

Portrait de l'**ITINÉRANCE** sur le territoire des LAURENTIDES et des besoins en matière d'**INTERVENTION**

Mise à jour mars 2021



Étude réalisée par Paul Carle

avec la collaboration de Linda Déry

pour la Concertation régionale en itinérance des Laurentides (CRI)

CRI
Concertation
régionale
en itinérance
des Laurentides

DIRECTION DE LA RECHERCHE ET RÉDACTION

Paul Carle, Ph. D., professeur au département de communication sociale et publique de l'Université du Québec à Montréal

Linda Déry, consultante en gestion et développement communautaire (collaboration à compter d'août 2020)

COMITÉ D'ENCADREMENT DE LA CONCERTATION RÉGIONALE EN ITINÉRANCE DES LAURENTIDES (CRI)

Lise Desrochers	Centraide Laurentides
Benoit Lacoste	Resto Pop Thérèse-De Blainville
Audrey Larocque	Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Marie-Claude Renaud	Les Ressources communautaires jeunesses ACJ+
Barbara Sylvain	Atelier Ensemble on se tient

RÉVISION

Linda Déry
Hélène Sanschagrin

MISE EN PAGE

Hélène St-Cyr, graphiste

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse:

<https://www.centraidelalaurentides.org/nous-investissons/nos-champs-dinterventions/batir-des-milieus-de-vie-rassembleur/>

LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES

ACJ+	Les Ressources communautaires ACJ+
AQPS	Association québécoise de prévention du suicide
CHSLD-CLSC	Centre d'hébergement et de soins de longue durée-Centre local de services communautaires
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
COVID-19	Maladie à coronavirus 2019
CRI	Concertation régionale en itinérance des Laurentides
CNESST	Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
DRHC	Développement des ressources humaines Canada
FRAPRU	Front d'action populaire en réaménagement urbain
IPAC	Initiative de partenariat en action communautaire
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OBNL	Organisme à but non lucratif
OMH	Office municipal d'habitation
PCU	Prestation canadienne d'urgence
RAPSIM	Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
RSIQ	Réseau solidarité itinérance Québec
ROCL	Regroupement des organismes communautaires des Laurentides
SHQ	Société d'habitation du Québec
UQAM	Université du Québec à Montréal

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	4
Mandat et méthodologie	5
Chapitre 1 LE PORTRAIT DE L'ITINÉRANCE DANS LES LAURENTIDES	7
1.1 Le processus de désaffiliation sociale et l'itinérance	7
1.1.1 Tableau 1: Le processus qui mène à l'itinérance	7
1.2 Le nombre de personnes en situation d'itinérance sur le territoire des Laurentides.....	8
1.2.1 Tableau 2 : Compilation des résultats de la région des Laurentides.....	10
1.3 Quelques aspects du phénomène au niveau régional.....	10
1.3.1 Un phénomène masculin, mais attention !!!.....	11
1.3.2 La pauvreté, la santé mentale, les dépendances : des facteurs associés à l'itinérance	11
1.3.3 Un bon fonctionnement en réseau	11
1.3.4 Des gens d'ici.....	12
1.3.5 Les besoins exprimés par les personnes directement concernées	12
1.4 Et la COVID-19	13
Chapitre 2 DES PISTES D'ACTION	14
2.1 La pauvreté	14
2.2 Le logement social	14
2.3 Le logement abordable, sain, sécuritaire et adapté	15
2.4 L'amélioration et l'accès à des centres de jour et des haltes-chaleur	15
2.5 L'accès aux services de santé et de santé mentale.....	15
2.6 L'amélioration et la répartition des ressources d'hébergement.....	16
2.7 La mise en place d'un réseau d'aide aux femmes	16
2.8 La question du transport	16
2.9 L'extension du travail de proximité, notamment du travail de rue	17
2.10 La prévention de l'itinérance auprès des jeunes.....	17
2.11 Le développement des services de sentinelles.....	17
2.12 L'amélioration de l'accès aux services d'aide alimentaire.....	17
2.13 Pour que des services continuent à être dispensés.....	17
2.14 Un dernier souhait.....	18
ANNEXES	
Annexe I Questionnaire électronique mis en ligne en janvier-février 2020.....	19
Annexe II Rapport sur les entrevues téléphoniques et virtuelles COVID-19.....	26
Annexe III Liste des organisations ciblées pour les entrevues téléphoniques et virtuelles COVID-19	31
Annexe IV Grille d'entrevues téléphoniques et virtuelles (enjeux COVID-19).....	33
Annexe V Participants aux rencontres par territoires de MRC.....	36

MISE EN CONTEXTE

En 2003, Paul Carle et Lalie Bélanger-Dion, dans le cadre de l'*Initiative nationale pour les sans-abris*, sous la coordination du CLSC-CHSLD des Trois Vallées, réalisaient le premier portrait de la population itinérante et sans domicile fixe des Laurentides.

Sans fournir de chiffres précis, le *Rapport de recherche sur la population itinérante et sans domicile fixe des Laurentides* estimait en 2002 à plus de 1 000 le nombre de jeunes (âgés de 12-25 ans) sans domicile fixe sur le territoire et un nombre semblable d'adultes (âgés de plus de 25 ans et majoritairement des hommes) vivant dans les mêmes conditions. Ces chiffres avaient surpris par leur ampleur, mais en un sens (et paradoxalement) avaient réconforté plusieurs intervenants : enfin, on devait s'occuper du problème.

Le rapport ne contenait aucune estimation en ce qui avait trait à la population à risque de devenir sans domicile fixe. Il ne faisait que souligner l'existence d'un type particulier d'itinérance en milieu rural, et proposait de voir la situation d'itinérance comme l'aboutissement d'un processus progressif de désaffiliation sociale. En outre, le rapport proposait un certain nombre de pistes de solution qui avaient été formulées et confirmées par les intervenants du milieu. Ce portrait a été mis à jour à quelques reprises entre 2003 et 2014, mais nous n'avons pu mettre la main sur les rapports produits durant cette période.

En 2014, le Ministère de la Santé et des Services sociaux publiait *L'itinérance au Québec. Premier portrait*. Trois pages en annexe de celui-ci tracent le portrait du phénomène dans la région des Laurentides. On rapporte mensuellement une soixantaine de personnes différentes demandant de l'hébergement dans les diverses ressources établies sur le territoire, ce qui représente environ 720 demandes par année. Le phénomène visible est surtout masculin (à 80 % et plus) et adulte (à 70 %).

En janvier 2015, l'Agence de la Santé et des Services sociaux des Laurentides publiait son *Plan communautaire 2014-2019 sur l'itinérance*, région des Laurentides. Celui-ci était l'aboutissement d'un travail concerté avec la CRI. La priorité retenue pour ce plan était d'assurer la continuité des services déjà offerts, en d'autres termes de maintenir et de consolider les services déjà existants, et ce, tout en respectant les autres priorités plus spécifiques des concertations locales. Pour la CRI, il allait de soi que si on voulait poursuivre le travail d'intervention et de prévention, il fallait s'assurer de maintenir (voire même d'augmenter) le soutien financier des différentes ressources déjà en place, afin de continuer à répondre efficacement aux besoins reliés à l'itinérance.

De plus, suite à la publication par le Gouvernement du Québec en 2014 du *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance*, le CISSS des Laurentides publiait en avril 2016 son *Plan d'action régional intersectoriel en itinérance des Laurentides 2016-2020*. Celui-ci comporte trois grands objectifs : prévenir l'itinérance (par des actions ciblées pour éviter la rue), intervenir en contexte d'itinérance (par des actions ciblées et rapides pour sortir de la rue) et améliorer les pratiques (par des actions réfléchies et concertées).

Le 24 avril 2018, un dénombrement se déroule sur le territoire des Laurentides. On identifie alors 168 personnes en situation d'itinérance sur le territoire des Laurentides. Sur ces 168 personnes, un tiers (1/3) sont des jeunes (moins de 35 ans) et 80 % sont des hommes. Tout le monde s'entend que, en négligeant de prendre en compte de vastes réalités du segment de la population itinérante ou à risque d'itinérance, les données dévoilées ne fournissent qu'une vue partielle de l'ampleur du phénomène.

Mais la situation de l'itinérance au Québec entre 2003 et 2018 n'est pas marquée uniquement de rapports, de plans, de décomptes. Elle est aussi affectée par les différentes réformes que le Québec a connues. Inspirée par les analyses réalisées par la Coalition Solidarité Santé et le Regroupement des organismes communautaires des Laurentides, Linda Déry résume ainsi les grands changements dans les soins de santé et les services sociaux des dernières années : deux réformes importantes du système de santé et des services sociaux ont fait passer le nombre d'établissements en santé et services sociaux d'environ 1 000 à 34, le tout accompagné d'une centralisation des décisions au MSSS, de la perte de pouvoir décisionnel en région, de la diminution des services psychosociaux de proximité, de la dissolution de la mission des CLSC et du transfert des travailleurs sociaux dans les groupes de médecine familiale.

Ces années sont aussi marquées par la modification du rôle de l'État québécois. On se souviendra de la réingénierie de l'État marquée par des mesures d'austérité qui auront aussi de grandes répercussions pour la population itinérante ou à risque de le devenir. Des compressions budgétaires dans tous les ministères, une réforme de l'aide sociale (qui résulte en un accès restreint et contraignant), un gouvernement disponible en ligne (offrant donc de moins en moins de contacts de proximité), des hausses répétitives des tarifs d'électricité, des hausses dans les tarifs des frais de garde d'enfants, l'introduction des frais accessoires liés à des services de santé et le transfert de responsabilités en matière de développement social aux municipalités. Ces mesures portent de durs coups à ceux qui tentent de survivre. Ajoutons à cela des programmes sociaux qui disparaissent et des partenariats publics privés sociaux – communément appelés PPP sociaux – qui se terminent. La population s'appauvrit, le tissu social s'effrite un peu plus par l'isolement, par l'endettement ainsi que par l'insécurité financière et alimentaire.

Et à l'hiver 2020, l'arrivée de la COVID-19.

MANDAT ET MÉTHODOLOGIE

L'objectif de l'étude entreprise en décembre 2019 vise à développer un portrait actuel de l'itinérance et des personnes à risque de le devenir dans la région des Laurentides. Cette étude espère avant tout fournir aux principaux acteurs des différents secteurs concernés par la problématique, une information essentielle à la planification et à la mise en œuvre d'actions et d'interventions appropriées aux besoins de cette population.

Cette recherche propose comme objectifs spécifiques :

- De tracer un portrait de la population en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans la région;
- D'établir un état de la situation pour les organismes concernés pour chacune des MRC (document réservé à l'usage interne des membres de la CRI);
- D'évaluer l'adéquation des services offerts en lien avec les besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir;
- De cibler des pistes d'action.

Cette recherche a été placée sous la direction scientifique de Paul Carle, Ph. D., professeur associé au département de communication sociale et publique de l'UQAM et auteur de nombreux rapports et articles sur l'itinérance dans les Laurentides et l'itinérance en milieu dit « rural » au Québec. Il a été accompagné dans cette tâche par un comité d'encadrement relevant de la CRI. Madame Linda Déry, consultante en gestion et développement communautaire et connaissant très bien le milieu communautaire des Laurentides s'est jointe à l'équipe à l'été 2020.

Observant un échéancier pour la réalisation des travaux, le projet original élaboré en décembre 2019 devait se dérouler en quatre étapes :

Étape 1 : Décembre 2019 et janvier 2020

- Planification générale, préparation et validation d'un questionnaire à être distribué auprès des diverses organisations de la région qui entrent en contact avec la population en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
- Appropriation des données démographiques et socio-économiques des huit MRC et démarrage.

Étape 2 : Janvier, février et mars 2020

- Prise de contact avec les organisations, envoi des liens vers le questionnaire en ligne, collecte des données et analyse des données, rappels aux organisations.
- Préparation de propositions préliminaires de dates et d'ordre du jour pour des rencontres synthèses sur le territoire de chacune des MRC.

Étape 3 : Avril et mai 2020

- Rencontres sur les territoires des huit MRC, validation auprès des groupes réunis à cette fin du portrait établi et des besoins exprimés.
- Élaboration d'un plan d'action pour chacun des secteurs.

Étape 4 : Juin 2020

- Préparation d'un rapport final de la recherche, validé et modifié par le milieu.

Malheureusement la COVID-19 nous rappelait à l'ordre. Le 13 mars 2020, alors que 125 organisations avaient déjà répondu au questionnaire et que nous pensions amorcer sous peu nos rencontres régionales, le Québec est mis sur « pause ». Plusieurs organisations cessent leurs activités ou doivent les modifier drastiquement ; tout le monde est débordé à juste titre et pare au plus urgent. Notre projet doit se mettre sur pause lui aussi.

Un mois, deux mois... les échos qui parviennent à la CRI sont alarmants. De nouvelles réalités voient le jour dans le monde de l'itinérance, la demande d'hébergement et de ressources alimentaires s'accroît alors que les ressources s'amenuisent, la Prestation canadienne d'urgence (PCU) apparaît, les ressources humaines sont épuisées et en mauvaise santé...

La CRI décide de mettre fin à l'étape de la complétion du questionnaire, jugeant que les 125 questionnaires complétés constituent une base suffisante pour établir un portrait de la situation sur le territoire.

À la fin de l'été 2020, l'accalmie dans la pandémie semble se confirmer au Québec. Les niveaux d'alerte de moindre gravité rendent possible une opération supplémentaire de recherche pour notre étude. Madame Linda Déry se joint donc à l'équipe de recherche et entreprend avec monsieur Paul Carle une série d'entrevues auprès de 25 organisations du territoire œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. L'objectif est d'explorer les nouvelles réalités et les nouveaux défis qui se présentent suite à la mise en place des mesures de confinement, de protection, et aussi d'examiner ce que cela apporte comme changements dans les priorités d'action sur le territoire.

Les rencontres régionales prévues en avril et mai 2020 ont finalement été reportées en décembre 2020 et janvier 2021. Malgré le fait qu'elles ont été tenues virtuellement, les huit rencontres régionales ont attiré plus de 150 personnes. La CRI a été agréablement surprise du taux de réponse à ses invitations. Bien entendu les acteurs communautaires étaient présents, mais également les acteurs municipaux, provinciaux et fédéraux ainsi que les acteurs du milieu de la santé et des services sociaux. Cela démontre sans conteste l'intérêt que tous apportent à la question de l'itinérance.

Enfin, dans les annexes à la fin du document, nous retrouvons les outils qui ont été créés (questionnaire, grille d'entrevue), les rapports sur les entrevues ainsi que les organisations ayant participé aux diverses étapes de la recherche.

Dans les pages qui suivent, nous vous présentons les résultats régionaux issus des différentes étapes.

CHAPITRE 1

LE PORTRAIT DE L'ITINÉRANCE DANS LES LAURENTIDES

1.1 Le processus de désaffiliation sociale et l'itinérance

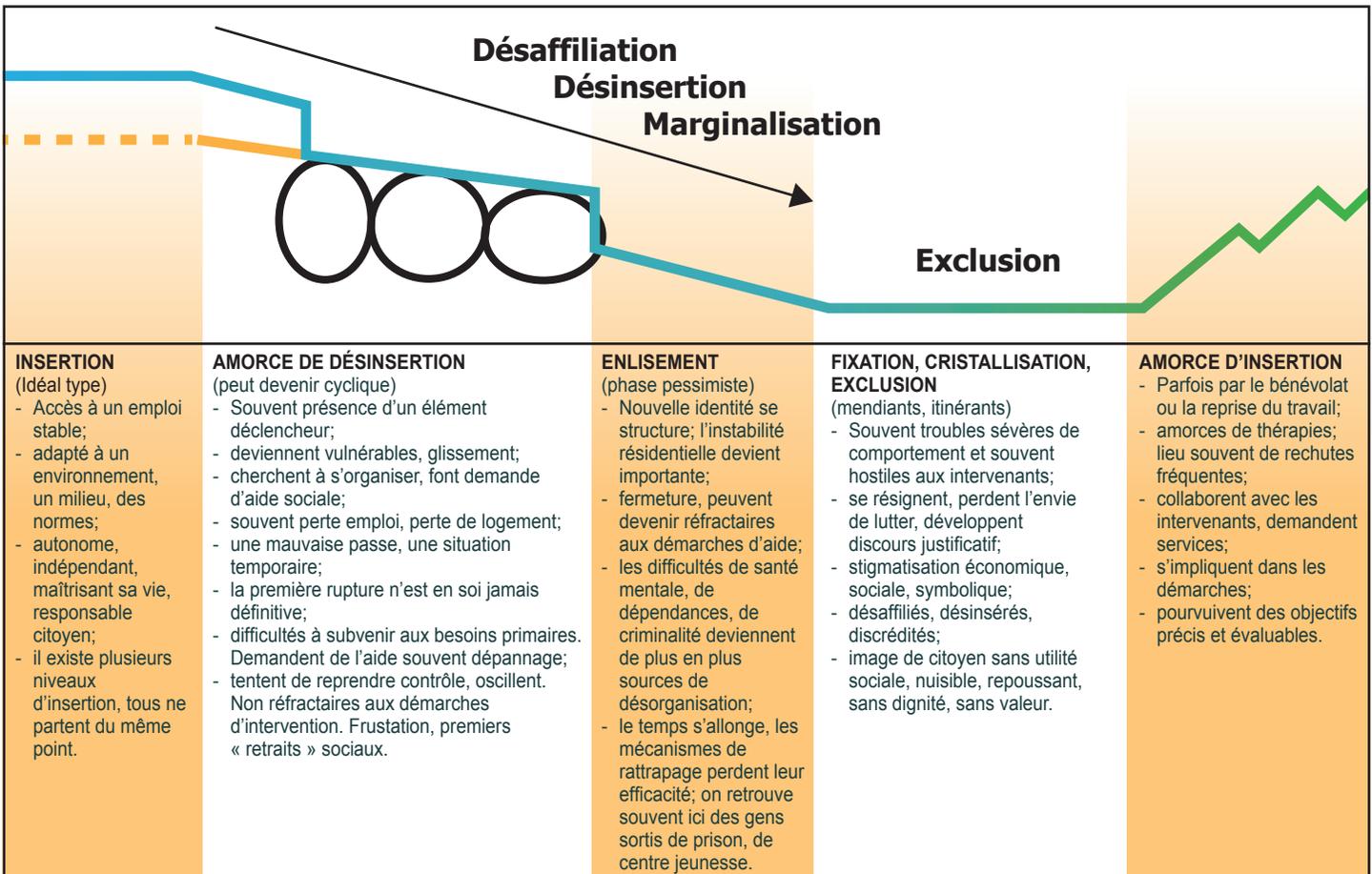
Selon la *Politique nationale de lutte contre l'itinérance* adoptée au Québec en 2014 :

« L'itinérance désigne un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat, salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté ».

Cette définition illustre bien la réalité complexe qui caractérise l'itinérance. Divers auteurs ont, par ailleurs, donné plusieurs noms à ce processus qui mène à l'itinérance : « désaffiliation », « désinsertion », « disqualification », « déliaison ». L'idée en demeure toujours la même : un affaiblissement et un effritement des liens sociaux, un décrochage par rapport au travail et par rapport à l'insertion relationnelle, un enchaînement de ruptures réelles et symboliques.

Une image valant mille mots, nous tentons dans le tableau qui suit de présenter ces phases ainsi que leurs principales caractéristiques. Ces informations seront particulièrement pertinentes toutes les fois où il sera question du nombre de personnes itinérantes dans les Laurentides et de leurs besoins. Elles apportent des nuances qui sont aussi des limites lorsque l'on parle de dénombrement.

1.1.1 Tableau 1 : Le processus qui mène à l'itinérance



Source : Paul Carle et Lalie Bélanger-Dion, *Rapport de recherche sur la population itinérante et sans domicile fixe des Laurentides*, juin 2003.

Comme le résume ce tableau, l'itinérance ou l'exclusion sociale est une étape ou l'aboutissement d'un processus qui s'échelonne sur plusieurs années. Les « définitions » de l'itinérance, utilisées jusqu'au début du 21^e siècle se sont surtout attachées à décrire l'état des personnes atteignant cette étape. En occultant le processus qui mène « à la rue », ces définitions ont eu pour effet de créer ou d'entretenir un certain nombre de mythes sur la personne « itinérante » : le jeune drogué, la jeune prostituée, le vieil alcoolique, le paresseux... tous plus ou moins responsables de leur déchéance, soit par leur mode de vie, leurs choix, leur manque de volonté à agir afin d'en « sortir ».

Dans une vision plus « processuelle » de l'itinérance, les pendules sont un peu remises à l'heure. Nous sommes maintenant en face d'un phénomène qui touche d'une façon plus importante les plus vulnérables dans nos sociétés : ceux qui ont une santé physique ou mentale plus fragile, ceux qui sont plus vieux et sans soutien, ceux qui ont été ballottés ou abandonnés dans leur enfance, ceux qui sont nouvellement arrivés dans notre société, ceux qui croulent sous les responsabilités et qui font face à l'absence de moyens, ceux qui ont développé des dépendances ainsi que ceux qui ont lentement perdu un réseau vital de liens familiaux et sociaux.

L'élargissement de nos définitions permet maintenant de considérer comme en situation d'itinérance ou à risque de le devenir :

- Des personnes ayant un toit, mais vivant dans des conditions précaires et instables ou dans un endroit insalubre ;
- Des personnes vivant sous le même toit qu'une personne violente ;
- Des personnes qui, pour tenter d'améliorer leur situation, leur condition ou leur sort, se retrouvent dans des situations insatisfaisantes de colocation.

Toutes les réflexions récentes sur le processus qui mènent à la situation d'itinérance parlent d'un continuum allant de la personne en instabilité résidentielle à la personne « à la rue ».

L'appauvrissement est au cœur du processus. Rappelons-nous qu'en 1998 les chiffres en provenance du DRHC précisaient déjà que les personnes consacrant plus de 30 % de leur revenu au logement étaient considérées comme « à risque de devenir itinérantes » et celles consacrant plus de 50 % de leur revenu au logement comme « à très grand risque de devenir itinérantes ». Comme on peut le constater, la zone de « vulnérabilité à risque » s'est grandement élargie au cours des vingt dernières années.

1.2 Le nombre de personnes en situation d'itinérance sur le territoire des Laurentides

L'ampleur du phénomène de l'itinérance a toujours constitué un enjeu ; à la fois pour les intervenants qui ont à justifier leurs demandes de ressources financières pour venir en aide aux populations impliquées dans ce processus qui mène à l'exclusion ; mais aussi pour les divers paliers de gouvernement qui demeurent en bonne partie responsables du bien-être de leur population et sont peu enclins à affronter l'ampleur du problème.

Au cours des dix dernières années, le courant méthodologique **des EBP (Evidence-based practices)**, issu des sciences biomédicales et du monde clinique, qu'on a appelé ici au Québec **les données probantes**, a pris d'assaut l'intervention sociale sous toutes ses formes et a contribué à exacerber l'importance des chiffres. Les gestionnaires avaient l'ambition de mesurer avec un maximum de certitude le nombre de personnes impliquées dans le processus, les résultats des diverses pratiques mises en place ainsi que les coûts reliés à ces diverses interventions auprès des personnes.

Avant de donner la « parole » aux données recueillies dans les Laurentides, revenons rapidement au tableau précédent. Dans la première colonne (celle de l'**Insertion**), que des personnes intégrées, citoyennes, sans vulnérabilités particulières. Dès la deuxième colonne (celle de l'**Amorce de désinsertion**), on peut y trouver des traces d'une vulnérabilité qui s'installe déjà ; demande d'assurance-emploi puis d'aide sociale, recours occasionnel puis permanent aux banques alimentaires puis vestimentaires, etc. La troisième colonne (l'**Enlissement**)

quant à elle, parle de désorganisation et fait référence à une nouvelle image d'un soi marginal et exclu qui s'installe, aux recours à des stratégies de survie de moins en moins satisfaisantes, au problème qui en devient un de santé mentale, souvent uniquement contrôlé par des dépendances qui s'installent, etc.

Vouloir donner un portrait juste de l'itinérance demanderait de trouver une façon de collecter, de trier et de comptabiliser les traces de tous ceux et celles qui sont impliqués dans ce processus et qui demandent de l'aide. Et encore! Cela nous ferait passer à côté de toutes les personnes qui demeurent « invisibles », puisque ces dernières ne font pas systématiquement de demande d'aide auprès des ressources existantes connues. Un problème complexe qui génère plusieurs tentatives pour en brosser un portrait reflétant la réalité, mais avec peu de résultats concluants.

Par exemple, le 24 avril 2018 a eu lieu dans les Laurentides, comme partout au Québec, un décompte des personnes en situation d'itinérance. Durant cette journée, 168 personnes au total ont été « identifiées » à ce titre, dont 65 ayant eu recours aux services de ressources d'hébergement d'urgence ou de transition, 81 ayant fréquenté un centre de jour et 22 autres personnes ayant été en contact avec un travailleur de rue. C'est un peu comme si nous n'avions compté que les personnes ayant atteint la quatrième colonne du tableau (**Fixation, cristallisation, exclusion**). Les intervenants des milieux sociaux, communautaires, religieux, de la santé ainsi que les services de la police s'entendent pour dire qu'il faut multiplier par 10 ce nombre pour arriver à parler de la partie uniquement « visible » du phénomène. À Montréal, où des décomptes ont été plus fréquents au cours des dernières années, le Réseau Solidarité Itinérance (RSIQ) et le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM) avancent également un facteur multiplicateur de 10 pour évaluer correctement le phénomène à partir d'un décompte. Mais, revenons à notre recherche.

Dans l'établissement de ce portrait, nous avons volontairement choisi d'entrer en contact avec des organisations qui rencontrent des personnes, non seulement lors des demandes d'hébergement d'urgence, mais à diverses étapes du processus de désaffiliation (par exemple les banques alimentaires, les centres d'entraide, les organisations œuvrant en santé mentale, etc.).

Dans le questionnaire que nous avons fait parvenir à ces organisations, nous leur demandions d'estimer le nombre de personnes qu'elles avaient rencontrées dans la dernière année, soit : le nombre de personnes en situation d'itinérance chronique, le nombre de personnes en situation d'itinérance épisodique et le nombre de personnes à risque d'itinérance. Les chiffres que nous présentons ici sont approximatifs ; nous les avons arrondis à la valeur inférieure ; nous avons tout simplement additionné les chiffres qu'ont avancés les 125 organisations contactées et ayant répondu au questionnaire. Comme la plupart des organisations qui œuvrent auprès des plus démunis ne tiennent pas nécessairement de dossiers sur les personnes rencontrées, les chiffres présentés peuvent inclure une part non négligeable de dédoublements, c'est-à-dire une comptabilisation de personnes qui ont fréquenté plus d'une organisation.

Le tableau suivant présente les chiffres livrés par les organisations œuvrant sur chacun des territoires de MRC et les organisations à mandat régional.

1.2.1 Tableau 2 : Compilation des résultats de la région des Laurentides

MRC	Population totale	Personnes en situation d'itinérance chronique	Personnes en situation d'itinérance épisodique	Personnes à risque d'itinérance
Antoine-Labelle	35 500	80	155	130
Laurentides	47 700	100 et plus	100 et plus	300 et plus
Pays-d'en-Haut	44 400	50	80	100
Argenteuil	33 700	60	40	100
Rivière-du-Nord	134 100	100 à 150	350 et plus	500
Mirabel	51 100	80	100	105
Deux-Montagnes	105 500	135	250 et plus	300 et plus
Thérèse-De Blainville	164 600	50	50	100
SOUS-TOTAL	616 600	ENVIRON 750	ENVIRON 1 150	ENVIRON 1 550
Organismes régionaux et sous-régionaux		500	environ 600	environ 300
TOTAL	616 600	ENVIRON 1 250	ENVIRON 1 800	ENVIRON 1 800

Source (en ce qui concerne la population totale par territoire) : CISSS des Laurentides, *Portrait des enjeux démographiques et socioéconomiques*, gouvernement du Québec, mars 2019.

Considérant l'examen de divers éléments méthodologiques et considérant que certaines personnes ont fréquenté plusieurs organismes différents (par exemple pour de l'hébergement, de l'aide alimentaire, un lieu de socialisation), si nous avons à donner un avis « scientifique », nous affirmerions avec certitude que la réalité se situerait davantage autour 65 à 75 % des chiffres avancés dans le tableau précédent. Rappelons encore que ces chiffres ne « parlent » que des femmes et des hommes qui ont demandé de l'aide, qui ont fréquenté une organisation sur le territoire. Ce qu'on appelle généralement la partie « visible » du phénomène.

Alors, qu'en est-il de la partie « invisible » du phénomène ? Quelle part de cet iceberg se cache sous l'eau ?

De nombreuses personnes vivent de l'itinérance cachée dans les Laurentides. On parle ici de celles qui sont logées dans un lieu inadéquat qui n'offre aucune sécurité d'occupation, sans l'assurance d'un toit à l'expiration du bail ou de l'entente, que ce soit en « couchsurfing », dans un logement ou une chambre insalubre ou surpeuplée, une chambre de motel, chez un client, avec un conjoint violent, etc. Ne pouvant prendre en compte les réalités de ce segment de la population en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, les chiffres dévoilés ne fournissent encore une fois qu'une vue partielle de l'ampleur du phénomène. Il est important de relever le fait que les femmes sont parmi les plus susceptibles d'échapper à nos calculs alors qu'elles sont bien souvent en situation d'itinérance invisible.

Quelle est la taille réelle de cet iceberg ? Chacun peut y aller de son intuition ou de ses hypothèses sur la part « invisible » du phénomène.

1.3 Quelques aspects du phénomène au niveau régional

La presque totalité des 125 organisations ayant complété le questionnaire rencontrent des personnes qui correspondent aux catégories que nous avons déterminées, c'est-à-dire : vivant l'itinérance chronique, vivant l'itinérance épisodique ou à risque de devenir itinérante. L'échantillon que nous avons retenu pour cette étude était donc réaliste pour tracer le portrait du phénomène.

1.3.1 Un phénomène masculin, mais attention!!!

Le phénomène est toujours « visiblement » masculin, représentant de 70 à 80 % sur l'ensemble du territoire. Ce pourcentage ne peut être contesté ; c'est en très grande majorité des hommes qui se présentent dans des ressources d'hébergement et demandent de l'aide. Ces ressources semblent mieux convenir aux hommes en matière d'accueil, de sécurité, d'intimité. Les femmes dans la même situation ne sont généralement pas à l'aise d'utiliser ces types de services.

Tous les acteurs des MRC réclament des ressources supplémentaires pour venir en aide spécifiquement aux femmes. On peut penser que lorsque de tels services existeront, les femmes les fréquenteront et les statistiques suivront. Toutes les organisations interrogées croient que les femmes sont plus présentes dans la partie « invisible » du phénomène que dans la partie « visible ». Leurs situations et leurs stratégies de survie impliquent souvent la violence et l'exploitation (entre autres au niveau sexuel).

Finalement la méthodologie du questionnaire ne nous permet pas d'avancer le pourcentage de jeunes (par rapport aux adultes) impliqués dans ce portrait de l'itinérance.

1.3.2 La pauvreté, la santé mentale, les dépendances : des facteurs associés à l'itinérance

Le portrait est pratiquement identique pour toute la région des Laurentides. La pauvreté, ou la précarité financière, est présente pour toutes celles et tous ceux qui vivent ou survivent dans le processus de désaffiliation ou d'exclusion ; sans qu'on puisse la qualifier de « cause », elle accompagne et participe de façon importante au processus de déchéance sociale.

Nous retrouvons également, et cela dans des proportions identiques, les facteurs connus et reconnus que sont la santé mentale et les diverses formes de dépendances accompagnant l'itinérance. Encore une fois, il faut être attentif à ne pas transformer en causes ces facteurs.

Plusieurs personnes « insérées » (en référence à la colonne 1 du Tableau 1 : Le processus qui mène à l'itinérance) dans nos sociétés vivent des difficultés en matière de santé mentale ou de dépendances tout en étant bien soignées et intégrées. Le processus de désaffiliation ou d'exclusion sociale lui-même est très anxiogène et, après quelques mois ou quelques années, il ne faut pas se surprendre qu'il ait lui-même généré une bonne partie des problèmes de santé mentale et de dépendances que l'on associe souvent à l'itinérance.

En outre, nous constatons, d'une façon moindre, mais d'une façon généralisée sur le territoire, la présence de diverses formes de violence, dont la violence verbale, la violence conjugale ainsi que la violence sexuelle.

Enfin, nous notons également diverses problématiques liées à la justice, à la déficience intellectuelle, à la déficience physique et au spectre de l'autisme.

1.3.3 Un bon fonctionnement en réseau

La grande majorité des organisations contactées sur le territoire se montrent satisfaites — et se disent même parfois fières — des divers réseaux qui ont été mis en place au fil du temps pour venir en aide aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Les organisations en hébergement, les banques alimentaires, les cafés de rue, les travailleurs de rue, les centres locaux d'emploi, les policiers, les divers services du CISSS des Laurentides réfèrent les uns aux autres des personnes dans le besoin. Ils se connaissent, échangent, partagent. Tous ont souligné l'importance du travail de proximité dans l'établissement et la vie de ce réseau.

1.3.4 Des gens d'ici

La présence du réseau routier suivant l'axe nord-sud par l'autoroute 15 et la route 117 peut donner à penser qu'une bonne partie des personnes en situation d'itinérance rencontrées dans les Laurentides provient d'ailleurs (par exemple d'une région administrative limitrophe aux Laurentides ou de la métropole). Toutefois cette perception se révèle fautive; sauf exception, l'itinérance rencontrée sur le territoire des diverses MRC est essentiellement un phénomène local (propre à la MRC) ou régional (des Laurentides). Seules quelques rares organisations peuvent identifier certaines personnes en situation d'itinérance venant d'autres régions du Québec.

1.3.5 Les besoins exprimés par les personnes directement concernées

Encore une fois, les besoins exprimés ici par les personnes itinérantes ou à risque de le devenir sur chacun des territoires de MRC sont tellement semblables qu'ils deviennent généralisables.

Voici globalement l'inventaire des besoins exprimés par les personnes directement concernées par le phénomène de l'itinérance et que les organismes nous ont rapporté :

- Une réponse à des besoins de base : de l'aide alimentaire et/ou vestimentaire, parfois des meubles, des objets de première nécessité ;
- Un endroit accueillant, respectueux et sécuritaire ;
- Un logement : un hébergement temporaire et/ou un logement abordable à long terme (demandant de l'aide pour le trouver, parfois de l'aide pour le financer, mais aussi de l'aide pour le conserver) ;
- Un accompagnement, un soutien pour les aider dans leurs différentes démarches ;
- De l'aide pour avoir accès à des programmes de base (par exemple : aide sociale, CSST, assurance-maladie, comptes bancaires, etc.) ;
- De l'aide pour avoir accès à des soins de santé et de services sociaux (par exemple : aide psychologique, services en dépendance, prescriptions, dépistages et diagnostics, etc.) ;
- De l'aide pour se déplacer (transport) et parfois les accompagner à leurs différents rendez-vous ;
- De l'aide pour restructurer plusieurs volets de leur vie (par exemple : estime de soi, image corporelle, donner un sens à leur vie, etc.) ;
- Un répit de la rue pour pouvoir avancer dans leurs démarches ;
- Parler, sortir de leur isolement social.

D'une façon moindre ces personnes demandent : parfois un service de soutien à domicile, parfois de l'aide pour avoir des droits de visite à leurs enfants, parfois des ressources qui parlent anglais ou parfois même carrément un emploi.

Intéressant encore une fois de regarder cette liste à la lumière du tableau du processus qui mène à l'itinérance. Nous observons que les besoins ne sont pas déconnectés des différentes étapes menant à l'itinérance. Les chercheurs ont déterminé que le processus qui mène « à la rue » prend plusieurs années; certains ont avancé une période moyenne de 5 ans pour déconstruire et désaffilier une personne préalablement intégrée. Bien sûr qu'un toit d'urgence, un repas chaud et un manteau en hiver sont essentiels, mais il faut également se rendre à l'évidence que nous devons accompagner, encourager, secourir pendant les rechutes, valoriser les efforts... et cela pendant plusieurs années. Le parcours de réinsertion est parsemé de rechutes, de récives, d'hésitations, de petites victoires.

S'attaquer à la question de la réinsertion, ou plus simplement aider les personnes à retrouver une place digne et valorisante dans la société exige et exigera beaucoup de ressources et d'efforts. Dans la liste qui précède, on retrouve plusieurs besoins propres à cette étape de réinsertion.

1.4 Et la COVID-19

Durant les mois d'octobre et de novembre 2020, la CRI s'est penchée, à travers 25 entrevues, sur les changements que cette dure réalité avait apporté dans le champ de l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. À ce sujet, il est possible de consulter le rapport de ces entrevues à l'annexe II.

Rappelons-en les éléments majeurs. La santé mentale inquiète profondément : la détresse observée chez les personnes en situation d'itinérance et à risque de le devenir se retrouve également parmi les ressources humaines des organisations qui leur viennent en aide ; l'isolement, la solitude, l'absence de proximité et le manque de socialisation accroissent cette détresse ; l'anxiété généralisée, l'insécurité, l'impression d'abandon, la peur de mourir contribuent également à miner la santé mentale des personnes. En outre, les surdoses et la grande consommation de drogues, de médicaments, d'alcool et d'autres dépendances (par exemple : jeux et loteries, sexe, etc.) ainsi que les mauvaises habitudes de vie qui s'installent ou se réinstallent contribuent à la chute et à la rechute ; les ruptures dans les familles, dans les liens sociaux ou affectifs deviennent plus visibles et leur accroissement est à prévoir.

Partout sur le territoire le logement devient inaccessible sinon carrément inexistant. La difficulté de plus en plus grande à se trouver un logement et à coût abordable entraîne plus de monde vers la grande vulnérabilité ; l'itinérance devient de plus en plus visible. Difficile d'expliquer tous les facteurs créant cette crise du logement ; il y a bien sûr la fermeture ou la disparition de certains établissements, mais aussi une certaine mobilité des personnes locataires qui disparaît avec le confinement, les gens qui quittent Montréal pour revenir en région. La situation est telle que la question du logement est devenue, au cours des derniers mois « la » question primordiale à résoudre. Les organisations appréhendent que ce qui était déjà une crise importante du logement dans les Laurentides avant COVID ne devienne une catastrophe par la suite.

Les organismes œuvrant en matière d'itinérance craignent quant à leur capacité à maintenir leurs services, à la fois au niveau financier, à la fois au niveau des ressources humaines. Pourront-ils poursuivre leur mission, pourront-ils développer des moyens technologiques pouvant remplacer leurs moyens habituellement humains ? Pourront-ils maintenir le contact avec les vulnérables, les souffrants, tous ceux à qui manquent nourriture, écoute, contact humain ? La situation inquiète d'autant plus qu'on est en plein hiver ; malgré tout, la région a su créer dans l'urgence quelques haltes-chaleur, mais les besoins sont grands.

Par ailleurs, les organisations se disent particulièrement inquiètes du sort réservé aux femmes — qu'on ne voit pas et qu'on soupçonne nombreuses — et à tous ces « nouveaux pauvres » qui commencent à frapper aux portes des organismes d'aide.

CHAPITRE 2

DES PISTES D'ACTION

Nous avons demandé aux 125 organisations rejointes par notre questionnaire de nous proposer des pistes d'amélioration des services existants, de nous faire connaître des services qu'elles aimeraient voir apparaître dans leur MRC et dans les Laurentides pour les personnes itinérantes.

Également, nous avons profité des rencontres virtuelles réunissant plus de 150 personnes pour l'ensemble des huit territoires de MRC concernés, pour retravailler ces propositions et faire un peu d'exploration concernant les besoins/priorités. Rappelons que ces rencontres étaient organisées dans le cadre de la recherche et se sont tenues en décembre 2020 et en janvier 2021.

Ces rencontres se tenaient dans un contexte de mesures sanitaires et par le fait même les priorités identifiées tenaient compte des nouvelles réalités observées et documentées après l'apparition de la COVID-19 et des nouvelles règles de vie commune.

Par la suite, nous avons établi quatorze pistes d'action afin de favoriser la mise en place d'un plan d'action. Évidemment la somme des données recueillies était assez volumineuse, mais assez rapidement une synthèse cohérente est apparue, permettant de mettre ensemble et compléter les deux opérations. Nous vous présentons ici les éléments de cette synthèse.

La CRI, dans les semaines, les mois et les années à venir devra voir à regrouper, autour de ces dossiers, les forces vives de la région aussi bien communautaires, qu'institutionnelles et politiques.

2.1 La pauvreté

Ce dossier n'est pas très spécifique, il fait partie de la trame de fond de toutes les préoccupations des organismes d'aide. La pauvreté — incluant l'appauvrissement — demeure le facteur principal associé à toutes les personnes en situation d'itinérance.

Rappelons que le gouvernement fédéral indiquait « à risque d'itinérance » toute personne consacrant plus de 30 % de son revenu au logement, et « à très grand risque d'itinérance » toute personne y consacrant plus de 50 %. L'appel à plus de solidarité, à un revenu minimum garanti, à l'accroissement des sommes consacrées à l'aide sociale sous toutes ses formes, demeure une priorité d'action à laquelle personne n'échappe. Rappelons qu'en 2015, reprenant les chiffres de l'**Enquête nationale auprès des ménages** menée en 2011 par Statistique Canada, le FRAPRU affirmait que la situation des locataires devenait de plus en plus difficile dans les principales villes des Laurentides.

2.2 Le logement social

La question du logement, même très présente lors de la première étape de la recherche, s'est trouvée grandement exacerbée lors de la seconde. Le logement social est devenu la priorité « prioritaire », mais aussi un dossier complexe; on compte habituellement plus de cinq ans de l'élaboration d'un projet à sa réalisation; il implique tous les paliers de gouvernement, énormément de « paperasse » et de représentations.

Beaucoup d'intervenants souhaitent fortement le développement de logement social sur l'ensemble du territoire des Laurentides, mais plusieurs hésitent devant la complexité et la lenteur du processus; un mot est apparu partout : assouplissement dans les règles et les délais. Les organisations proposent la généralisation de comités de logement social sur l'ensemble du territoire, l'examen de diverses formules de gestion, dont les OBNL, les coopératives d'habitation, les petites maisons. Il faut faire la promotion de la mixité dans les projets plutôt que la ghettoïsation.

L'implication financière du gouvernement fédéral est importante dans ce dossier. La région souhaite que ce gouvernement vienne à la rencontre des organisations communautaires, travaille avec eux à la consolidation des projets existants et à la création de nouveaux projets. Bien sûr, tout le monde souhaite l'accroissement important des sommes disponibles. Plusieurs projets récents ont d'ailleurs été marqués de succès et ils pourraient servir de modèles à d'autres.

2.3 Le logement abordable, sain, sécuritaire et adapté

La question du logement est beaucoup plus large qu'un meilleur accès au logement social. L'augmentation des coûts du logement et des services, le manque d'entretien de certains logements qui deviennent vétustes, sinon insalubres, la gentrification qui envahit certaines communautés, le « retour » à la campagne lié à la COVID-19, l'insécurité liée à certains milieux de vie, ne sont que quelques causes d'une pénurie généralisée de logements partout sur le territoire.

Ici, le rôle des municipalités est constamment mentionné. Citons par exemple : la réglementation en matière de logement, le contrôle du coût des logements et des augmentations de coûts et de la « gentrification », le zonage, l'inspection des bâtiments. Toutes sortes de mesures seraient à mettre en place, dont des politiques incitatives de construction d'unités de logements abordables et l'accompagnement de propriétaires dans des projets rendant des logements disponibles à des populations vulnérables.

À l'unanimité la région souhaite le report et l'amélioration du programme ***Vers un chez-soi 2019-2024*** issu de la ***Stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance***.

2.4 L'amélioration et l'accès à des centres de jour et des haltes-chaud

Spécialement en hiver et à cause de la fermeture de bien des lieux publics et communautaires, la question de haltes, pouvant recevoir et accueillir de jour comme de soir, des personnes itinérantes ou en voie de le devenir, s'est posée de façon criante. Dans l'urgence, quelques haltes-chaud ont été créées à des endroits stratégiques sur le territoire, surtout en janvier dernier.

Mais la création d'un bon réseau de centres de jour, accessibles et dotés d'un certain nombre de services, demeure une demande partout sur le territoire. Ces « drop in » devraient offrir des services complémentaires au réseau communautaire d'hébergement, permettre l'accès à de l'eau potable, à des blocs sanitaires, idéalement des douches et des équipements pour laver les vêtements. Il faut de plus, rendre accessible à tous, les communications par internet et la téléphonie. Il faut fournir un lieu de socialisation. Il faut fournir un lien vers d'autres services.

2.5 L'accès aux services de santé et de santé mentale

Cette question a fait parler plus d'un intervenant; les témoignages et les histoires d'horreur pleuvent; s'ouvrent devant nous les « craques dans le plancher » ou « les fissures » dans les services de santé et des services sociaux, particulièrement en santé mentale.

Le milieu communautaire a souvent l'impression d'être l'objet d'un « dumping », à la rue et dans ses ressources, des cas lourds en santé mentale. Pour les aider dans leur travail auprès des personnes en situation d'itinérance et à risque de le devenir, les organisations réclament : de meilleurs accès à des services psychosociaux, psychologiques, psychiatriques, médicaux et infirmiers; des assouplissements dans une mécanique professionnelle de soins qui leur échappent complètement (par exemple : l'obligation d'avoir un médecin de famille pour obtenir un suivi en santé mentale); la mise en place d'équipes multidisciplinaires de proximité. Par conséquent, une meilleure et nécessaire collaboration est espérée avec le CISSS des Laurentides.

2.6 L'amélioration et la répartition des ressources d'hébergement

Historiquement, le financement, et donc le développement des ressources en hébergement, s'est réparti davantage dans le sud de la région, là où la concentration de la population était la plus importante. Cela avait été le résultat de plusieurs représentations et revendications du milieu communautaire des différentes régions afin que le programme fédéral IPAC, qui avait été conçu pour les grandes villes comme Montréal et Québec, devienne accessible en région et permette ainsi de financer des initiatives d'hébergement pour répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance.

Encore aujourd'hui, plusieurs questions sont soulevées par les diverses organisations concernant la répartition des ressources d'hébergement sur le grand territoire des Laurentides. Les différents besoins en lien avec les diverses réalités selon les réseaux locaux de services confirment que la réflexion est encore de mise. Il faut viser la souplesse dans les possibilités et l'accès aux ressources ; prévoir des ressources d'urgence, mais aussi de transition et de réinsertion avec supervision. Également, on doit se préoccuper de développer des formules adaptées pour les territoires sur lesquels aucune ressource d'hébergement ou d'accueil n'existe.

On ne peut donc parler de développement et de répartition régionale sans aborder la question de l'augmentation de l'enveloppe pour du financement récurrent, tant pour consolider les organismes déjà existants que pour développer une offre adaptée sur tout le territoire des Laurentides. Cette offre adaptée pourrait se traduire par le développement ou la consolidation de ressources spécialisées (urgence, transition, réinsertion), de ressources plus souples et pour le soutien, le suivi ainsi que l'accompagnement de ceux qui tentent de sortir du processus de désaffiliation ou de la rue.

Évidemment, cette question d'un meilleur réseau d'hébergement n'est pas sans lien avec la question du transport sur le territoire.

Notons que certains intervenants ont également soulevé des solutions nouvelles ou temporaires à la question de l'hébergement (par exemple : maisons mobiles, cabanes, terrains de camping, etc.) ; à réfléchir et à examiner encore une fois.

2.7 La mise en place d'un réseau d'aide aux femmes

La faible représentation des femmes dans le portrait de l'itinérance témoigne d'un manque de ressources qui répondent aux besoins spécifiques des femmes, malgré l'existence du réseau d'accueil des femmes victimes de violence conjugale. Notons que les maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence ne sont pas conçues et adaptées à l'accueil des femmes en situation d'itinérance et à risque de le devenir ou pour des femmes en difficulté. L'ensemble des organisations reconnaissent ce fait et proposent pour les années à venir, le développement d'un réseau d'accueil spécifiquement pour les femmes dans les Laurentides comprenant hébergement, centres de jour, suivi communautaire et accompagnement.

2.8 La question du transport

Un souhait que la plupart des organisations soutiennent : la mise place d'un réseau de transport adapté aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Plusieurs tentatives ont déjà eu lieu par le passé et plusieurs acteurs avaient été interpellés par la question. Néanmoins ce dossier demeure toujours complexe aujourd'hui parce qu'il implique plusieurs partenaires (municipalités, MRC, CISSS, etc.) et qu'il devrait idéalement desservir un vaste territoire. L'élaboration d'un plan de transport pour les populations vulnérables demeure un grand défi de collaboration à relever pour l'ensemble des partenaires de la région.

2.9 L'extension du travail de proximité, notamment du travail de rue

Dans les bons coups de la région, comme il a été mentionné par la plupart des organisations, la vie des réseaux d'aide sur chacun des territoires de MRC et dans l'ensemble des Laurentides profite largement du travail de proximité; notamment de celui fourni par les travailleurs de rue. Toute amélioration des services aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir sur le territoire passe par l'accroissement de ce genre de service; le constat et le souhait sont unanimes.

2.10 La prévention de l'itinérance auprès des jeunes

Sans être spécialement défini et élaboré, ce souhait, émis encore une fois sur tous les territoires, traduit bien la réalité que la région « produit » son itinérance, c'est-à-dire qu'elle ne vient pas d'ailleurs. Des efforts particuliers doivent être faits pour s'assurer que les jeunes eux-mêmes ou leurs familles puissent sortir de ce processus de « désaffiliation » dans lequel plusieurs se trouvent à un moment ou l'autre engagés.

2.11 Le développement de services de sentinelles

Certains territoires de MRC ont mis en place un service de sentinelles; un souhait a été émis à l'effet d'en implanter sur tous les territoires de la région des Laurentides.

Le programme ***Agir en sentinelle pour la prévention du suicide*** est implanté dans plusieurs régions du Québec depuis le début des années 2000. Ce programme conçu par l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) à la demande du MSSS vise à rejoindre une clientèle à risque, souvent isolée, qui manque généralement de soutien social. Par ailleurs, il est reconnu comme une des meilleures pratiques à adopter pour diminuer le taux de suicide dans les communautés.

Développer des réseaux de sentinelles permet donc de renforcer le filet de sécurité autour des personnes à risque ou vulnérables.

La formation de sentinelle permet d'outiller des adultes à reconnaître dans leur milieu de vie les signes précurseurs de comportements suicidaires et ainsi pouvoir diriger ces personnes vers les ressources d'aide appropriées. Ces sentinelles, qui s'engagent de façon volontaire et bénévole, sont souvent reconnues par leur entourage pour leurs qualités d'écoute et leurs proximités avec les personnes à risque, et souhaitent faire une différence dans leurs milieux.

2.12 L'amélioration de l'accès aux services d'aide alimentaire

La demande en aide alimentaire ne cesse de croître et le phénomène a été exacerbé par la COVID-19; si certains secteurs semblent assez bien pourvus, d'autres le sont moins et réclament un meilleur accès à des ressources alimentaires.

2.13 Pour que des services continuent à être dispensés

Les organisations communautaires forment la première ligne d'intervention en matière d'itinérance et très souvent, la seule. Durement touchées par le confinement exigé par les mesures de la COVID-19 dans la prestation de leurs services, dans le maintien de leur santé financière, dans le maintien de leur capacité de gestion et de leur main-d'œuvre, les organisations ont besoin d'aide pour assurer leur survie, le maintien et la dispensation de leurs services de première ligne.

Il est important de mentionner qu'un certain nombre de demandes ont été formulées par l'ensemble des organisations que nous avons contactées. Plusieurs de ces souhaits sont plus ou moins symboliques, mais au cœur des préoccupations exprimées particulièrement envers les acteurs gouvernementaux et du réseau public on retrouve toute la question des relations en termes de reconnaissance et de soutien :

- Créer les liens avec le milieu communautaire ;
- Reconnaître le secteur communautaire, ses victoires, le nombre de ses réalisations et la qualité de celles-ci ;
- S'engager et créer un véritable partenariat avec les organismes communautaires ;
- Assouplir les règles de permis et de zonage pour favoriser leur installation et leur expansion (par exemple : rendre disponibles des locaux pour dispenser leurs services) ;
- Générer un véritable soutien du milieu communautaire ; un financement récurrent pour sa mission (non seulement pour financer des projets avec des tas de paperasse de reddition de comptes) ;
- S'assurer de compenser pleinement les pertes financières dans le secteur communautaire engendrées par l'arrêt total ou partiel des services (en raison des exigences du gouvernement liées à la COVID-19) ;
- Assouplir les règles de reddition de comptes ;
- Rétablir les lieux de concertation entre le milieu communautaire, la communauté civile et les institutions gouvernementales ; se fixer des objectifs communs ;
- Aider le milieu communautaire à prendre soin de ses équipes d'intervenants et à mettre en place des politiques de rétention de personnel ;
- Permettre aux organismes communautaires d'améliorer les conditions de travail de leurs employés ;
- Permettre aux organismes communautaires de continuer à s'adapter, à se réinventer, avec souplesse.

2.14 Un dernier souhait

Enfin, pas simple de terminer une liste avec treize pistes d'amélioration ; nul ne veut attirer la « malchance » liée au chiffre treize. Dans ce cas, allons-y donc avec un quatorzième souhait.

Nous croyons avoir au cours des diverses étapes de notre travail, non seulement amassé de l'information, mais aussi avoir entrepris une sorte de sensibilisation.

Nous avons échangé au cours de nos rencontres avec plusieurs acteurs clés de la région, dont des préfets, des maires, des conseillers municipaux, la majorité des députés provinciaux et/ou leurs attachés dont la ministre responsable des Aînés, et ainsi que l'attaché de la ministre responsable de la région. Nous avons également rencontré des policiers, des fonctionnaires de ministères à vocation sociale, des partenaires des secteurs de l'habitation, de l'emploi, etc. Le secteur communautaire a apprécié de pouvoir bénéficier d'une tribune pour émettre ses préoccupations en lien avec les besoins de la population vulnérable des Laurentides.

Il reste maintenant à mettre de la chair autour de l'os, des projets autour des souhaits et des besoins, de l'argent pour aider à aider. La CRI aura besoin de tous ceux qui ont dit « présent » dans les derniers mois afin de l'aider à faire avancer les choses.

NOTE : Les résultats du questionnaire ont servi de source pour l'établissement des portraits par MRC.

ANNEXE I

QUESTIONNAIRE ÉLECTRONIQUE MIS EN LIGNE EN JANVIER 2020

Portrait et besoins en matière d'itinérance, région des Laurentides

Document présenté par la CONCERTATION EN ITINÉRANCE DES LAURENTIDES (CRI) et PAUL CARLE, février 2020.

Merci de prendre le temps de compléter ce questionnaire. Vous n'êtes pas obligés de répondre à toutes les questions. Pour toute question ou pour avoir de l'aide à compléter le questionnaire, vous pouvez contacter Paul Carle à l'adresse et au téléphone ci-haut. N'oubliez pas de vous rendre jusqu'à la dernière question pour appuyer sur le bouton « envoyer » afin de nous faire parvenir vos réponses.

Section I : Questions sur votre organisation

Question 1 : quel est le nom de votre organisation ?

.....

Question 2 : votre organisation dessert quelle MRC (vous pouvez cocher plusieurs cases) ?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- MRC d'Antoine-Labelle
- MRC des Laurentides
- MRC des Pays-d'en-haut
- MRC d'Argenteuil
- Ville de Mirabel
- MRC de la Rivière-du-Nord
- MRC de Thérèse-de-Blainville
- MRC de Deux-Montagnes

Question 3 : quelles sont les coordonnées de votre organisation (adresse, téléphone, courriel, nom d'une personne à joindre) ?

.....

Question 4 : quelle est la mission de votre organisation ?

.....
Question 5 : quels sont les principaux services offerts à votre clientèle (vous pouvez cocher plusieurs cases) ?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Hébergement
- Dépannage d'urgence
- Distribution de repas
- Services d'échange de seringues
- Comptoir vestimentaire
- Comptoir alimentaire
- Services d'information
- Services de référence
- Services d'accompagnement
- Services de soutien
- Activités récréatives
- Activités éducatives
- Autre :

.....
Question 6 : de quel type est votre organisation :

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Communautaire
- Privé
- Institutionnel (CLSC, hôpitaux, policiers..)
- Intermédiaire
- Religieux
- Autre :

Question 7 : quelle est la clientèle ciblée par votre organisation ? (vous pouvez cocher plusieurs cases)

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- hommes
 - femmes
 - LBGTQ2s+ (Lesbiennes, Gais, Bisexuels, Transgenres, en Questionnement et Bispirituels)
 - jeunes
 - adultes
 - familles
 - personnes âgées
 - tous les âges
 - toutes les clientèles
 - Autre :
-

Question 8 : Pouvez-vous nous dire si vous recevez dans votre organisation des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Oui, car c'est la clientèle ciblée dans le cadre du mandat de l'organisation
 - Seulement pour des services de dépannage
 - Non, nous les référons à d'autres organisations
 - Autre :
-

N. B. : Si vous avez coché la première case à la question 8 et fournissez des services d'hébergement, n'oubliez pas de compléter la section IV à la dernière page du questionnaire.

Question 9 : quelles problématiques sont principalement vécues par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir rencontrées dans votre organisation (vous pouvez cocher plusieurs cases) ?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Problème de santé mentale
- Dépendance et toxicomanie

- Violence conjugale
- Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme ou déficience physique
- Problèmes légaux
- VIH/sida et hépatites virales
- Précarité, pauvreté
- Prostitution
- Violences sexuelles
- Autre :

.....

Question 10 : quels types d'organisations vous réfèrent les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir (ex. : CISSS, policiers, banques alimentaires, maisons d'hébergement, centres de crise, etc.) ?

.....

Question 11 : comment les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir entrent-elles en contact avec votre organisation ?

.....

Question 12 : à quelle(s) organisation(s) référez-vous les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir lorsque votre organisation n'est pas en mesure de répondre aux besoins de ces personnes ?

.....

Question 13 : pourriez-vous évaluer (en chiffre réel ou approximativement) le nombre de personnes en situation d'itinérance chronique que vous recevez dans votre organisation au cours d'une année ?

.....

Question 14 : pourriez-vous évaluer (en chiffre réel ou approximativement) le nombre de personnes en situation d'itinérance épisodique que vous recevez dans votre organisation au cours d'une année ?

.....

Question 15 : pourriez-vous évaluer (en chiffre réel ou approximativement) le nombre de personnes à risque de devenir itinérante que vous recevez dans votre organisation au cours d'une année ?

.....

Question 16 : si vous devez refuser des services à des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir qui viennent vous demander de l'aide, quelle en est la principale cause (vous pouvez cocher plusieurs cases) ?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Question de sécurité
- Lourdeur du cas
- Absence de services adéquats
- Manque de personnel
- Autre :

.....

Question 17 : les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir que vous recevez dans votre organisation sont plus souvent ?

Homme	%
Femme	%
LBGTQ	%
Familles	%
Enfants	%

Question 18 : indiquez les tranches d'âge des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir que vous recevez le plus souvent (vous pouvez cocher plusieurs cases) ?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- 10 à 14 ans
- 15 à 18 ans
- 19 à 25 ans
- 26 à 35 ans
- 36 à 55 ans
- 56 ans et plus
- Autre :

Question 19 : les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir que vous recevez dans votre organisation sont le plus souvent (vous pouvez cocher plusieurs cases) ?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- de jeunes fugueurs
- des personnes de passage
- des personnes en instabilité résidentielle (déménagements fréquents, éviction, précarité, etc.)
- des personnes qui sont itinérantes depuis plusieurs années
- des personnes dont l'itinérance est épisodique ou transitoire
- Ne sait pas
- Autre :

.....
Question 20 : quels sont les besoins le plus souvent formulés par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir ?

.....
Question 21 : quelle est la proportion (en pourcentage) des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir reçues dans votre organisme dont la provenance (lieu habituel de vie) est :

- | | | | | | |
|---|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> votre ville | <input type="checkbox"/> 0 % | <input type="checkbox"/> 25 % | <input type="checkbox"/> 50 % | <input type="checkbox"/> 75 % | <input type="checkbox"/> 100 % |
| | | | | | |
| <input type="checkbox"/> votre MRC | <input type="checkbox"/> 0 % | <input type="checkbox"/> 25 % | <input type="checkbox"/> 50 % | <input type="checkbox"/> 75 % | <input type="checkbox"/> 100 % |
| | | | | | |
| <input type="checkbox"/> des Laurentides | <input type="checkbox"/> 0 % | <input type="checkbox"/> 25 % | <input type="checkbox"/> 50 % | <input type="checkbox"/> 75 % | <input type="checkbox"/> 100 % |
| | | | | | |
| <input type="checkbox"/> d'ailleurs au Qc | <input type="checkbox"/> 0 % | <input type="checkbox"/> 25 % | <input type="checkbox"/> 50 % | <input type="checkbox"/> 75 % | <input type="checkbox"/> 100 % |
| | | | | | |
| <input type="checkbox"/> de l'extérieur du Qc | <input type="checkbox"/> 0 % | <input type="checkbox"/> 25 % | <input type="checkbox"/> 50 % | <input type="checkbox"/> 75 % | <input type="checkbox"/> 100 % |
| | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ne sait pas | <input type="checkbox"/> 0 % | <input type="checkbox"/> 25 % | <input type="checkbox"/> 50 % | <input type="checkbox"/> 75 % | <input type="checkbox"/> 100 % |
| | | | | | |

Section III : les besoins en intervention sur le territoire

Question 22 : aimeriez-vous que des services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir se développent sur le territoire de votre municipalité régionale de comté (MRC) ? Précisez quels services seraient à développer ?

Question 23 : aimeriez-vous que des services pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir se développent dans la région des Laurentides? Précisez quels services régionaux seraient à développer ?

.....

Question 24 : face au phénomène de l'itinérance, quels sont les forces de votre milieu (bons coups, réussites)?

.....

Question 25 : quels sont vos principaux partenaires qui interviennent auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir (partenaires avec lesquels vous avez des ententes formelles et/ou partenaires avec lesquels vous avez des ententes informelles)?

.....

Si vous n'offrez pas de services d'hébergement, passez la section IV. Ne complétez pas les questions 26 à 31 et veuillez appuyer sur le bouton « envoyer » afin de nous faire parvenir vos réponses.

Section IV : L'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir dans votre organisation

Question 26 : s'il s'agit de lits spécifiques d'urgence, indiquez le nombre de places et la durée maximale du séjour?

.....

Question 27 : S'il s'agit de lits spécifiques d'hébergement de transition, indiquez le nombre de places et la durée maximale du séjour?

.....

Question 28 : s'il s'agit de logements de transition, indiquez le nombre de places et la durée maximale du séjour?

.....

Question 29 : s'il s'agit des lits non spécifiques d'urgence ou de transition, mais réservés aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, indiquez le nombre de places et la durée maximale du séjour?

.....

Question 30 : s'il s'agit de logements supervisés, indiquez le nombre de logements supervisés et la durée maximale du séjour?

.....

Question 31 : s'il s'agit d'une autre forme d'hébergement, dites-nous laquelle et indiquez le nombre de places et la durée maximale du séjour?

.....

ANNEXE II

RAPPORT SUR LES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES ET VIRTUELLES COVID-19

En septembre et octobre 2020, l'équipe de recherche de la CRI a mené plus d'une vingtaine d'entrevues téléphoniques et virtuelles avec des organisations œuvrant auprès des personnes itinérantes ou à risque de le devenir sur le territoire des Laurentides.

L'objectif était d'évaluer les situations nouvelles observées sur le terrain depuis mars 2020, en ce qui concerne les défis et enjeux pour :

- les personnes en situation ou à risque d'itinérance;
- les organismes qui les soutiennent;
- les services publics (médicalement et socialement requis);
- et bien entendu les priorités et recommandations pour le futur.

Nous vous présentons ici une synthèse des résultats compilés.

Nouvelles situations observées

La question des nouvelles réalités au niveau de la santé mentale est rapportée comme la plus importante par la majorité des organismes ; la détresse observée autant chez les personnes qui fréquentent les organisations que parmi les ressources humaines de celles qui les aident ; l'isolement, la solitude, l'absence de proximité ainsi que le manque de socialisation accroissent cette détresse ; l'anxiété généralisée, l'insécurité, l'impression d'abandon et la peur de mourir contribuent aussi à miner la santé mentale des personnes. On note beaucoup plus de crises associées à ce phénomène (familiales, suicidaires, etc.). Plusieurs personnes ne peuvent plus recevoir des soins ou joindre leur médecin, psychiatre... générant des crises de désespoir et de détresse.

La forte augmentation de la consommation (alcool, médicaments, drogues, mais aussi jeux et loteries, etc.), observée par la moitié des organisations, est probablement une résultante de ce phénomène ; dernièrement elle a été accrue par l'apport financier de la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Toutes les problématiques individuelles — qui étaient déjà présentes — deviennent plus aiguës qu'auparavant (par exemple, on a même observé quelques comportements sexuels à risques).

Plusieurs personnes montrent des difficultés à accepter ou à s'adapter aux nouvelles règles et consignes gouvernementales ce qui accroît leur isolement, leur éloignement.

Le quart des organisations mentionnent la difficulté de plus en plus grande à se trouver un logement abordable — ou à en trouver pour une personne — sur leur territoire.

Toutes les situations observées avant la COVID-19 se trouvent exacerbées entraînant plus de monde vers la vulnérabilité. Une itinérance de plus en plus visible.

Enfin, les organismes vivent de plus en plus d'impuissance devant l'importance des demandes.

Principales inquiétudes concernant les personnes itinérantes ou à risque de le devenir dans le contexte actuel

Encore une fois ici, c'est la santé mentale qui occupe le sommet des préoccupations. Inquiétudes pour les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, celles qui vont en développer et celles qui travaillent

à améliorer leur sort. Davantage d'isolement, davantage de marginalisation, davantage d'anxiété, davantage d'impressions d'abandon vont mener à la vulnérabilité, à la rupture avec les structures et les organisations. Le moral va baisser, les personnes vont plier et tomber.

Les surdoses, et la grande consommation d'alcool, de médicaments, de drogues, mais aussi de jeux et de loteries, les mauvaises habitudes de vie qui se réinstallent vont contribuer à la chute ; des ruptures dans les familles, les liens sociaux ou affectifs, sont à prévoir. L'arrêt éventuel de l'aide de la PCU viendra encore plus fragiliser les gens qui en bénéficiaient.

La situation inquiète d'autant plus qu'avec la longue saison hivernale qui approche avec ses températures froides et l'absence de lieux d'accueil, notamment le jour, peu d'espace sera offert aux sans-abris. Peut-on supposer que les établissements de détention puissent devenir des refuges ? Devrons-nous penser à déraciner ces personnes pour les « transplanter » vers d'autres régions d'accueil ? Ce sont des contextes qui pourraient créer encore plus d'isolement.

Par ailleurs, la moitié des organismes craignent que la crise actuelle de logements abordables et la hausse des coûts des logements dans les Laurentides deviennent une catastrophe.

Les organismes craignent quant à leur capacité à maintenir leurs services, autant au niveau financier qu'au niveau des ressources humaines. Pourront-ils poursuivre leur mission ? Pourront-ils développer des moyens technologiques pouvant remplacer leurs moyens habituellement humains ? Pourront-ils maintenir le contact avec les vulnérables, les souffrants, tous ceux à qui manque aliments, repas, écoute, contact humain ?

Les organisations sont particulièrement inquiètes du sort réservé aux femmes et à tous ces nouveaux pauvres qui commencent à se mettre sur des listes d'attentes.

Le plus grand défi pour les organisations

Le principal défi dans la situation actuelle est le maintien de la capacité à répondre aux besoins des personnes qui fréquentent leurs services, donc à la mission de l'organisation ; aussi bien les personnes qui les fréquentaient que les nouvelles personnes qui s'avèrent de plus en plus nombreuses.

Pour la grande majorité des organisations, le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre — autant salariée que bénévole — demeurent un autre grand défi (les remplacements, les congés de maladie et autres, etc.). Les difficultés liées à l'anxiété, la baisse de motivation, le découragement des employés demeurent un volet important actuel de la gouvernance.

La survie financière, qui permet la réponse adéquate aux besoins, constitue également un souci pour la majorité des organisations, surtout en cette période où les demandes de subvention se multiplient et que les redditions de comptes exigent de plus en plus de temps et d'énergie.

Pour la moitié des organisations, surtout habituées aux relations face à face, l'adaptation aux nouvelles technologies (ordinateurs, services de téléconférence à distance tels que Zoom, téléphones mobiles intelligents) constitue un défi et une sortie de leurs façons traditionnelles de faire.

Bien sûr les organismes doivent se tenir à jour et être à l'affût des recommandations de la Santé publique dans le contexte de la COVID-19, s'adapter à de nouvelles façons de faire, se procurer et utiliser les équipements de protection.

Les expressions « réinventer », « travailler ensemble » et « accepter d'abandonner certains projets ou façons de faire » sont revenues souvent au cours des conversations.

Les pertes subies par les organisations

La perte de sources de financement — surtout à travers les diverses activités d'autofinancement, Opération Nez rouge, tournois de golf, soupers-bénéfice et autres — est généralisée. Certaines de ces pertes ont pu être compensées en partie par d'autres types de subventions.

Autres pertes importantes dans les ressources humaines (rémunérées ou bénévoles) : employés ayant quitté l'organisation, employés difficiles à recruter, employés surchargés de travail par le départ des autres, etc. Autant de pertes qui amènent d'importants défis de gouvernance dans plusieurs organisations. Sans compter les dommages causés par l'anxiété, les pertes d'énergie et de motivation, la qualité de vie en général des employés, leur santé mentale en quelque sorte.

En général on note aussi une grande perte d'efficacité — tout se passant au ralenti avec des réseaux de communication peu conviviaux (par exemple les services de téléconférence tels que Zoom), entre les équipes et les partenaires... rajoutant à la difficulté de la gouvernance.

Et pour une majorité des organisations, la perte du lien — même si le téléphone a parfois tenté d'y suppléer — avec ses « bénéficiaires » est significative, surtout en regard de leur mission et de leurs valeurs humaines.

Les pertes pour les personnes fréquentant les organisations

Ici aussi, ce que les organisations rencontrées ont pu observer, tourne en premier lieu autour de la perte des services qui étaient auparavant offerts — surtout dans l'accompagnement, l'écoute, les suivis, les activités de socialisation, etc. D'une façon générale, il a été constaté des ruptures importantes dans les liens sociaux, les acquis de socialisation, entraînant beaucoup de détresse et d'isolement, de désorganisation.

Plusieurs personnes fréquentant les organisations ont perdu des options pour se nourrir (banque alimentaire, popote, cafés de rue, etc.); plusieurs autres ont carrément perdu leurs rares lieux de socialisation.

Pertes aussi en matière de santé — physique et mentale — par la surconsommation (alcool, drogues, jeux, cigarettes, etc.), mais aussi par la détresse, par la perte du goût de vivre, par l'isolement et par l'impression d'abandon.

Les priorités d'action selon les organisations

Pour le réseau public :

- Reconnaître le rôle des organismes communautaires : l'établissement d'un réel partenariat, l'établissement de réelles ententes et de corridors de référence ;
- Soutenir les organismes communautaires, particulièrement par du financement récurrent, le financement de leurs missions ;
- Rendre les services sociaux et psychosociaux accessibles, les maintenir pour les personnes vulnérables ;
- Assurer une meilleure sécurité du revenu ;
- Maintenir les cliniques COVID, faire du dépistage pour les employés du milieu communautaire comme pour ceux du public ;
- Maintenir les ressources alimentaires ;
- Maintenir et réinventer les lieux de socialisation ;
- Cesser d'engager des fonctionnaires, choisir plutôt d'engager des intervenants sur le terrain ;

- Cesser le « dumping » des cas lourds dans le communautaire ;
- Créer des bulles — comme dans les classes des écoles — autour des ressources communautaires.

Pour le réseau communautaire :

- Demander un meilleur soutien à l'État ;
- Travailler ensemble à réclamer plus de logements sociaux et/ou abordables, interpellier les municipalités et les MRC ;
- Établir un vrai partenariat avec le secteur public ;
- Rétablir les lieux de concertation, se fixer des objectifs communs ;
- Faire connaître les statistiques, les réalisations et les victoires issues du communautaire ;
- Prendre soin des équipes d'intervenants ;
- Reconnaître les besoins particuliers des femmes dans le besoin ;
- Continuer à s'adapter, à se réinventer, avec souplesse ;
- Mettre en place des politiques de rétention du personnel.

Les recommandations émises par les organisations

Pour le palier municipal (le niveau le plus interpellé) :

- Travailler au logement social et abordable, mettre en place des comités à cette fin, trouver des façons de contrôler les coûts du logement et la gentrification ;
- Offrir des services complémentaires au communautaire (par exemple : des haltes-chauffeur accessibles 24 h/24) ;
- Assouplir les règles de permis de zonage, pour favoriser les organisations qui ont besoin de lieux, de locaux pour offrir les services à la communauté ;
- Créer les liens et s'engager avec le milieu communautaire, reconnaître leur rôle, favoriser leur installation et leur expansion ;
- Rendre accessibles les services d'internet à tous les individus (par exemple en créant des zones WiFi) ;
- Rendre accessibles certaines infrastructures municipales pour des services et activités communautaires.

Pour le palier provincial :

- Financer de façon récurrente les organismes communautaires, la première ligne d'intervention ;
- Financer, encourager et promouvoir le logement social ;
- Assouplir les règles de reddition de comptes ;
- Donner plus d'accessibilité aux services publics en santé et en santé mentale ;

- Travailler à plus de justice sociale et à un revenu minimum garanti ;
- Bonifier les salaires dans le secteur communautaire ;
- Instaurer des consignes plus claires et permettre la création de règles particulières pour le communautaire.

Pour le palier fédéral :

- Venir à la rencontre du communautaire pour aider à mettre en place des politiques en matière de logement social ;
- Assouplir tout ce qui peut être assoupli pour favoriser le logement social ;
- Augmenter les transferts pour le logement social ;
- Compenser les pertes financières dans le secteur communautaire ;
- Assurer la récurrence du programme « Vers un chez soi ».

Comme nous pouvons le constater dans ce volet recommandations, une même préoccupation dépasse tous les autres : logement social.

Les impressions des organisations de ce qui se passe sur leur territoire

Dans l'ensemble, voici ce que les organisations de tous les territoires ont relevé :

- Une augmentation importante du nombre de demandes et de situations de vulnérabilité ;
- Une plus grande visibilité des phénomènes de l'itinérance ;
- Plus de souffrance et de consommation (alcool, médicaments, drogues, mais aussi jeux et loteries, etc.) ;
- Une gymnastique d'adaptation nécessaire tant au niveau financier qu'organisationnel ;
- Une débrouillardise (une capacité à se retrousser les manches, à faire face, à s'adapter) a été démontrée par les organisations.

Les avis sont cependant moins unanimes en ce qui concerne la concertation, la coordination ainsi que la collaboration ; certains les jugent suffisantes et admirables, d'autres en dénoncent le manque, le « tirage de couverture » et le « travail en silo ».

Alors, comment concilier ?

ANNEXE III

LISTE DES ORGANISATIONS CIBLÉES POUR LES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES ET VIRTUELLES COVID-19

Ayant un mandat régional

Conseil régional de développement social des Laurentides	Violaine Guérin
L'Écluse des Laurentides	Émilie Rouleau
Moisson Laurentides	Annie Bélanger

MRC Antoine-Labelle

Centre communautaire Ferme-Neuve	Nicole Fortin
Maison Lyse-Beauchamp	Michel Bolduc
Manne du jour	Pauline Vallée

MRC Les Laurentides

Café communautaire Coup de Cœur	Rolande Fontaine
Centre des femmes La Colombe	Monique Beaulieu
Comptoir d'entraide de Labelle	Jean-Maurice Raymond
L'Envolée et Le 159 rue Principale	Nancy Ponton

MRC Les Pays-d'en-Haut

Accueil communautaire jeunesse Le Labyrinthe	Mathieu Harkins
Café L'Entre-Gens	Élise Gauthier
Garde-manger des Pays-d'en-Haut	Carole Legault
L'Échelon	Lucie Arcand
Soupe et compagnie	Sylvie Bastien

MRC Argenteuil

Café Partage d'Argenteuil	Michel Pilote
Centre d'entraide d'Argenteuil	Louise Desrochers
Ressources communautaires Sophie	Sophie Larose

MRC La Rivière-du-Nord

Café de rue SOS

Hébergement Fleur de Macadam

L'Ami du quartier

Maison de Sophia

Maison d'entraide de Prévost

Claire Léveillé

Patricia Charland

Sophie Desmarais

Nathalie Côté

Michèle Desjardins

MRC Mirabel

Centre d'Hébergement Multiservice de Mirabel

Jean-Sébastien Renaud

MRC Deux-Montagnes

Atelier Ensemble on se tient

Centre d'entraide Racine-Lavoie

Comité d'aide alimentaire des Patriotes

Les Ressources communautaires ACJ+ et Répît de la Rue

Barbara Sylvain

Dominique Bastenier

Nadia Leclerc

Marie-Claude Renaud

MRC Thérèse-De Blainville

Centre Regain de vie

Groupe La Licorne

Resto Pop Thérèse-De Blainville

Services d'entraide Le Relais

Unité Domrémy

Joël Marois

Janie Bolduc

Benoit Lacoste

Véronique Bouchard

Catherine Houssiau

ANNEXE IV

GRILLE D'ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES ET VIRTUELLES (ENJEUX COVID-19)

Grille des entrevues téléphoniques menées par madame Linda Déry et monsieur Paul Carle en octobre et novembre 2020

Date de l'entrevue :

Nom de l'organisme :

Nom de la personne-ressource :

Présentation de la démarche et de la volonté du comité de connaître les nouveaux enjeux et défis liés à la pandémie en ce qui concerne :

- les personnes en situation ou à risque d'itinérance;
- les organismes qui les soutiennent;
- les services publics (médicalement et socialement requis) dont ils ont besoin.

Pendant la période de confinement (du 13 mars à fin juin) et jusqu'à maintenant :

Question 1 A): Est-ce que votre organisme a dû fermer ses portes ?

- Fermeture complète (avec reprise des services) ?
- Fermeture partielle en maintenant certains services ? Lesquels ?

Question 1 B) : De quelle façon ces services ou activités maintenus se sont-ils déroulés ?

- Intervention individuelle par téléphone ou sur rendez-vous téléphonique
- Intervention individuelle sur rendez-vous en personne
- En maintenant des heures d'ouverture sans rendez-vous
- En instituant une programmation d'activités en ligne
- Par des contacts directs sur la rue

Question 2 : Est-ce que votre organisme a subi ou subit des pertes ou des problèmes pendant cette période ?

- Perte de personnel rémunéré
- Perte de bénévoles
- Problème de gouvernance
- Perte de financement

- Perte de sens lié à la mission et au travail
 - Perte du lien avec les personnes qui fréquentaient
 - Autres (précisez)
-

Question 3 : Est-ce que les personnes qui fréquentaient ou qui fréquentent votre organisme ont subi ou subissent encore des pertes ?

- Pertes financières? (moins de donateurs pour ceux qui demandent sur la rue, nouveaux besoins qui coûtent \$\$\$: masques — désinfectant — téléphone cellulaire — internet, etc.)
- Perte de services? (d'hébergement [diminution de places en dortoir communautaire, alimentaire (banque alimentaire fermée — ou sur rendez-vous... restaurant fermé), vestimentaire, de transport, écoute/accompagnement/référence, de suivis médicaux, de suivis psychosociaux, etc.]
- Perte de liens sociaux? (activités communautaires collectives, réseau d'entraide, etc.)

Question 4 : Y a-t-il de nouvelles situations qui émergent et qui pourraient mener à des situations d'itinérance ou de risque d'itinérance ?

.....

.....

Question 5 : Globalement quelles sont vos principales inquiétudes concernant les personnes itinérantes ou à risque de le devenir dans le contexte actuel ?

.....

Question 6 : D'après vous, dans le contexte actuel, quelles devraient être les priorités du réseau public pour répondre aux besoins des personnes itinérantes ou à risque de le devenir? D'après vous dans le contexte actuel, quelles devraient être les priorités du milieu communautaire pour répondre aux besoins des personnes itinérantes ou à risque de le devenir ?

.....

.....

Question 7 : Quel est le plus grand défi de votre organisme dans le contexte actuel ?

- Adaptation à de nouvelles pratiques et approches en lien avec les technologies
- Votre capacité à répondre aux besoins des personnes déjà connues de vos services
- Votre capacité à répondre à de nouveaux besoins
- Votre capacité de répondre à plus de personnes dans le besoin
- Votre capacité à recruter et à maintenir du personnel salarié compétent
- Votre capacité à recruter et à maintenir des bénévoles
- Votre accessibilité

Votre survie financière

Les nouvelles exigences de reddition de compte

Question 8 : Si vous aviez des recommandations à adresser à différents paliers gouvernementaux, quelles seraient-elles ?

Municipales :

Provinciales :

Fédérales :

Merci de votre collaboration.

ANNEXE V

PARTICIPANTS AUX RENCONTRES PAR TERRITOIRES DE MRC

Nous avons dénombré plus de 150 personnes qui se sont jointes aux 8 rencontres régionales, en plus des trois animateurs et responsables d'ateliers, présents à toutes rencontres, mesdames Maude Chalvin et Linda Déry, et monsieur Paul Carle.

MRC ARGENTEUIL, 9 décembre 2020

Nom de l'organisation	Nombre de personnes :	13
Bureau de la députée provinciale d'Argenteuil, Agnès Grondin		1
Cap Emploi		1
Carrefour Jeunesse-Emploi d'Argenteuil		1
Centre d'Entraide d'Argenteuil		1
CISSS des Laurentides		2
Concertation Hébergement Argenteuil		2
L'Écluse des Laurentides		1
Les Ressources communautaires ACJ+		1
MRC d'Argenteuil		1
Sureté du Québec		1
<i>Participation à titre individuel</i>		1

MRC ANTOINE-LABELLE, 16 décembre 2020

Nom de l'organisation	Nombre de personnes :	16
Bureau de la députée fédérale de Laurentides-Labelle, Marie-Hélène Gaudreau		1
Bureau de la députée provinciale de Labelle, Chantale Jeannotte		1
Centraide Hautes-Laurentides		1
CISSS des Laurentides		6
La Mèreveille		1
L'Écluse des Laurentides		1
Maison Lyse-Beauchamp		1
Passe-R-Elle des Hautes-Laurentides		1
Resto Pop Thérèse-De Blainville		1
Ville de Rivière-Rouge		1
Zone Emploi d'Antoine-Labelle		1

MRC LES LAURENTIDES, 14 janvier 2021

Nom de l'organisation	Nombre de personnes :	28
Association des personnes handicapées intellectuelles des Laurentides		1
Bouffe Laurentienne		2
Bureau de la députée fédérale de Laurentides-Labelle, Marie-Hélène Gaudreau		1
Bureau de la députée provinciale de Bertrand, Nadine Girault		2
Café communautaire Coup de Cœur		1
Carrefour Jeunesse Desjardins		1
Carrefour jeunesse-emploi		1
Centraide Hautes-Laurentides		1
CISSS des Laurentides		2

Concertation de développement social d'Argenteuil	1
Le 159 rue Principale	1
L'Écluse des Laurentides	4
L'Envolée	1
MRC des Laurentides	2
Resto Pop Thérèse-De Blainville	1
Service de police de Mont-Tremblant	1
Sûreté du Québec	1
Ville de Sainte-Agathe-des-Monts	3
<i>Participation à titre individuel</i>	1

MRC LES PAYS-D'EN-HAUT, 12 janvier 2021

Nom de l'organisation	Nombre de personnes :	18
Accueil communautaire jeunesse Le Labyrinthe	1	
Bureau de la députée fédérale de Laurentides-Labelle, Marie-Hélène Gaudreau	1	
Bureau de la députée provinciale de Bertrand, Nadine Girault	1	
Cap Emploi	1	
Carrefour jeunesse-emploi des Pays-d'en-Haut	4	
Centraide Laurentides	1	
CISSS des Laurentides	2	
CLSC Saint-Sauveur	1	
Conseil régional de développement social des Laurentides	1	
La Rencontre de Sainte-Marguerite	1	
Les Ressources communautaires ACJ+	1	
L'Écluse des Laurentides	1	
Municipalité de Saint-Adolphe-d'Howard	1	
Sûreté du Québec	1	

MRC DE LA RIVIÈRE-DU-NORD, 19 janvier 2021

Nom de l'organisation	Nombre de personnes :	38
Amie du quartier	1	
Armée du Salut	1	
Atelier Ensemble on se tient	1	
Bureau de la députée provinciale de Prévost et ministre responsable des Aînés et des Proches aidants Marguerite Blais	2	
Bureau du député provincial de Saint-Jérôme, Youri Chassin	1	
Café de rue SOS	1	
Café 20 Cœurs	1	
Cap Emploi	2	
Carrefour jeunesse-emploi Rivière-du-Nord	1	
Centraide Laurentides	1	
Centre de Jour de Saint-Jérôme	1	
CISSS des Laurentides	5	
Hébergement Fleur de Macadam	1	
L'Écluse des Laurentides	2	
Maison de Sophia	2	
Maison Oxygène	1	
Maison « Pour une pause »	2	
Office municipal d'habitation de Saint-Jérôme	3	
Service de police de la Ville de Saint-Jérôme	1	
Trait d'Union Jeunesse	1	
Ville de Saint-Jérôme	2	
<i>Participation à titre individuel</i>	5	

MRC THÉRÈSE-DE BLAINVILLE, 21 janvier 2021

Nom de l'organisation	Nombre de personnes :	15
Bureau du député provincial de Groulx, Éric Girard		1
Carrefour jeunesse-emploi Thérèse-De Blainville		1
Centraide Laurentides		1
Centre regain de vie		1
CISSS des Laurentides		1
Les dîners de l'amitié de Blainville		1
L'Écluse des Laurentides		3
Resto Pop Thérèse-De Blainville		1
Ville de Blainville		1
Ville de Rosemère		1
Ville de Sainte-Thérèse		3

MRC DEUX-MONTAGNES, 26 janvier 2021

Nom de l'organisation	Nombre de personnes :	11
Atelier Ensemble on se tient		1
Bureau du député fédéral de Rivière-des-Mille-Îles, Luc Désilets		1
CISSS des Laurentides		1
La Petite Maison de Pointe-Calumet		2
Le Répit de la rue		1
Les Ressources communautaires ACJ+		1
L'Écluse des Laurentides		2
Ville de Saint-Eustache		1
<i>Participation à titre individuel</i>		1

MRC MIRABEL, 28 janvier 2021

Nom de l'organisation	Nombre de personnes :	11
Association des Maisons de jeunes de Mirabel		1
Carrefour jeunesse-emploi de Mirabel		1
CISSS des Laurentides		2
Centre d'Hébergement Multiservice de Mirabel		2
Corporation de développement communautaire des Hautes-Laurentides		1
Le Phare des AffranchiEs		1
Maison de la famille de Mirabel		1
Table de concertation communautaire de Mirabel		1
Ville de Mirabel		1



Nous remercions toutes les personnes qui ont collaboré de près ou de loin aux travaux menés en vue de mettre à jour le portrait de l'itinérance sur le territoire des Laurentides.

Avec la participation financière de :

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides**

Québec 



Centraide
Laurentides