRDI-GM, CRLD, Miriam, l'intégrale) (2009). *Processus clinique montréalais*, mai, 79 pages.

CENTRE DE RÉADAPTATION GABRIELLE-MAJOR (CRDI-GM) (2007a). *Définition d'un véritable chez-soi*, janvier, 5 pages.

CENTRE DE RÉADAPTATION GABRIELLE-MAJOR (CRDI-GM) (2007b). *Programmation. Projet logement Office Municipal d'habitation – CRDI Gabrielle-Major – Propriétaire privé*, avril, 12 pages (+ annexe).

CENTRE DE RÉADAPTATION GABRIELLE-MAJOR (CRDI-GM) (2007c). *Contrat entre un établissement et une ressource non institutionnelle*, contrat liant le CRDI Gabrielle-Major et la ressource contractuelle, en vertu de l'article 108 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, dans le cadre du projet Les Habitations Sainte-Catherine, 11 pages (+ annexes).

CENTRE DE RÉADAPTATION NORMAND LARAMÉE (CRNL) (2002). *De l'hébergement au logement autonome pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Un pont à construire*, janvier, 15 pages.

COMEAU, Yvan (1994). *L'analyse des données qualitatives*, Cahiers du CRISES, no 9402, 31 pages.

DESLAURIERS, Jean-Pierre (1991). *Recherche qualitative. Guide pratique*, McGraw-Hill Éditeurs, collection Thema, 2^e trimestre, 142 pages.

DORVIL, Henri et Robert MAYER (sld) (2003). *Problèmes sociaux. Tome 1 – Théories et méthodologies*, PUQ, Ste-Foy, 592 pages.

DORVIL, Henri, Paul MORIN et Dominique ROBERT (2001). *Le logement comme facteur d'intégration sociale pour les personnes classées malades mentales et les personnes classées déficientes intellectuelles*, Groupe de recherche sur les aspects sociaux de la santé et de la prévention (GRASSP), Université de Montréal et Université du Québec à Montréal, mars, 176 pages.

DUCHARME, Marie-Noëlle (1997). *Un logement d'abord, oui...mais avec du support. Les conditions de développement du logement social pour des groupes de personnes vulnérables : une étude exploratoire*, rapport déposé à la Société d'habitation du Québec, juin, 40 pages.

DUCHARME, Marie-Noëlle et Yves VAILLANCOURT, avec la collaboration de François Aubry (2002). *Portrait des organismes sans but lucratif d'habitation sur l'île de Montréal*, LAREPPS, avec la collaboration de la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal, UQAM, 80 pages.

DUMAIS, Lucie, DUCHARME, Marie-Noëlle et François VERMETTE (2008). « Habitation communautaire et personnes vulnérables », dans *Se loger autrement au Québec*, sous la direction de Marie J. Bouchard et Marcellin Hudon, Éditions St-Martin, 185-216.

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT (FQCRDITED) (2006). *Offre de service*, 22 pages.

GERMAIN, Alain et Normand LAUZON (2006a). *Évolution de 2002 à 2005 des modes d'hébergement utilisés par la clientèle des CRDI du Québec*, 4 pages.

GERMAIN, Alain et Normand LAUZON (2006b). *Résultats de la consultation sur l'implantation de la notion de chez soi dans les CRDI*, 10 pages.

GERMAIN, Alain, Claude BELLEY, Denis DESROSIERS, Pierre MORIN et Normand LAUZON (2004). *Modèles résidentiels en émergence. Moins d'hébergement et plus de soutien*, présentation faite dans le cadre du Congrès de l'AIRHM, Rimouski, août, 33 pages.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1986). *Loi sur la Société d'habitation du Québec, Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*.

GRENIER, Stéphane, DUMAIS, Lucie et Yves VAILLANCOURT (2010). *Vivre en zone frontalière : hybridation entre les formules de logement social et d'hébergement destinées aux personnes vulnérables*, protocole de recherche présenté au Comité d'éthique de la recherche impliquant des êtres humains, Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, mai, 37 pages.

HAELEWICK, Marie-Claire, Yves LACHAPELLE et Daniel BOISVERT (2003). « La qualité de vie », dans M.-J. Tassé et D. Morin, *La déficience intellectuelle*, Gaëtan Morin, 214-227.

INFORECHERCHE DITED (2008). « Résumés de projets de recherche complétés ». Centres de réadaptation en déficience intellectuelle de Chaudière-Appalaches, de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et de Québec, avril, vol. 3, no1, p. 4-5

JETTÉ, Christian, Luc THÉRIAULT, Réjean MATHIEU et Yves VAILLANCOURT (1998). *Évaluation du logement social avec support communautaire à la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)*, LAREPPS, UQAM, février, 215 pages.

L'ÉCUYER, René (1987). L'analyse de contenu : notions et étapes. *Les méthodes de recherche qualitative*, sous la direction de Jean-Pierre Deslauriers, P.U.Q., p. 49 à 66.

LEVASSEUR, Mélanie, Denise ST-CYR TRIBBLE et Johanne DESROSIERS (2006). « Analyse du concept de qualité de vie dans le contexte des personnes âgées avec incapacités physiques », *The Canadian Journal of Occupational Therapy*, Vol 73, no 3, p. 163-177.

LOUBAT, Jean-René (2003). « Pour la participation sociale des personnes handicapées », *Lien social*, no 675, 28 août, dossier en ligne, 3 p.

MERCIER, Céline (2002). L'évolution des liens entre le logement et l'insertion sociale à travers 40 ans de documents ministériels au Québec, *L'habitation comme déterminant social de la santé mentale. Actes du colloque tenu les 15 et 16 mai*, sous la direction de Alain Beaulieu et Henri Dorvil, Les cahiers scientifiques de l'ACFAS, p. 22-26.

MERCIER, Céline et Michel Perreault (2003). « L'évaluation de programme », *Problèmes sociaux. Tome 1 – Théories et méthodologies*, sous la direction de Henri Dorvil et Robert Mayer, PUQ, Ste-Foy, p. 413-430.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS) (2003). Chez soi : le premier choix. *La politique de soutien à domicile*, 43 pages.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS) (2001). *De l'intégration sociale à la participation sociale. Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux proches*, 111 pages.

MORIN, Diane (dir.) (2008). *Échelle d'intensité de soutien (SIS-F). Manuel de l'utilisateur*. American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, 144 pages.

NINACS, William A. (2001). *Présentation faite devant l'Association pour la santé publique du Québec*, le 5 novembre, tiré de : Empowerment et service social : approches et enjeux, *Service social*, vol 44, no. 1, 1995, p. 69 à 93.

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMH) et CRDI GABRIELLE-MAJOR (2008). *Entente de service (catégorie C-PSL)*, 7 janvier, 6 pages (+ annexe).

PAILLÉ, Pierre et Alex MUCCHIELLI (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Éditions Armand Colin, Paris, 211 pages.

PROHET, Alexandra et Jean PROULX, sous la direction de Lucie DUMAIS (2008). *Les Habitations Sainte-Catherine : un chez-soi. Évaluation d'un projet pilote au Centre de réadaptation Gabrielle-Major*, Rapport préliminaire, octobre, 48 pages.

PROULX, Jean (2008). *Qualité de vie et participation sociale : deux concepts clés dans le domaine de la déficience intellectuelle. Une recension des écrits*. Cahiers du LAREPPS no 08-08, UQAM, novembre, 33 pages.

PROULX, Jean (2002). Les ressources résidentielles pour les personnes ayant une déficience physique ou intellectuelle : entre « l'ancien » et le « nouveau », *Les politiques sociales s'adressant aux personnes ayant des incapacités au Québec : histoire, inventaire et éléments de bilan*, sous la direction de Yves Vaillancourt, Jacques Caillouette et Lucie Dumais, LAREPPS, UQAM, juillet, p. 306-348

PROULX, Jean et Lucie DUMAIS (2010). *De nouvelles pratiques interorganisationnelles pour une plus grande participation sociale des personnes vivant avec une déficience intellectuelle*, Cahiers du LAREPPS no 10-05, UQAM, avril, 92 pages.

PROULX, Jean, Lucie DUMAIS et Yves VAILLANCOURT (2007). *Le Logement à soutien gradué : évaluation d'un projet prometteur pour les personnes ayant une déficience intellectuelle*, Cahiers du LAREPPS no 07-09, LAREPPS, UQAM, juin, 166 pages.

PROULX, Jean, BOURQUE, Denis et Sébastien SAVARD (2007). Les interfaces entre l'État et le tiers secteur au Québec : essai autour d'une typologie, *Intervention*, no 126, juin, p.20-30.

PROULX, Jean, Lucie DUMAIS, Jacques CAILLOUETTE et Yves VAILLANCOURT (2006). *Les services aux personnes ayant des incapacités au Québec. Rôle des acteurs et dynamiques régionales*, Cahiers du LAREPPS no 06-12, UQAM, novembre, 217 pages.

ROCQUE, Sylvie, Jacques LANGEVIN, Carole DROUIN et Jocelyne FAILLE (1999). *De l'autonomie à la réduction des dépendances*, Montréal, Éditions Nouvelles, 107 pages.

SCHALOCK, Robert L. (2004). « The concept of quality of life : what we know and do not know », *Journal of Intellectual Disability Research*, Vol. 48, Issue 3, mars, 203-216.

SOCIÉTÉ D'HABITATION POPULAIRE DE L'EST DE MONTRÉAL (SHAPEM 2008). Projet pilote de mobilisation par le logement. Site de la Biscuiterie Viau, février, 13 pages.

SOCIÉTÉ D'HABITATION POPULAIRE DE L'EST DE MONTRÉAL (SHAPEM 2007). Projet pilote rue Pelletier, mai, 14 pages.

SOCIÉTÉ D'HABITATION POPULAIRE DE L'EST DE MONTRÉAL (SHAPEM 1988). Charte constitutive.

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (SHQ). *Programme AccèsLogis, Guide d'élaboration et de réalisation de projets*, version en ligne, www.habitation.gouv.qc.ca/org/com

THOMPSON, James R., Brian BRYANT, Edward M. CAMPBELL, Ellis (pat) M. CRAIG, Carolyn HUGHES, David A. ROTHOLZ, Robert SCHALOCK, Wayne SILVERMAN, Marc J. TASSÉ, Michael WEHMEYER (2004). *Supports Intensity Scale manual and 25 forms*, American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, 128 pages.

THULEAU, B., Boisvert, D., IMBERT, P., LEBLOIS, J.-J., ROCABOY, A. et M. DURREMEYER (2006). « Passage de l'institution vers une ressource à assistance continue : impact sur la qualité de vie des usagers », dans *Déficiência intellectuelle : savoirs et perspectives, Tome 1 : Représentations, diversité, partenariat et qualité*, sous la direction de H. Gascon, D. Boisvert, M.-C. Haelewick, J.-R. Poulin et J.-J. Detraux, Presses Inter universitaires, 503-515.

TREMBLAY, Mireille (2002). « De l'exclusion à la participation démocratique des personnes présentant une déficiência intellectuelle », *Pratiques émergentes en déficiência intellectuelle. Participation plurielle et nouveaux rapports*, sous la direction de Jean-Pierre Gagnier et Richard Lachapelle, PUQ, 3^e trimestre, 17-38.

TREMBLAY, Mireille et Yves LACHAPELLE (2006). « Participation sociale et démocratique des usagers à la planification et à l'organisation des services », *Déficiência intellectuelle : savoirs et perspectives, Tome 1 : Représentations, diversité, partenariat et qualité*, sous la direction de H. Gascon, D. Boisvert, M.-C. Haelewick, J.-R. Poulin et J.-J. Detraux, Presses Inter universitaires, 77-86.

TSEMBERIS, Sam (1999). From streets to homes; An innovative approach to supported housing for homeless adults with psychiatric disabilities, *Journal of community psychology*, 27, 225-241.

VAILLANCOURT, Yves (2008). *Note de recherche sur l'apport de l'économie sociale dans la coproduction et la coconstruction des politiques publiques*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 08-01, janvier, 31 p.

VAILLANCOURT, Yves, Lucie DUMAIS, Jean PROULX et Jacques CAILLOUETTE (2006). *L'évolution des pratiques en matière de ressources et de soutien résidentiels*, conférence prononcée dans le cadre du Symposium « De l'hébergement au logement pour les personnes ayant une déficience intellectuelle », Sommet de l'Association américaine sur le retard mental, Hôtel Queen Elizabeth Fairmont, Montréal, 3-5 mai 2006.

VAILLANCOURT, Yves et Michèle CHARPENTIER (sous la direction de) (2005). *Les passerelles entre l'État, le marché et l'économie sociale dans les services de logement social et d'hébergement pour les personnes âgées*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 05-21, novembre 2005, 166 p.

VAILLANCOURT, Yves et Marie-Noëlle DUCHARME, avec la collaboration de Robert Cohen, Claude Roy et Christian Jetté (2000). *Le logement social, une composante importante des politiques sociales en reconfiguration : état de situation au Québec*, Cahiers du LARREPS, no 00-08, École de service social, UQAM, décembre, 61 pages.

ANNEXE 1 : Grilles parcours usagers T-1 à T33 par domaine d'intervention

Code de l'utilisateur #					
Santé physique	Constats	Forces /habiletés/nouveaux acquis/gains	Besoins /limites/difficultés/vulnérabilités/pertes	Objectifs	Interventions et suivis
T-1 : BF-1 + rapport sommaire + inventaire des acquis					
T0 : plan de transition					
T4 : avril 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 1 (été-automne 2008)					
T15 : mars 09 entrevues intervenants					

T20 : août- septembre 09 entrevues intervenants					
T20 : août 09 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 2 (été 2009)					
T27 : mars 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 Entrevue usager					
Bilan fonctionnel 3 (août 2010)					

Code de l'utilisateur #					
Santé mentale	Constats	Forces /habiletés/nouveaux acquis/gains	Besoins /limites/difficultés/vulnérabilités/pertes	Objectifs	Interventions et suivis
T-1 : BF-1 + rapport sommaire + inventaire des acquis			-		
T0 : plan de transition					
T4 : avril 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 1 (été-automne 2008)					
T15 : mars 09 entrevues intervenants					

T20 : août- septembre 09 entrevues intervenants					
T20 : août 09 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 2 (été 2009)					
T27 : mars 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 Entrevue usager					
Bilan fonctionnel 3 (août 2010)					

Code de l'utilisateur #					
Milieu de vie	Constats	Forces /habiletés/nouveaux acquis/gains	Besoins /limites/difficultés/vulnérabilités/pertes	Objectifs	Interventions et suivis
T-1 : BF-1 + rapport sommaire + inventaire des acquis					
T0 : plan de transition					
T4 : avril 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 1 (été-automne 2008)					
T15 : mars 09 entrevues intervenants					

T20 : août- septembre 09 entrevues intervenants					
T20 : août 09 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 2 (été 2009)					
T27 : mars 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 Entrevue usager					
Bilan fonctionnel 3 (août 2010)					

Code de l'utilisateur #					
Autonomie résid	Constats	Forces /habiletés/nouveaux acquis/gains	Besoins /limites/difficultés/vulnérabilités/pertes	Objectifs	Interventions et suivis
T-1 : BF-1 + rapport sommaire + inventaire des acquis					
T0 : plan de transition					
T4 : avril 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 1 (été-automne 2008)					
T15 : mars 09 entrevues intervenants					

T20 : août- septembre 09 entrevues intervenants					
T20 : août 09 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 2 (été 2009)					
T27 : mars 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 Entrevue usager					
Bilan fonctionnel 3 (août 2010)					

Code de l'utilisateur #					
Autonomie communautaire	Constats	Forces /habiletés/nouveaux acquis/gains	Besoins /limites/difficultés/vulnérabilités/pertes	Objectifs	Interventions et suivis
T-1 : BF-1 + rapport sommaire + inventaire des acquis					
T0 : plan de transition					
T4 : avril 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 1 (été-automne 2008)					
T15 : mars 09 entrevues intervenants					

T20 : août- septembre 09 entrevues intervenants					
T20 : août 09 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 2 (été 2009)					
T27 : mars 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 Entrevue usager					
Bilan fonctionnel 3 (août 2010)					

Code de l'utilisateur #					
Communication	Constats	Forces /habiletés/nouveaux acquis/gains	Besoins /limites/difficultés/vulnérabilités/pertes	Objectifs	Interventions et suivis
T-1 : BF-1 + rapport sommaire + inventaire des acquis					
T0 : plan de transition					
T4 : avril 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 1 (été-automne 2008)					
T15 : mars 09 entrevues intervenants					

T20 : août- septembre 09 entrevues intervenants					
T20 : août 09 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 2 (été 2009)					
T27 : mars 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 Entrevue usager					
Bilan fonctionnel 3 (août 2010)					

Code de l'utilisateur #					
Réseau social	Constats	Forces /habiletés/nouveaux acquis/gains	Besoins /limites/difficultés/vulnérabilités/pertes	Objectifs	Interventions et suivis
T-1 : BF-1 + rapport sommaire + inventaire des acquis					
T0 : plan de transition					
T4 : avril 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 1 (été-automne 2008)					
T15 : mars 09 entrevues intervenants					

T20 : août- septembre 09 entrevues intervenants					
T20 : août 09 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 2 (été 2009)					
T27 : mars 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 Entrevue usager					
Bilan fonctionnel 3 (août 2010)					

Code de l'utilisateur #					
Éduc_Pro_loisirs	Constats	Forces /habiletés/nouveaux acquis/gains	Besoins /limites/difficultés/vulnérabilités/pertes	Objectifs	Interventions et suivis
T-1 : BF-1 + rapport sommaire + inventaire des acquis					
T0 : plan de transition					
T4 : avril 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevues intervenants					
T6 : juin 08 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 1 (été-automne 2008)					
T15 : mars 09 entrevues intervenants					

T20 : août- septembre 09 entrevues intervenants					
T20 : août 09 entrevue usager					
Bilan fonctionnel 2 (été 2009)					
T27 : mars 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 entrevues intervenants					
T32 : août 10 Entrevue usager					
Bilan fonctionnel 3 (août 2010)					

ANNEXE 2 : Grille bilan usager faits saillants

Les Habitations Papineau : un Chez-soi - BILAN USAGER – FAITS SAILLANTS de T-1 à 32 -LAREPPS

Usager #	Domaines d'intervention	Lesquels	Interventions/soutien
Nouveaux acquis ou gains	Santé physique		
	Santé mentale		
	Milieu de vie		
	Autonomie résidentielle		
	Autonomie communautaire		
	Communication		
	Réseau social		
	Activités		
Maintien des acquis	Santé physique		
	Santé mentale		
	Milieu de vie		
	Autonomie résidentielle		
	Autonomie communautaire		
	Communication		
	Réseau social		
	Activités		
Besoins qui restent à combler	Santé physique		
	Santé mentale		
	Milieu de vie		
	Autonomie résidentielle		
	Autonomie communautaire		
	Communication		
	Réseau social		
	Activités		
Pertes	Santé physique		
	Santé mentale		
	Milieu de vie		
	Autonomie résidentielle		
	Autonomie communautaire		
	Communication		
	Réseau social		
	Activités		

ANNEXE 3 : Indicateurs grille analyse évaluation gains/pertes autonomie, *empowerment*, participation sociale, qualité de vie

Indicateurs –Grille analyse

Évaluation gains/pertes autonomie, *empowerment*, participation sociale, qualité de vie – Habitations Papineau

Autonomie	Empowerment	Participation sociale	Qualité de vie
<p>-autonomie résidentielle : AVD/AVQ, vêtements, repas, utilisation des électroménagers</p> <p>-autonomie communautaire : utilisation des ressources de la communauté, utilisation de la banque et de l'argent, et le soutien reçu de la communauté)</p>	<p>-participation : Assistance muette, Participation aux discussions simples (droit de parole), Participation aux débats (droit d'être entendu), Participation aux décisions (aval/refus de consentement)</p> <p>-compétences : Acquisition progressive des connaissances et des habiletés, Pratiques et techniques requises par l'action</p> <p>-estime de soi : Auto reconnaissance de la légitimité de l'identité propre, Auto reconnaissance de sa propre compétence Reconnaissance de sa compétence par les autres</p> <p>-conscience critique : Conscience collective (la personne ou la collectivité n'est pas seule à avoir un problème), Conscience sociale (les problèmes individuels et collectifs sont influencés par la façon dont la société est organisée), Conscience politique (la solution des problèmes est d'ordre structurel, et passe par le changement social, c'est-à-dire par l'action politique dans le sens non partisan du terme)</p>	<p>-entretenir des relations avec sa famille, de sentir qu'on en fait partie, de s'y sentir reconnu ;</p> <p>-recevoir du soutien, de l'aide de sa famille ;</p> <p>-apporter du soutien, de l'aide à sa famille</p> <p>-entretenir des relations avec des amis, des voisins, des collègues de travail, de sentir, de sentir qu'on en fait partie, de se sentir reconnu comme ami, voisin ou collègue de travail</p> <p>-recevoir du soutien, de l'aide de ses amis, de ses voisins, des collègues de travail ;</p> <p>-apporter du soutien, de l'aide de ses amis, de ses voisins, des collègues de travail ;</p> <p>-utiliser les commerces et services courants dans la communauté (épicerie, pharmacie, banque, etc.)</p> <p>-exercer des activités de loisir</p> <p>-utiliser les équipements sportifs ou culturels (parc, tennis, aréna, cinéma, salle de spectacle, etc.)</p> <p>-utiliser les services publics (services de transport, soins de santé, services gouvernementaux, etc.)</p> <p>-fréquenter des établissements scolaires</p> <p>-faire partie d'un groupe, d'une association, de s'y sentir reconnu</p> <p>-recevoir du soutien, de l'aide d'un groupe, d'une association</p> <p>-apporter du soutien, de l'aide par l'entremise d'un groupe, d'une association (bénévolat)</p> <p>-exercer une activité de travail valorisante (stages ou autres)</p> <p>-occuper un emploi rémunéré</p> <p>-être impliqué dans un projet communautaire</p> <p>-exercer son droit de vote</p> <p>-prendre part aux décisions au sein d'un groupe, d'une association</p> <p>-payer des impôts</p> <p>-contribuer financièrement à une cause, à une association, à un parti politique</p> <p>-participer aux affaires publiques (manifestations, lignes ouvertes, consultations publiques, etc.)</p> <p>-se présenter à un poste électif.</p>	<p>-Bien-être émotionnel : être content (satisfaction, être heureux), avoir une image de soi positive, être à l'abri du stress</p> <p>-Relations interpersonnelles : avoir des interactions sociales (réseau social), avoir des relations avec la famille, les amis, recevoir du soutien (émotionnel, physique, etc.)</p> <p>-Bien-être matériel : avoir un statut financier, avoir un emploi, avoir un logement convenable</p> <p>-Développement personnel : avoir un niveau d'instruction acceptable, avoir des compétences reconnues, connaître des réussites</p> <p>-Bien-être physique : jouir d'un bon état de santé, pouvoir réaliser les activités de la vie quotidienne, avoir des activités de loisir</p> <p>-Autodétermination : être autonome et exercer un contrôle sur sa vie, poursuivre des buts personnels, avoir la possibilité de faire des choix</p> <p>- Inclusion sociale : être intégré et participer socialement, jouer des rôles sociaux valorisés, recevoir du soutien de la communauté</p> <p>-Droits : faire respecter ses droits (dignité, égalité), bénéficier de droits reconnus par la loi (citoyenneté, justice, etc.)</p>

**ANNEXE 4 : Grille parcours usager T-1 T33 – faites saillants – évaluation gains/pertes
autonomie, *empowerment*, participation sociale, qualité de vie**

Grille parcours usager T-1 à T33 – Faits saillants

Évaluation gains/pertes autonomie, *empowerment*, participation sociale, qualité de vie – Habitations Papineau

USAGER #				
	Autonomie	Empowerment	Participation sociale	Qualité de vie
NOUVEAUX ACQUIS OU GAINS				
MAINTIEN DES ACQUIS				
BESOINS QUI RESENT À COMBLER				
PERTES				
CONCLUSION (+/-)				