



Vers un but commun en matière de services dans les refuges

Ce que vous devez savoir :

Le service des refuges est une réaction à l'échelle locale au nombre croissant des sans-abri en Amérique du Nord et en Europe. Le succès d'un refuge se mesure généralement en examinant la capacité du refuge à limiter l'itinérance, à satisfaire aux besoins immédiats et à long terme de ses clients, et à aider les utilisateurs des refuges à trouver un logement stable une fois qu'ils quittent le refuge. La prestation des services tend à être différente d'un refuge à un autre et est variée au sein des refuges. C'est pourquoi il n'existe pas de modèle unique de prestation de services qui puisse être utilisé efficacement dans tous les refuges.



De quoi traite la recherche?

Cette recherche identifie trois facteurs importants qui affectent la prestation des services dans les refuges pour sans-abri: la relation entre le refuge et la communauté, l'environnement bâti et la communauté environnante, et la prestation des services. L'étude suggère que ces caractéristiques sont interdépendantes et que la réussite d'un refuge se mesure mieux dans le contexte de ces trois caractéristiques larges.



MOTS CLÉS

refuges pour sans-abri, participation de la communauté, prestation des services

SOURCE DE L'ARTICLE

Walsh, C.A., Graham, J.R., & Shier, M. (2009). Towards a common goal for shelter service. *Social Development Issues*, 31(2), 57-69.

Date du sommaire: : Novembre 2012

Quelles démarches ont été entreprises par les chercheurs?

Les chercheurs ont choisi soixante refuges partout au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni, et les ont catégorisés par refuges qui réussissent très bien ou moins bien à fournir un service efficace à leurs clients. Des entrevues ont été menées auprès des exploitants des refuges concernant des sujets tels l'intimité, la sécurité, l'emplacement, les styles de prestation de services et des idées sur le concept du refuge idéal. On a encouragé les exploitants à donner leurs réponses à la lumière des caractéristiques de l'environnement bâti, des relations entre le refuge et

la communauté, et de la prestation des services. Les refuges qui ont fait partie de l'étude avaient des populations variées (femmes, hommes, mixte ou jeunes), des emplacements variés (résidentiel, commercial ou un mélange des deux), des styles variés (maisons, appartements ou dortoirs), et des systèmes de prestation de services variés (repas et un endroit où dormir ou des services plus intenses tels du counselling, de l'appui en matière d'aptitudes à la vie quotidienne et des services de santé).

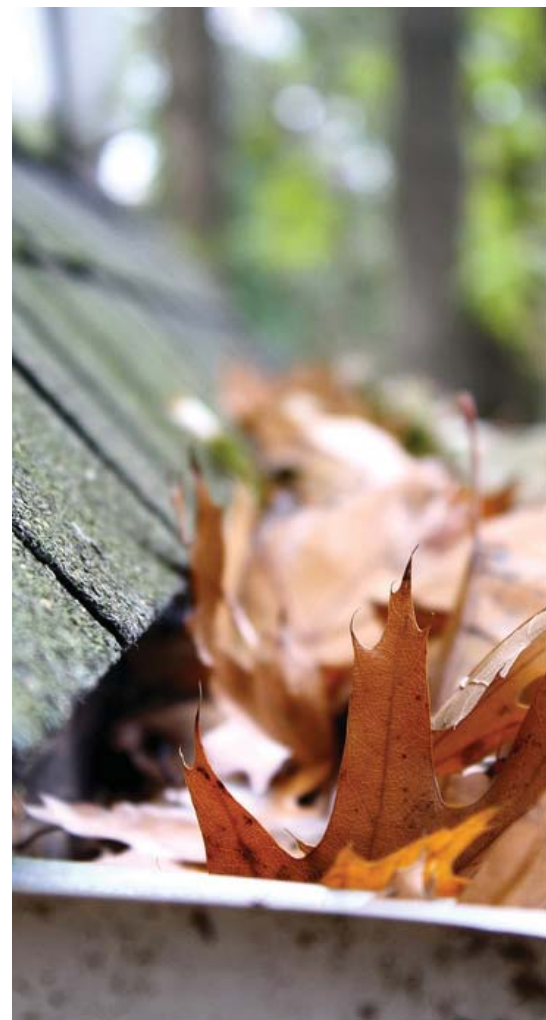
Qu'ont découvert les chercheurs?

Les chercheurs ont découvert que les relations communautaires, l'environnement établi et la prestation des services sont les trois caractéristiques qui doivent être prises en considération lorsqu'on mesure la réussite d'un refuge. On a trouvé que l'attitude des membres de la communauté envers les sans-abri indiquait si oui ou non le refuge avait une bonne relation avec la communauté. La participation des membres de la communauté aux réunions de planification initiales des refuges et aux opérations quotidiennes ultérieures indiquait une relation solide entre le refuge et la communauté. On a trouvé que si l'on informait les voisins sur les services qu'offrait le refuge, on obtenait davantage de soutien. En ce qui a trait à l'environnement bâti, les

chercheurs ont trouvé que des entrées privées et des aires extérieures privées aidaient à préserver la dignité des clients lorsqu'ils entraient ou sortaient de l'édifice. Des participants à cette étude ont rapporté que les caractéristiques physiques d'un refuge avaient un effet sur l'idée de domicile que se font les clients. Des chambres privées plutôt que des salles partagées et des appartements plutôt que des dortoirs communs aidaient à créer un environnement de soutien qui favorisait une prestation de services réussie. Les chercheurs ont également trouvé que quels que soient les services fournis (d'urgence, de transition, de soutien ou d'approche), ces derniers devaient être offerts dans un cadre axé sur le client et avec considération afin qu'ils puissent être efficaces.

COMMENT POUVEZ-VOUS UTILISER CETTE RECHERCHE?

Cette recherche fournit des renseignements qui peuvent être utilisés par les planificateurs, les communautés et les prestataires de services afin de trouver des emplacements appropriés pour les refuges pour sans-abri. De plus, elle peut être utilisée dans le but d'assurer que les refuges s'intègrent bien au sein de la communauté, s'accommodent convenablement au nombre de clients et aux besoins des clients, et fournissent des services au sein d'un environnement axé sur le client et avec considération.



*Image: Laurel Finkel Photography



La chercheuse :

La docteure **Christine Walsh** est professeure adjointe à la Faculty of Social Work à la University of Calgary. Ses intérêts de recherche comprennent les populations affectées par l'exclusion sociale, la pauvreté et l'itinérance.