

TOUT COMPTE FAIT

Un service de fiducie volontaire

DOCUMENT DE PRÉSENTATION



470, rue Bowen Sud
Sherbrooke (Quebec) J1G 2C7
Téléphone : (819) 821-2311
Télécopieur : (819) 821-2700
Courriel : info@chaudronweb.org
Site web : www.chaudronweb.org

Récipiendaire d'une *Mention d'honneur*
dans la catégorie « Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables »
dans le cadre des *Prix d'excellence du réseau de la santé et
des services sociaux du Québec*, édition 2007-2008

Document mis à jour en
Janvier 2011

INTERVENANT(S) DE FIDUCIE

Steve Lenneville

La Chaudronnée de l'Estrie

Alain Robert

La Chaudronnée de l'Estrie

COMITÉ DE CONCERTATION

Marie-Claude Vézina

Coordonnatrice

La Chaudronnée de l'Estrie

François Lemieux

Adjoint à la coordination et responsable
de l'éducation populaire autonome

La Chaudronnée de l'Estrie

Steve Lenneville

Intervenant de fiducie

La Chaudronnée de l'Estrie

Alain Robert

Intervenant de fiducie

La Chaudronnée de l'Estrie

Gaëtan Cloufier

Directeur général

Services d'aide en prévention de la criminalité (SAPC)

Kim Létourneau

Coordonnatrice

Accueil Poirier

(Refuge opéré par le Partage St-François)

Charles Coulombe

Organisateur communautaire

Centre de santé et de services sociaux-

Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS)

COMITÉ CLINIQUE

François Lemieux

Adjoint à la coordination et responsable
de l'éducation populaire autonome

La Chaudronnée de l'Estrie

Steve Lenneville

Intervenant de fiducie

La Chaudronnée de l'Estrie

Alain Robert

Intervenant de fiducie

La Chaudronnée de l'Estrie

Philippe Gendron

Travailleur social

Équipe itinérance

Centre de santé et de services sociaux-

Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS)

TOUT COMPTE FAIT...

...du point de vue des personnes participantes_____

*« Je suis contente parce qu'il me reste encore de l'argent à la fin du mois.
J'administre mieux mon budget depuis que je fais affaire avec la fiducie.
Avant, quand je recevais mon chèque, je dépensais tout la même journée. »*

*« Mon objectif avec la fiducie, c'était de pouvoir garder mon logement
avec mes chats. C'est ce que j'ai réussi à faire. Je suis vraiment content. »*

*« J'ai un problème de jeu et j'étais pour perdre mon logement.
Avec la fiducie, j'ai réussi à garder mon loyer et je ne joue plus.
Je paie mes affaires, ça m'aide à gérer mon argent et pour l'instant,
ça va bien. Je suis contente. »*

*« Je ne suis pas capable d'avoir de l'argent dans mes poches.
Avec la fiducie, ça me permet de me contrôler. »*

*« Quand je reçois mon chèque, je suis capable de payer mon loyer,
mais après ça je me « shoote » puis je bois le reste dans les jours suivants.
Si on s'entend sur un petit montant que vous me donnez chaque semaine,
j'suis certain que je vais être capable de me contrôler. »*

*« Je passe ma carte de débit à mes chums. Je sais qu'ils me volent,
Mais j'ai besoin d'amis parce que je suis tout seul... »*

« Je suis contente. J'achève de payer mes dettes! »

« Ça fait cinq mois que je ne suis pas allé en-dedans... »

« Je suis moins nerveux depuis que j'utilise la fiducie... »

...du point de vue des partenaires_____

*« La fiducie permet de sortir d'un contexte d'urgence. L'aspect budgétaire étant stabilisé et
les risques de dérapage réduits, on augmente les conditions de réussite des autres interventions
qui nous permettent d'aller plus loin. C'est un service qui a de l'impact
sur l'ensemble du contexte d'intervention. »*

Philippe Gendron, travailleur social
Équipe itinérance du CSSS-IUGS

*« Le service de fiducie volontaire « Tout compte fait » est un filet de sécurité sociale absolument essentiel.
Il répond concrètement et de façon adaptée aux besoins de base et aux réalités des personnes
les plus démunies de notre société. En effet, la gestion du budget et son apprentissage agissent
directement sur plusieurs facteurs de risques d'itinérance en assurant une certaine
stabilité financière. Plusieurs personnes ne seraient pas logeables et ne mangeraient
qu'au début du mois si ce service n'existait pas. »*

Sophie Lambert, coordonnatrice terrain
Coalition sherbrookoise pour le travail de rue

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE

1. VULNÉRABILITÉ, MARGINALITÉ ET INSTABILITÉ DANS LA COMMUNAUTÉ
2. SERVICES OFFERTS
3. PRINCIPES DIRECTEURS
4. OBJECTIFS
5. MODALITÉS D'ACCÈS
6. MODALITÉS DE GESTION
7. TRAITEMENT DES PLAINTES
8. PARTENARIAT

ANNEXE

P RÉAMBULE

Un service de fiducie volontaire est offert à Sherbrooke par la Chaudronnée de l'Estrie depuis le 26 janvier 2006. La démarche a été amorcée au printemps 2005 en concertation avec trois partenaires du milieu, soit les Services d'aide en prévention de la criminalité (SAPC), le refuge Accueil Poirier (un service du Partage Saint-François) et l'équipe itinérance du CSSS-IUGS.

Au cours de l'année 2009-2010, quelque 54 personnes ont reçu des services de TOUT COMPTE FAIT. Depuis sa mise en place en 2006, c'est plus de 171 personnes qui en ont bénéficié. Le service a démontré sa pertinence, tant du point de vue des usagers que de celui des intervenant(e)s des différentes ressources du milieu. TOUT COMPTE FAIT est d'ailleurs appuyé par la Table de concertation sur l'itinérance à Sherbrooke qui regroupe plus de 20 organismes et établissements du milieu.

Bien que le service ait été implanté dans le réseau des ressources en itinérance, TOUT COMPTE FAIT ne s'adresse pas qu'aux personnes qui sont à la rue. De fait, si l'itinérance est une manifestation extrême de la pauvreté et de la désaffiliation sociale, les situations de risque d'itinérance, elles, sont beaucoup plus répandues. Au cœur de l'itinérance, il est notamment question de vulnérabilité, de marginalité et d'instabilité résidentielle. Ainsi, TOUT COMPTE FAIT s'adresse d'abord à des personnes vulnérables dont les difficultés peuvent conduire vers une dégradation des conditions de vie.

Ce document est destiné aux intervenants et intervenantes du milieu ainsi qu'aux partenaires susceptibles de contribuer au financement de TOUT COMPTE FAIT. On y présente le fonctionnement du service ainsi que la structure du partenariat sur laquelle il s'appuie. Pour obtenir plus d'informations, nous vous invitons à contacter la Chaudronnée de l'Estrie ou à prendre connaissance des rapports d'activités produits annuellement depuis la mise en place du service en 2006.

1. **V**ULNÉRABILITÉ, MARGINALITÉ ET INSTABILITÉ DANS LA COMMUNAUTÉ

La vulnérabilité des personnes dans notre société peut prendre plusieurs formes et être associées à différents contextes. Avec le service TOUT COMPTE FAIT, les partenaires veulent rejoindre les personnes dont les facteurs de vulnérabilité sont généralement associés à des conditions de marginalité et d'instabilité dans la communauté : instabilité dans les liens avec les différents services et instabilité résidentielle.

Le risque d'itinérance

L'itinérance exprime une condition de vie. Le risque d'itinérance, quant à lui, s'observe quand des situations ou des facteurs dans la vie d'une personne contribuent à fragiliser sa stabilité résidentielle et peuvent générer une désorganisation menant à l'itinérance. Ainsi, le service de fiducie TOUT COMPTE FAIT existe pour les personnes en situation d'itinérance ou à haut risque de le devenir, quels que soient les facteurs qui y sont associés ou qui en sont la cause.

La fiducie, c'est pour qui?

Bien que le service ait été implanté dans le réseau des ressources en itinérance, TOUT COMPTE FAIT ne s'adresse pas qu'aux personnes qui sont à la rue. De fait, si l'itinérance est une manifestation extrême de la pauvreté et de la désaffiliation sociale, les situations de risque d'itinérance, elles, sont beaucoup plus répandues. Au cœur de l'itinérance, il est notamment question de vulnérabilité, de marginalité et d'instabilité résidentielle. Ainsi, TOUT COMPTE FAIT s'adresse d'abord à des personnes vulnérables dont les difficultés peuvent conduire vers une dégradation des conditions de vie et à l'itinérance.

Bien que les difficultés vécues par ces personnes soient liées à un ensemble de problèmes parfois très complexes, les conséquences sont souvent les mêmes : risque de perte de logement et difficultés chroniques à se replacer en logement compte tenu d'une mauvaise réputation. Ce problème est amplifié quand il y a un faible taux d'inoccupation des logements et par les réticences de plus en plus grandes des propriétaires privés à l'égard des personnes très marginalisées. De plus, la majorité de ces personnes vivent des difficultés psychosociales importantes ayant un impact sur l'ensemble des conditions de vie, sans par ailleurs rencontrer les critères définissant la notion d'inaptitude pouvant conduire à la mise sous curatelle.

TOUT COMPTE FAIT répond aux besoins des personnes qui ont subi un échec de la vie ayant conduit graduellement ou radicalement à vivre des difficultés de fonctionnement dans la communauté, ainsi qu'aux personnes victimes d'abus (personnes très vulnérables, isolées et sans réseau significatif et fiable).

Pertinence du service

La pertinence d'offrir une aide dans la gestion de budget est largement reconnue depuis nombre d'années par les intervenants et intervenantes qui accompagnent des personnes très marginalisées, vulnérables et à risque d'itinérance. Ce besoin a été nommé à différentes occasions par les partenaires au cours des dernières années,

notamment lors des travaux ayant conduit à la mise sur pied de l'équipe itinérance du CSSS-IUGS, en février 2004.

Le service de fiducie TOUT COMPTE FAIT permet :

- de répondre à un besoin d'encadrement et de soutien spécifique en regard de la gestion de budget;
- d'offrir une formule adaptée pour les personnes en situation de grande vulnérabilité et vivant des difficultés psychosociales importantes.
- de prévenir et de réduire les situations d'itinérance.

2.

SERVICES OFFERTS

TOUT COMPTE FAIT ne remplace pas les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux ou par tout autre réseau public, mais il constitue un outil pertinent pouvant faire partie d'un plan d'intervention. Les services offerts sont répartis en trois blocs : la gestion budgétaire, l'accompagnement et la défense des droits et, enfin, le soutien au projet de vie.

▶ **Gestion budgétaire**

La gestion budgétaire est la base du service TOUT COMPTE FAIT. Elle comprend toutes les opérations et interventions directement liées à la gestion d'argent : encaissement du revenu, paiement des comptes et application de la répartition budgétaire convenue avec la personne participante. Un suivi périodique est assuré et les objectifs à court, moyen et long termes sont réévalués avec la personne participante.

▶ **Accompagnement et défense des droits**

L'accompagnement et la défense des droits comprennent toute intervention d'accompagnement dans une démarche et dont l'objectif est de favoriser ou rétablir l'accès à des services dans la communauté. La personne participante peut être accompagnée dans différents contextes : entente avec les créanciers, information sur les droits civils, recréation de liens avec différents milieux, etc.

▶ **Soutien au projet de vie**

Le soutien au projet de vie comprend l'ensemble des stratégies et interventions qui visent à aider la personne participante à revoir certaines habitudes de vie et à développer des habiletés susceptibles d'assurer sa stabilité, son autonomie et son intégrité dans la communauté. Le soutien au projet de vie s'inscrit dans la perspective du rétablissement et du développement des capacités des personnes et s'effectue dans un contexte où le suivi psychosocial relève d'abord de la responsabilité de l'intervenant ou l'intervenante référant.

3.

P RINCIPES DIRECTEURS

- ▶ L'utilisation de la fiducie se fait dans un contexte volontaire. Il ne s'agit pas d'un moyen de contrôle des individus, mais plutôt d'un outil à leur disposition dans une perspective de réduction des méfaits (réduire les impacts négatifs du mode de vie sur les individus et leur environnement).
- ▶ Le service de fiducie est un outil à envisager de façon exceptionnelle, et seulement devant le constat que d'autres stratégies ont échoué pour aider la personne à se stabiliser et atteindre ses objectifs de vie.
- ▶ Le service de fiducie ne remplace pas un régime de protection. Il doit s'appliquer uniquement dans des situations où un régime de protection est inapproprié ou non applicable. Le service de fiducie peut néanmoins faire partie d'un processus transitoire dans le cadre d'une démarche menant à la curatelle, et ce, dans le but d'aider la personne à maintenir des acquis et de prévenir la dégradation de ses conditions de vie.
- ▶ Le service se veut simple et efficace, tant pour les individus participants que pour l'organisme promoteur et les partenaires du milieu.
- ▶ TOUT COMPTE FAIT ne remplace pas les services qui sont (ou qui pourraient être) offerts par les organismes et établissements qui agissent comme milieu de vie et/ou ayant une mission de réadaptation. Cependant, le recours au service de fiducie est possible et peut être particulièrement indiqué. Or, la Chaudronnée s'engage à répondre aux besoins à la mesure de ses capacités et selon les moyens qui auront pu être mis en place avec les ressources financières obtenues et les liens de partenariat établis.

4.

OBJECTIFS

L'objectif général du service TOUT COMPTE FAIT est de permettre à des individus dont la situation se dégrade de reprendre leur vie en main et de vivre des réussites dans la gestion de leur budget et dans l'organisation de leur vie en général. Plus spécifiquement, le service de fiducie permet d'atteindre les objectifs suivants :

- ▶ Assurer une répartition graduelle du revenu disponible;
- ▶ Soutenir les personnes dans le règlement de différentes dettes (amendes, dépanneur du coin offrant crédit, dettes illicites, etc.);
- ▶ Aider ces personnes à rebâtir leur crédibilité dans la communauté;
- ▶ Réduire les facteurs de risque de dysfonctionnement des personnes lors des entrées d'argent;
- ▶ Emmener graduellement les personnes participantes à être en mesure de gérer leur budget, en partie ou en totalité;
- ▶ Prévenir et réduire les situations d'itinérance.

Critères d'admissibilité

- ▶ Être âgé(e) de 18 ans ou plus;
- ▶ Éprouver une grande difficulté à gérer son budget (non-paiement du loyer ou loyer souvent en retard, manques fréquents de nourriture, habitudes de consommation accentuant les difficultés, etc.);
- ▶ Être en mesure de comprendre les enjeux et engagements lors de la signature de l'entente, et y consentir.

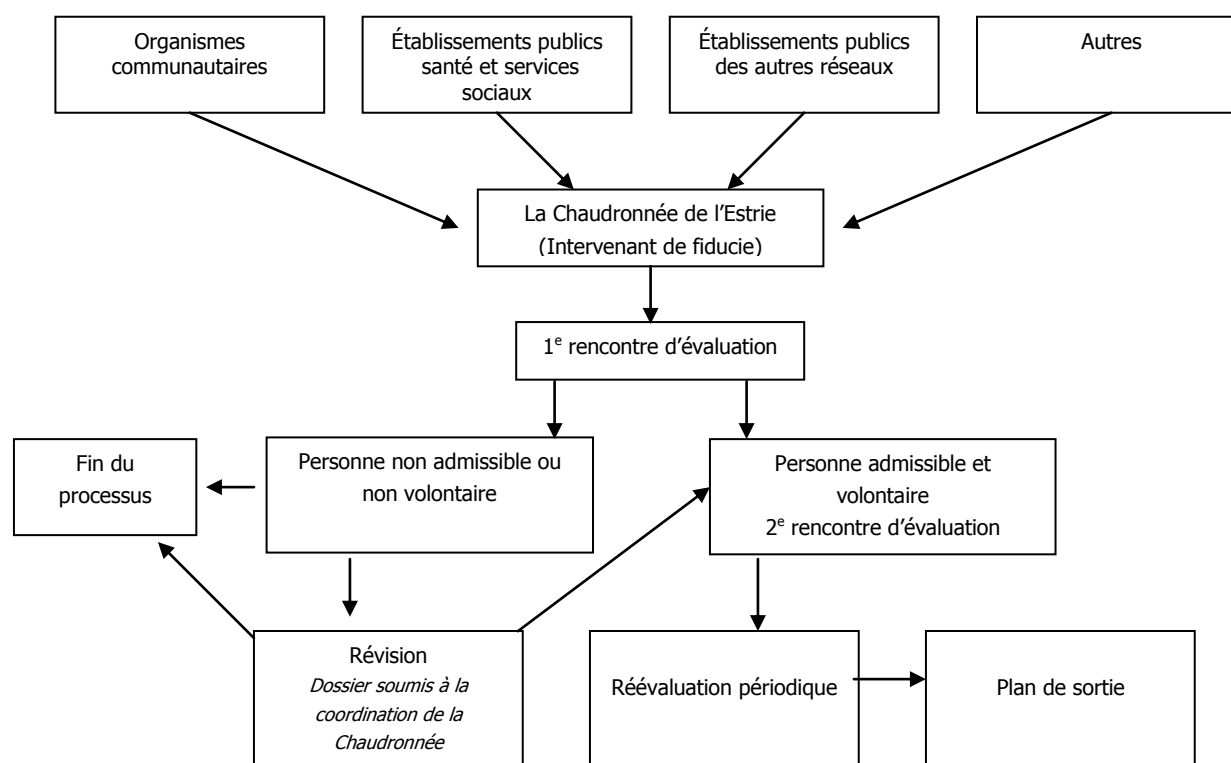
Références

Des références peuvent être reçues de toute provenance (voir tableau sur les modalités d'accès). Une fois la personne dirigée vers TOUT COMPTE FAIT, une évaluation est faite par l'intervenant(e) de fiducie, et c'est cette dernière qui prend la décision d'accepter ou non la personne dirigée. Enfin, les personnes acceptées peuvent se retrouver sur une liste d'attente, selon le nombre de personnes inscrites au moment de la demande. En cas de désaccord entre l'intervenant(e) de fiducie et l'intervenant(e) référant quant à l'admissibilité d'une personne, la coordination de la Chaudronnée peut être consultée avant la prise d'une décision finale.

Évaluation et réévaluation

Deux rencontres d'évaluation sont effectuées avant l'acceptation d'une personne participante. La première rencontre a pour but de présenter à la personne volontaire les enjeux et le fonctionnement de la fiducie pour qu'elle comprenne bien les engagements de part et d'autre. L'évaluation des besoins, des revenus et des dépenses sont effectués lors de cette rencontre. Si la personne maintient son intérêt, la deuxième rencontre permettra de préciser des objectifs, de préparer l'entente et de procéder à la signature des documents officiels. Le service de fiducie peut ainsi démarrer. Périodiquement, une réévaluation est faite avec la personne participante. Ces rencontres permettent de vérifier l'atteinte des objectifs et de convenir de la continuité ou de l'arrêt du service.

Modalités d'accès au service TOUT COMPTE FAIT



6.

MODALITÉS DE GESTION

- ▶ La Chaudronnée de l'Estrie détient un compte bancaire pour la gestion exclusive de la fiducie. L'institution financière partenaire est la Caisse populaire du nord de Sherbrooke, succursale Sainte-Famille.
- ▶ Chaque personne participante détient un compte personnel qui est relié au compte principal.
- ▶ Les revenus des personnes participantes sont reçus directement par la Chaudronnée et, chaque fois que c'est possible, par dépôt direct au compte bancaire dédié à la fiducie.
- ▶ Les paiements sont versés directement par la Chaudronnée pour couvrir les dettes courantes dont le paiement aura été convenu avec la personne participante.
- ▶ La balance est remise par chèque(s) à la personne participante, par tranches ou en un seul versement, selon l'entente convenue. Aucun argent en espèces n'est remis.
- ▶ Les personnes participantes doivent se présenter à l'institution financière pour encaisser leur chèque émis par l'organisme promoteur. L'intervenant(e) de fiducie peut accompagner la personne participante lors de ses premières visites à l'institution financière.
- ▶ Les rencontres ont lieu à la Chaudronnée ou, si l'intervenant(e) de fiducie le juge pertinent, dans un autre lieu à déterminer.
- ▶ Chaque mois, un bilan des transactions est produit. Le bilan personnel est présenté à chaque personne participante et discuté lors d'une rencontre de suivi.

7. TRAITEMENT DES PLAINTES

La Chaudronnée s'est dotée d'une politique en matière de traitement des plaintes. Cette politique vise à définir les orientations du service de fiducie TOUT COMPTE FAIT en matière de plaintes et à établir une procédure de traitement qui assure à ses participants un service équitable et de qualité. Le traitement des plaintes est un processus visant le maintien et l'amélioration constante de la qualité des services offerts.

8. PARTENARIAT

▶ **Partenariat organisationnel**

Bien que la Chaudronnée soit l'organisme promoteur du service de fiducie, il ne s'agit pas d'un service dédié aux seules personnes utilisatrices de la soupe populaire, mais plutôt à l'ensemble de la population itinérante du territoire. Toutes les personnes participantes circulent constamment dans le réseau des services du milieu. Cette réalité territoriale et intersectorielle doit favoriser le développement d'une responsabilité collective à l'égard des personnes, mais aussi un sentiment d'engagement à l'égard du service TOUT COMPTE FAIT de la part des ressources du milieu susceptibles d'y diriger des personnes. La reconnaissance de cette approche doit faire en sorte que les organismes et établissements du milieu se sentent interpellés à l'égard du développement et de la consolidation du service. Un *comité de concertation* a été mis sur pied avec pour mandat d'orienter le développement et la consolidation du service sur une base inter-organisationnelle et de soutenir la Chaudronnée dans ses responsabilités d'organisme promoteur.

▶ **Partenariat dans les services aux personnes**

Ce partenariat s'actualise d'abord par des références adéquates, c'est-à-dire accompagnées d'une intention et d'un engagement à maintenir un suivi auprès des personnes dirigées lorsque requis. Ce type de partenariat s'actualise également par des stratégies mises de l'avant en étroite collaboration entre la personne participante, la Chaudronnée et les partenaires qui réfèrent au service. À cet effet, mentionnons que des 54 personnes participantes à TOUT COMPTE FAIT en 2009-2010, 81,5 % étaient suivies par au moins une autre personne que l'intervenant(e) de fiducie. Enfin, un *comité clinique* a été mis en place afin de soutenir les intervenants et intervenantes de fiducie dans les pratiques d'intervention, notamment dans les situations complexes.

▶ **Partenariat financier**

Pour maintenir le service, la Chaudronnée doit pouvoir compter sur un partenariat financier de la part de bailleurs de fonds dont la mission justifie l'appui à un tel service, qu'il s'agisse de fondations ou de programmes publics de financement issus des différents paliers de gouvernement. Actuellement, le service TOUT COMPTE FAIT est essentiellement financé grâce à des ententes de collaboration et accords de contribution conclus avec les Services correctionnels du Québec, Emploi-Québec et le CSSS-IUGS. Ces ententes sont non-récurrentes, mais renouvelables. Le comité de concertation assume la responsabilité de développer le partenariat financier.

ANNEXE

Contrat légal de fiducie

CONTRAT DE FIDUCIE intervenu à Sherbrooke le _____
Entre La Chaudronnée de l'Estrie, dont le siège social est situé au 470, rue Bowen Sud, district de
St-François, ci-après nommé la personne fiduciaire.

ET

Domicilié au

ci-après désigné la personne constituante

LESQUELS CONVIENNENT CE QUI SUIT :

1- OBJET :

L'objet de la présente convention est de pouvoir aux modalités d'administration des biens confiés à la personne fiduciaire par la personne constituante. Elle constitue une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil.

2- DISPOSITIONS APPLICABLES :

Les articles 1260 et suivants du Code civil s'appliquent pour les aspects non couverts par la présente convention.

3- OBLIGATION DE LA PERSONNE FIDUCIAIRE :

3.1 Respect de la volonté de la personne constituante : La personne fiduciaire s'engage à administrer les biens qui lui sont confiés volontairement par la personne constituante et à lui remettre tel bien sur demande dans le respect des règles de La Chaudronnée de l'Estrie.

3.2 Prudence et diligence : La personne fiduciaire doit agir avec prudence et diligence, avec honnêteté et loyauté, dans le meilleur intérêt de la personne constituante ou dans les objectifs de La Chaudronnée de l'Estrie.

3.3 Administration : La personne fiduciaire doit poser tous les actes nécessaires à la préservation de l'argent qui lui est confiée et agir dans les limites du mandat de La Chaudronnée de l'Estrie et de l'article 1341 du Code civil.

3.4 Reddition de compte : La personne fiduciaire rend compte de la gestion des fonds qu'elle administre pour la personne constituante sur une base régulière.

4- OBLIGATION DE LA PERSONNE CONSTITUANTE :

4.1 Engagement à respecter : La personne constituante s'engage à signer, si requis et lorsque nécessaire, tout document pertinent à la bonne marche du suivi administratif.

4.2 Prise en charge : La personne constituante fait l'engagement de prendre tous les moyens à sa disposition afin d'être en mesure d'assumer, à terme et par elle-même, la gestion personnelle de ses finances.

4- NON-RESPECT DE LA CONVENTION :

En tout temps, les parties peuvent mettre fin aux présentes moyennant un avis écrit ou verbal.

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé, à Sherbrooke, ce _____ du mois de _____ 20____

La Chaudronnée de l'Estrie

Personne participante