

# CADRE DE RÉFÉRENCE sur l'itinérance à Sherbrooke



TABLE ITINÉRANCE DE SHERBROOKE  
JUN 2011



« Des fois j'ai l'impression que  
ma vie c'est d'être dans une  
pièce où il fait noir. J'ai beau  
passer ma main partout sur les  
murs, je trouve pas la switch...»

Un usager des ressources  
en itinérance de Sherbrooke

DOCUMENT PRODUIT PAR LA  
TABLE ITINÉRANCE DE SHERBROOKE  
Juin 2011

Groupe de travail

**Jean Comtois**, directeur

Le Tremplin 16-30 de Sherbrooke

**Charles Coulombe**, organisateur communautaire

CSSS-IUGS

**Martin Monette**, directeur

Auberge du Cœur la Source-Soleil

**Caroline Ruel**, stagiaire en organisation communautaire, automne 2009

CSSS-IUGS

Animation des groupes de discussion

**Caroline Ruel**

Rédaction

**Charles Coulombe**

**Richard Simoneau** a participé aux premières rencontres du groupe de travail à titre de représentant du Journal de rue le Nouvel Espoir (maintenant Coopérative de solidarité le Nouvel Espoir).

*Le contenu de ce document peut être utilisé et reproduit, avec mention de la source.*

# TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	4
1. ÉLÉMENTS DE CONTEXTE.....	7
1.1 Le financement fédéral pour la lutte contre l'itinérance	
1.2 Un partenariat local et un Plan communautaire	
1.3 Le Réseau SOLIDARITÉ itinérance du Québec (RSIQ)	
1.4 Le Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale (CRI)	
1.5 Le Cadre de référence sur l'itinérance au Québec	
1.6 La Commission parlementaire sur l'itinérance au Québec	
1.7 Le Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013	
1.8 Le Plan d'action pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015	
1.9 Le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	
1.10 La Concertation logement Sherbrooke	
1.11 La Politique de développement social de la Ville de Sherbrooke	
2. LE PHÉNOMÈNE DE L'ITINÉRANCE.....	14
2.1 Définir	
2.2 Pour mieux comprendre	
3. L'ITINÉRANCE À SHERBROOKE.....	22
3.1 Quelques enjeux	
3.2 Quelques données statistiques	
3.3 Faire face à des problèmes complexes	
4. L'INTERVENTION EN ITINÉRANCE À SHERBROOKE.....	30
4.1 Des motivations	
4.2 Des principes directeurs	
4.3 Des stratégies et approches privilégiées	
4.4 Des cibles d'intervention	
5. LA TABLE ITINÉRANCE DE SHERBROOKE.....	41
5.1 Une raison d'être	
5.2 Une structure souple	
5.3 Un plan d'action annuel	
6. LE FINANCEMENT DES SERVICES EN ITINÉRANCE.....	43
6.1 Un financement public	
6.2 Un financement récurrent	
6.3 Des besoins financiers pour le territoire de Sherbrooke	
7. APPROPRIATION DU CADRE DE RÉFÉRENCE.....	45
7.1 Engagements et responsabilités des partenaires	
7.2 Engagements et responsabilités de la Table itinérance	
7.3 Mécanismes de suivi	
CONCLUSION.....	46
ANNEXES.....	47

# PRÉAMBULE

---

## La démarche

Les membres de la Table itinérance de Sherbrooke ont adopté un premier Cadre de référence sur l'itinérance en août 2002. En janvier 2009, un groupe de travail a été mis sur pied avec pour mandat de réviser et de mettre à jour ce document. En effet, bien que de façon générale son contenu demeure pertinent et approprié, des éléments de contexte ont changé, l'offre de service dans la communauté s'est transformée et notre perception des priorités d'action a évolué. Ainsi, la mise à jour du Cadre de référence est une occasion de faire le point sur notre lecture du phénomène, mais également une opportunité de nous projeter dans l'avenir.

Le comité de travail a d'abord produit un document de consultation portant sur la section 4 du présent Cadre, soit *l'intervention en itinérance à Sherbrooke*. Le document de consultation a fait l'objet de discussions en ateliers lors d'une journée d'échange tenue le 21 mai 2009 et à laquelle ont participé près d'une centaine de personnes, intervenantes ou gestionnaires d'organismes communautaires et d'établissements du milieu. Au cours de l'automne 2009, les personnes utilisatrices des services ont été consultées dans le cadre de groupes de discussion organisés en collaboration avec 7 organismes communautaires. Un total de 61 personnes ont participé à ces échanges et la moitié d'entre elles ont aussi rempli un questionnaire. À ce sujet, les bulles grisées qui apparaissent tout au long du document rapportent des propos formulés par des personnes utilisatrices des services, dans le cadre des groupes de discussion ou en d'autres occasions. Ensuite, les membres de la Table itinérance ont été invités à participer à une séance de travail portant sur les besoins des personnes et les principaux enjeux en matière de lutte contre l'itinérance. Enfin, le groupe de travail a traité l'ensemble des renseignements obtenus et a procédé à la rédaction d'une version finale du Cadre de référence, laquelle a été soumise aux membres de la Table itinérance pour adoption en mai 2011.



Oui, parfois je prends la parole...



Je prends la parole, mais ça n'influence pas...

## Le but et la portée du Cadre de référence

Ce document est davantage qu'un cadre théorique. Il s'agit d'un outil de travail qui s'appuie sur deux types d'expérience pratique : celle des intervenants et intervenantes et celle des personnes utilisatrices des services. D'abord, le Cadre de référence MET DE L'AVANT UNE REPRÉSENTATION COMMUNE sur différents aspects, notamment les éléments de définition, les principes directeurs, les stratégies et approches privilégiées ainsi que les grandes cibles d'intervention. Il formule des éléments généraux susceptibles de GUIDER LES PARTENAIRES DANS L'ENSEMBLE DES ACTIONS À METTRE DE L'AVANT.

Enfin, le cadre de référence se veut un outil FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT ET LE MAINTIEN D'UN SENTIMENT DE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE à l'égard des personnes en situation d'itinérance, mais aussi envers les services du milieu.

### **Les limites du Cadre de référence**

Le présent Cadre de référence n'est pas suffisant pour comprendre l'itinérance dans ses différents aspects. À cet effet, un nombre important d'études et de textes sur divers thèmes permettent d'en savoir plus sur des problématiques parfois très spécifiques. L'objectif ici est plutôt de fournir un outil de référence rassembleur pour agir efficacement dans notre communauté. Pour en savoir plus sur l'itinérance, les lecteurs sont invités à consulter les organisations et les documents cités en référence.

Le Cadre de référence ne fait pas l'énumération exhaustive des besoins et des situations-problèmes, ni une présentation détaillée des statistiques disponibles dans les différentes ressources. Cependant, ces données ont été prises en considération pour l'élaboration du document et pourront alimenter les partenaires lors de l'élaboration de plans d'action. Pour obtenir des statistiques détaillées en lien avec des groupes de population ou des services ciblés, les lecteurs sont invités à communiquer avec les organisations concernées.

Enfin, le Cadre de référence n'est pas un plan d'action et n'est pas produit pour les fins d'un programme en particulier, ni pour un secteur d'intervention spécifique. La complexité du phénomène de l'itinérance interpelle des acteurs de différents milieux, et cette réalité doit ressortir clairement du document.

### **Itinérance et lutte contre la pauvreté**

L'itinérance est une manifestation extrême de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Si la grande pauvreté et l'exclusion ne conduisent pas toujours à l'itinérance, la ligne à franchir est souvent bien mince. Certes, l'ensemble des mesures visant à diminuer la pauvreté et l'exclusion est susceptible d'avoir un impact en matière de lutte contre l'itinérance. Or, le phénomène de l'itinérance est à ce point complexe qu'il justifie des orientations et des stratégies qui lui sont propres, notamment pour agir sur des situations d'urgence au quotidien et qui menacent sérieusement l'intégrité physique et mentale des personnes. Ainsi, les acteurs de premier plan en itinérance travaillent constamment sur deux fronts : d'une part, s'investir au quotidien auprès des personnes très marginalisées et qui se trouvent parfois dans un processus de désaffiliation sociale très avancé et, d'autre part, agir pour une transformation sociale menant à plus de justice et d'équité. Les actions au quotidien ne doivent pas être perçues comme un simple exercice de charité, mais davantage comme un engagement social et une responsabilité professionnelle guidés par des principes d'universalité, d'équité et de solidarité.

## **Contenu du document**

Ce document comporte sept parties. La première présente quelques éléments de contexte en lien avec la mobilisation des partenaires ou qui sont susceptibles d'avoir un impact sur le développement de projets et services. Les deuxième et troisième parties traitent du phénomène de l'itinérance et de la situation qui prévaut à Sherbrooke. Il ne s'agit pas d'un portrait exhaustif, mais plutôt d'un regard sur quelques statistiques et sur des enjeux dominants. La quatrième partie, qui porte sur l'intervention, constitue le cœur du Cadre de référence. Elle traite d'une diversité d'éléments qui, nous le souhaitons, exerceront une influence dans le développement des pratiques et des services au cours des prochaines années : les motivations, les principes directeurs, les stratégies et approches, les grands enjeux et les cibles d'intervention.

La cinquième partie présente le fonctionnement de la structure de concertation à Sherbrooke et les objectifs qu'elle poursuit par ses travaux. Enfin, la sixième partie aborde sommairement les priorités de développement et les besoins de financement tandis que la dernière partie propose des engagements, responsabilités et mécanismes de suivi qui incombent aux partenaires en regard de l'appropriation du présent Cadre de référence.

Plusieurs éléments ont contribué à l'évolution de la lutte contre l'itinérance à Sherbrooke et y contribueront encore au cours des prochaines années. La partie qui suit présente sommairement quelques-uns de ces éléments. Certains nous procurent des informations historiques, et d'autres des indications quant aux leviers à envisager pour soutenir les actions en itinérance au cours des prochaines années.

## 1.1 LE FINANCEMENT FÉDÉRAL POUR LA LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE

En décembre 1999, le gouvernement du Canada annonçait un budget de 305 millions de dollars pour lutter contre l'itinérance au pays. Voyant venir l'arrivée d'un tel fonds, le Réseau SOLIDARITÉ itinérance du Québec (RSIQ), encore en émergence, est intervenu rapidement auprès des autorités pour faire valoir l'importance de cibler les villes moyennes en plus des grands centres urbains. À Sherbrooke, quatre organismes communautaires ont contribué à cette démarche en fournissant un portrait sommaire de l'utilisation de leurs services et de leur perception de l'itinérance sur le territoire. Ces organismes sont la Chaudronnée de l'Estrie, la Maison Jeunes-Est, l'Auberge du Cœur la Source-Soleil et la Coalition sherbrookoise pour le travail de rue.

Au cours de l'été 2000, nous apprenions que le Québec recevrait 18,6 % du budget, soit 56,7 millions de dollars sur trois ans à répartir entre les territoires de Montréal, Québec, Hull (Gatineau), Chicoutimi (Saguenay), Trois-Rivières, Drummondville et Sherbrooke. Bien que le programme *Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC)* – aussi nommé fonds Bradshaw, du nom de la ministre Claudette Bradshaw, instigatrice du programme - devait couvrir les années 2000 à 2003, le retard dans les négociations entre Ottawa et Québec a fait en sorte que la démarche de planification a débuté au printemps 2001 à Sherbrooke et les premiers projets ont obtenu leur financement seulement en février 2002. Par la suite, le programme a été reconduit pour la période de 2003 à 2006 sous les libéraux et de 2006 à 2014, sous les conservateurs (programme IPLI – Initiative de partenariats pour la lutte contre l'itinérance, maintenant nommé SPLI – Stratégies de partenariat pour la lutte contre l'itinérance.) Ainsi, le financement fédéral aura été le fer de lance d'un processus de partenariat et de concertation en itinérance sur le territoire de Sherbrooke.

## 1.2 UN PARTENARIAT LOCAL ET UN PLAN COMMUNAUTAIRE

Le processus de concertation en itinérance à Sherbrooke a été mis en place en 2001 par l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie aux fins de la mise en oeuvre du programme de financement fédéral. L'Agence avait alors la responsabilité de rassembler les partenaires concernés et de produire un *Plan d'action communautaire* qui deviendrait par la suite le document de référence pour l'analyse et le choix des projets à financer. À cette époque, plusieurs ressources offraient depuis longtemps des services aux personnes en situation d'itinérance, mais jamais elles ne s'étaient réunies de façon à structurer un partenariat intersectoriel sur la base de la lutte contre l'itinérance. Après avoir produit le *Plan communautaire* dans sa première version et piloté le processus d'appel et de sélection des projets, l'Agence avait officiellement terminé son mandat en regard de la Table des partenaires et devait tout simplement faire un suivi du déroulement des projets. Or, les partenaires ont manifesté la volonté de maintenir les liens. C'est ainsi qu'en février 2002, la *Table des partenaires* est devenue la *Table de concertation sur l'itinérance à Sherbrooke* (maintenant nommée *Table itinérance de Sherbrooke* – voir annexe 1). Depuis sa première version en 2001, le Plan communautaire a été révisé une première fois en 2003 (IPAC 2) et une seconde fois en 2007 pour l'*Initiative de partenariats de lutte contre l'itinérance* (IPLI). Enfin, il sera remis à jour à l'automne 2011 pour la période 2011-2014 de la *Stratégie de partenariats de lutte contre l'itinérance* (SPLI).

## 1.3 LE RÉSEAU SOLIDARITÉ ITINÉRANCE DU QUÉBEC (RSIQ)

Le Réseau SOLIDARITÉ itinérance du Québec (RSIQ) a été mis sur pied en 1998 à l'initiative du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), du Rassemblement pour l'aide aux personnes itinérantes de Québec (RAIQ), du Centre le Havre de Trois-Rivières, de l'organisme d'hébergement l'Ensoleilvent de Drummondville et de la soupe populaire la Chaudronnée de l'Estrie. Aujourd'hui, le Réseau réunit plus de 200 organisations engagées au sein de 13 concertations régionales ou locales partout au Québec. En septembre 2006, le RSIQ adoptait une plate-forme de revendications<sup>1</sup> s'appuyant sur six objectifs: le *droit de cité*, le *droit à un revenu décent*, le *droit au logement*, le *droit à l'éducation*, le *droit à la santé* et, enfin, *un réseau d'aide et de solidarité* (annexe 2). Issu d'une réflexion ayant mis à contribution des partenaires de différents réseaux, ce document exprime bien la complexité de l'itinérance et la diversité des mesures requises pour y faire face. Quelque cinquante personnes de Sherbrooke ont participé, en mars 2006, à une journée d'échanges visant à élaborer le contenu de cette plateforme. Le document du RSIQ constitue donc une source d'information importante et le processus de son élaboration reflète bien le développement de la concertation québécoise sur la question de l'itinérance au cours des dernières années.

---

<sup>1</sup> RÉSEAU SOLIDARITÉ ITINÉRANCE DU QUÉBEC, Pour une politique en itinérance, Plateforme de revendications, 2006, 43 p.

Enfin, bien qu'il n'ait pas été le seul à le faire, le RSIQ a joué un rôle de premier plan au cours de la dernière décennie pour favoriser le développement du partenariat en matière d'itinérance, favoriser le partage des expertises et réclamer des mesures structurantes auprès des instances publiques, dont l'adoption d'une politique gouvernementale en matière de lutte contre l'itinérance. Cette demande constitue encore aujourd'hui la revendication centrale du RSIQ.

#### 1.4 LE COLLECTIF DE RECHERCHE SUR L'ITINÉRANCE, LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE (CRI)

Le développement des connaissances prend souvent naissance dans l'expérience pratique. Or, bon nombre de ces connaissances ont pu émerger et être diffusées grâce aux activités menées par le Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale (CRI). Depuis 1994, année de sa mise en place, le CRI réunit des chercheurs universitaires, des intervenants et intervenantes des milieux institutionnels et communautaires ainsi que des personnes représentant des organismes spécialisés sur la question de l'itinérance. Par l'organisation de colloques annuels ainsi que la réalisation et la diffusion de nombreuses recherches, le Collectif a non seulement contribué à la production et la diffusion de connaissances en matière d'itinérance, mais il a aussi favorisé des moments de rencontre et, ainsi, contribué à l'évolution des pratiques.

#### 1.5 LE CADRE DE RÉFÉRENCE SUR L'ITINÉRANCE AU QUÉBEC

En septembre 2008, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSSQ) se dotait d'un Cadre de référence en matière d'itinérance<sup>2</sup>. Issu d'un groupe de travail lancé à l'automne 2005, le Cadre de référence « visait à faire ressortir l'importance d'une mobilisation des différents acteurs et à dégager une vision partagée du phénomène de même que des objectifs qui doivent être visés pour prévenir et contrer l'itinérance...»<sup>3</sup>. De fait, selon le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM) et le RSIQ, qui ont participé aux travaux, le Cadre présente une vision assez juste de l'itinérance et de ses causes<sup>4</sup>. À cet effet, le document rassemble l'essentiel des éléments qui permettent de cerner le phénomène et de s'en donner une représentation commune. Toujours selon le RAPSIM, bien que le cadre exprime clairement la dimension intersectorielle et l'importance de la mobilisation des autres partenaires que ceux du réseau de la santé et des services sociaux, peu de moyens concrets sont identifiés en ce qui concerne les champs d'action relevant de ces partenaires (logement, revenu, éducation, justice, etc.). Néanmoins, le document contribue à faire connaître la réalité de l'itinérance et à mettre de l'avant toute l'importance d'agir sur ce phénomène.

---

<sup>2</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, L'itinérance au Québec, Cadre de référence, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2008, 47 p.

<sup>3</sup> Ibid, p.10

<sup>4</sup> RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES SEULES ET ITINÉRANTES DE MONTRÉAL, Réseau-info, janvier 2008, 3 p.

## 1.6 LA COMMISSION PARLEMENTAIRE SUR L'ITINÉRANCE AU QUÉBEC

« L'itinérance, c'est se sentir rejeté et craindre les groupes de gens, c'est se sentir seul dans le problème...»

Extrait du mémoire présenté par les personnes usagères de la Chaudronnée

« L'itinérance est une honte pour un pays si riche et...si froid! »

Extrait du mémoire présenté par les personnes usagères de la Chaudronnée

Après de nombreuses demandes formulées par le RSIQ et appuyées par d'autres acteurs préoccupés par l'itinérance, la Commission de la santé et des services sociaux décidait en avril 2008 d'étudier le phénomène de l'itinérance au Québec. En novembre 2009, et après des élections en fin de travaux qui auraient pu tout compromettre, la Commission publie son rapport intitulé *ITINÉRANCE : AGISSONS ENSEMBLE*.<sup>5</sup>

Ce rapport présente 33 recommandations formulées par les commissaires sur des thèmes aussi variés que la citoyenneté, le revenu, le logement, la santé, l'éducation et la recherche. Plus de 200 mémoires et rapports ont été reçus et analysés lors des consultations amorcées à l'automne 2008. Outre la Table itinérance, d'autres partenaires de Sherbrooke ont déposé un mémoire dans le cadre des travaux de la Commission parlementaire, soit la Maison Jeunes-Est, l'Auberge du Cœur la Source-Soleil, les Services d'aide en prévention de la criminalité (SAPC), le Centre de santé et de services sociaux-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS), la Chaudronnée de l'Estrie ainsi que les personnes utilisatrices des services de la Chaudronnée.

Le rapport de la Commission parlementaire a été bien reçu par la Table itinérance de Sherbrooke ainsi que par l'ensemble des organismes mobilisés au sein du RSIQ. De fait, les recommandations formulées touchent toutes les préoccupations importantes portées par le RSIQ depuis plusieurs années. Si plusieurs recommandations interpellent le gouvernement lui-même, d'autres sont destinées à des ministères précis et même aux municipalités du Québec et aux commissions scolaires.

## 1.7 LE PLAN D'ACTION INTERMINISTÉRIEL EN ITINÉRANCE 2010-2013

Paru en décembre 2009, à peine un mois après la diffusion du rapport de la Commission parlementaire, le *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013* constitue la réponse gouvernementale à la Commission, qui recommandait d'ailleurs l'adoption d'un tel plan d'action<sup>6</sup>. La diffusion d'un plan d'action était connue et annoncée depuis un certain temps par le gouvernement qui promettait des actions concrètes avant l'arrivée des grands froids. Issu d'un comité de travail interministériel coordonné par le ministère de la Santé et des Services sociaux, le plan d'action s'appuie sur 5 grandes priorités : 1) *renforcer la prévention de l'itinérance*, 2) *favoriser la stabilité résidentielle*, 3) *améliorer, adapter et coordonner l'intervention auprès des personnes itinérantes*, 4) *favoriser une cohabitation tolérante et sécuritaire entre les différents groupes de citoyens* et 5) *accroître la recherche*. À ces priorités sont rattachés 12 objectifs et pas moins de 70 actions.

<sup>5</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Itinérance : agissons ensemble*, Rapport de la Commission de la santé et des services sociaux sur l'itinérance au Québec, novembre 2009, 71 p.

<sup>6</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013*, 2009, 50 p.

Plusieurs des mesures proposées, si elles sont mises de l'avant, apporteront quelque chose de neuf et pourront servir de levier pour mieux répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance ou à haut risque de le devenir. Cependant, les partenaires de Sherbrooke sont inquiets du fait que seulement 4 villes (Montréal, Québec, Gatineau et Trois-Rivières) ont été ciblées pour la mise en place d'un projet-pilote de coordination intersectorielle visant à optimiser les ressources disponibles pour prévenir et contrer l'itinérance<sup>7</sup>. À cet effet, des sommes sont investies pour rémunérer des coordonnateurs qui relèveront des Agences de la santé et des services sociaux de chacun des territoires ciblés.

## 1.8 LE PLAN D'ACTION POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015

En juin 2010, le gouvernement du Québec adoptait le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 (PAGSIS)<sup>8</sup>. Ce document faisait suite à une tournée de consultation effectuée en 2009 dans les différentes régions du Québec et intitulée *Les Rendez-vous de la solidarité*. Le Plan d'action met de l'avant 70 mesures articulées autour de quatre grandes orientations : *revoir les façons de faire et rapprocher les décisions des milieux locaux; valoriser le travail et favoriser l'autonomie des personnes; soutenir le revenu des personnes défavorisées et, enfin, améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu*. Certaines des mesures avancées dans le Plan font directement référence à l'itinérance ou se retrouvent également dans le Plan d'action interministériel sur l'itinérance, notamment en matière de logement social, d'intervention auprès des jeunes et d'insertion socioprofessionnelle. Par ailleurs, une des mesures consiste à favoriser l'inclusion sociale des personnes itinérantes. On y souligne l'importance d'arrimer le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 et le Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013.

En lien avec la première orientation, la Conférence régionale des élus de l'Estrie (CRE) a la responsabilité des travaux devant conduire à la signature d'une Alliance pour la solidarité entre la CRE et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour le territoire estrien. Cette entente servira de guide pour l'utilisation de la portion estrienne du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) dont le budget permettra de soutenir la lutte contre la pauvreté et l'exclusion dans les différents territoires locaux de la région. La Table itinérance participera aux travaux et échanges dans le cadre de la mise en oeuvre du PAGSIS sur le territoire de Sherbrooke et tout au long de la période visée par le plan.

---

<sup>7</sup> MSSSQ, Coordination intersectorielle en itinérance dans les Villes de Québec, Montréal, Gatineau et Trois-Rivières, mai 2010.

<sup>8</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, juin 2010, 55 p.

## 1.9 LE CADRE DE RÉFÉRENCE SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

Le soutien communautaire en logement social est une forme de soutien bien définie qui a été développée au cours des 20 dernières années par les OBNL d'habitation oeuvrant auprès de personnes ayant besoin de soutien pour habiter un logement. Pratique implantée depuis longtemps dans plusieurs villes du Québec, le soutien communautaire en logement social est peu développé à Sherbrooke et, jusqu'à récemment, était totalement inexistant en ce qui concerne les personnes itinérantes.

En novembre 2007, après une période de consultation auprès des différents réseaux concernés, le gouvernement du Québec rendait public le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social<sup>9</sup>, document produit conjointement par la Société d'habitation du Québec (SHQ) et le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSSQ). L'adoption du Cadre de référence a été accueillie très favorablement, d'autant plus qu'elle était accompagnée d'une enveloppe récurrente de 5 millions de dollars pour financer des services de soutien communautaire en logement social dans toutes les régions du Québec.

Bien que modeste en regard des besoins, cette enveloppe constitue une avancée importante puisque les OBNL de logement social au Québec réclamaient depuis de nombreuses années la création d'un tel fonds et la reconnaissance de leur pratique. La région de l'Estrie s'est vue attribuer quelque 375 000 \$ de ce fonds. Cependant, l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie a choisi de consacrer environ 50 % de la somme au soutien communautaire en logement social. C'est donc une somme récurrente de quelque 185 000 \$ qui est destinée au soutien communautaire en logement social (SCLS) en Estrie. En fonction du poids populationnel, le territoire de Sherbrooke dispose d'une somme d'environ 91 000 \$ annuellement pour financer des services sur son territoire.

## 1.10 LA CONCERTATION LOGEMENT SHERBROOKE

L'équipe d'intervention communautaire du CSSS-IUGS a produit en 2007 un état de situation sur le logement à Sherbrooke<sup>10</sup>. En plus de présenter des données statistiques sur le logement, le document met en lumière les difficultés d'accès au logement pour les personnes, mais aussi les difficultés à s'y maintenir en l'absence d'un soutien approprié. Le document soulève notamment les difficultés particulières vécues sur ce plan par les personnes sans-abri, itinérantes ou très marginales. Non seulement le document a-t-il reçu l'assentiment de l'ensemble des partenaires, mais il aura permis de rassembler, pour une première fois, les acteurs de développement du logement à Sherbrooke et les acteurs de développement social. De cette démarche est née la

---

<sup>9</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social, 2007, 57 p.

<sup>10</sup> BOIVIN, M., CSSS-IUGS, Portrait de la situation du logement à Sherbrooke et pistes d'action, 2007, 21 p.

*Coalition sur le logement à Sherbrooke*, maintenant nommée *Concertation logement Sherbrooke*. La concertation s'est donné comme mission d'« améliorer la situation du logement à Sherbrooke et plus particulièrement celle des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale ». La Table itinérance est membre du comité de coordination de la Concertation logement Sherbrooke.

## 1.11 LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LA VILLE DE SHERBROOKE

En 2009, la Ville de Sherbrooke se dotait de sa toute première politique de développement social et communautaire<sup>11</sup>. Parmi les 9 champs d'activités identifiés dans la politique, trois interpellent de façon plus particulière les partenaires de la lutte contre l'itinérance : 1) la lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté, 2) le logement et 3) le développement urbain. Chacun de ces champs comporte des enjeux et orientations susceptibles de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation d'itinérance sur le territoire de Sherbrooke. La Table itinérance a participé à un groupe de discussion lors du processus d'élaboration de la politique. Elle a également délégué un représentant au sein du comité sur la lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté. Pour la Table itinérance, le développement social est au cœur de la lutte contre l'itinérance et la Ville de Sherbrooke joue un rôle important à cet égard en vertu des pouvoirs qui lui sont confiés, particulièrement en matière de logement et de développement urbain.

---

<sup>11</sup> VILLE DE SHERBROOKE, Politique de développement social et communautaire, 2009, 36 p.

## 2.1 DÉFINIR



Ma vie c'est comme un gros paquet de fils mêlés. Pis je ne trouve pas les bouts pour démêler tout ça...

### Un phénomène complexe

L'itinérance est un phénomène complexe associé à des problèmes multiples. En tentant de le définir, les descriptions s'attardent autant sur les caractéristiques des personnes itinérantes que sur le phénomène lui-même. Or, il devient difficile de bien circonscrire l'itinérance si on s'en tient à une énumération de problèmes psychosociaux. Selon le Collectif de recherche sur l'itinérance (CRI), contrairement à d'autres problématiques faisant l'objet d'intervention sociale « il n'existe vis-à-vis de l'itinérance ni catégorie administrative particulière, ni forme spécifique d'intervention, ni approche disciplinaire dominante. L'itinérance n'est pas un problème spécifique ou une caractéristique, mais une condition de vie des personnes (...) À ce titre, toutes les questions touchant le bien-être et la santé des citoyens sont pertinentes pour la compréhension du phénomène et pour l'analyse des services à mettre en œuvre »<sup>12</sup>.

### Une condition de vie

L'itinérance est une condition de vie associée à des problèmes multiples. L'itinérance et le risque d'itinérance s'observent par la présence de problèmes identifiables chez une personne, certes, mais surtout par l'impact de ces difficultés sur sa capacité de maintenir un lien social significatif, une stabilité résidentielle et des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. Ainsi, une définition adéquate doit inclure les personnes qui se trouvent en situation de très grande précarité, aussi bien sur le plan du logement que des conditions de vie en général. Cependant, si une description large aide à saisir la complexité du phénomène, elle peut aussi avoir pour conséquence de le banaliser et de procurer une impression de fourre-tout. Face à l'ambiguïté, le risque est grand de baisser les bras et d'offrir, pour toute réponse, des actions morcelées sur des problèmes individuels, dans le cadre des programmes et pratiques déjà établies. Par ailleurs, une perception trop étroite réduit l'itinérance au fait d'être *sans-abri*, ce qui tend à sous-estimer l'ampleur du phénomène, notamment dans les villes de taille moyenne comme Sherbrooke. «L'itinérance revêt de multiples visages et présente divers niveaux de gravité. C'est pourquoi elle ne se limite pas aux personnes sans domicile. Elle concerne aussi celles qui présentent de hauts risques de s'engager dans un tel processus »<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> COLLECTIF DE RECHERCHE SUR L'ITINÉRANCE, De l'expérience individuelle au phénomène global : configuration et réponses sociales à l'itinérance, juin 1995, p.2.

<sup>13</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, 2008, L'itinérance au Québec. Cadre de référence, p.9.

## **Une définition commune : est-ce possible? est-ce nécessaire?**

Plusieurs définitions de l'itinérance ont été élaborées au cours des années. Selon le RSIQ, chacune d'elle a sa pertinence et met en lumière un ou des aspects en particulier<sup>14</sup>. De fait, le réseau des ressources en itinérance est constitué d'une diversité d'organismes et d'établissements dont les missions sont très variées, qu'il s'agisse d'hébergement, de logement, d'aide alimentaire, de lutte contre la pauvreté, de plateaux de réinsertion socioprofessionnelle ou de services psychosociaux et de santé. Ainsi, bien que la volonté de rejoindre les personnes itinérantes ou à risque de le devenir soit régulièrement exprimée dans les documents officiels des organismes, rarement retrouverons-nous un énoncé de définition de l'itinérance. Est-il possible et nécessaire de mettre de l'avant une définition commune qui soit satisfaisante ? La difficulté est dans le fait d'exprimer toute la complexité en un énoncé qui ne sera ni trop pointu ni trop large, tout en exprimant la spécificité du phénomène. Le besoin de définir est lié au besoin de mieux comprendre. Notre capacité de définir adéquatement le phénomène de l'itinérance contribue à *faire reconnaître* auprès de différents acteurs la pertinence d'y consacrer spécifiquement des ressources. Bien définir, c'est aussi mettre en évidence les liens à établir entre les différents problèmes sociaux et les différents programmes et services. Enfin, le besoin de définir est aussi lié au besoin de mieux connaître l'ampleur du phénomène, notamment par un exercice de dénombrement.

## **La Loi Onkelinx et les sans-abri...**

La définition du sans-abrisme selon la Loi Onkelinx et les sans-abri éditée le 12 janvier 1993 en Belgique, est la suivante : « La personne sans-abri est la personne qui n'a pas de résidence habitable, qui ne peut, par ses propres moyens, disposer d'une telle résidence et qui se trouve dès lors sans résidence ou dans une résidence collective où elle séjourne de manière transitoire, passagère, en attendant de pouvoir disposer d'une résidence personnelle »<sup>15</sup>. Cette définition est simple et centrée sur le fait d'être sans-abri.

## **...Le Cadre de référence sur l'itinérance au Québec...**

Le groupe de travail chargé de l'élaboration du Cadre de référence sur l'itinérance au Québec a fait consensus autour de la définition du Comité des sans-abri de la Ville de Montréal (1987), en y supprimant cependant la notion de durée de 60 jours sans-abri. Selon cette définition, on désigne par itinérance « l'état d'une personne qui n'a pas d'adresse fixe, de logement stable, sécuritaire et salubre, à très faible revenu, avec une accessibilité discriminatoire à son égard de la part des services, avec des problèmes de santé physique, de santé mentale, de toxicomanie, de violence

---

<sup>14</sup> RÉSEAU SOLIDARITÉ ITINÉRANCE DU QUÉBEC, Pour une politique en itinérance, Plate-forme de revendications, 2006, p.4.

<sup>15</sup> LA CHAUDRONNÉE DE L'ESTRIE, Tout compte fait – Service de fiducie volontaire, proposition de projet-pilote pour le territoire de Sherbrooke, nov. 2005, p. 5

L'appartenance, c'est être capable de se confier à quelqu'un, c'est sentir que des gens veulent se confier à toi.

Je n'aime pas avoir un sentiment d'appartenance, j'ai peur de trop m'attacher, alors j'évite les rapprochements.

familiale ou de désorganisation sociale et dépourvue de groupe d'appartenance stable. »<sup>16</sup>. Dans cette définition, le terme itinérant est préféré à celui de sans-abri parce qu'il ne se limite pas à la dimension résidentielle, mais permet plutôt de désigner une condition de vie globale. Cette définition cible le fait d'être sans-abri, mais aborde également des éléments qui peuvent être perçus à la fois comme des causes et des conséquences de l'itinérance. Bref, il s'agit de problèmes qui y sont souvent associés. Enfin, cette définition met de l'avant la notion d'appartenance. Les groupes de discussion tenus auprès des usagers des services à Sherbrooke démontrent que l'appartenance peut se développer dans une diversité de contextes : elle réfère à des lieux, souvent des activités, mais toujours à la perception de soi et à la relation avec les autres.

### ...et La Table itinérance de Sherbrooke

Dès 2002, les partenaires de la Table itinérance de Sherbrooke ont adopté une définition qui a été intégrée à la première version du présent cadre de référence. Selon cette définition, trois grands axes permettent de définir et circonscrire l'itinérance : la qualité de l'ancrage sur le plan du logement, la qualité de la relation avec les différents services et l'ensemble des caractéristiques psychosociales et structurelles associées (annexe 3). Au cœur de l'itinérance se trouvent donc des dimensions telles que la pauvreté, la marginalité, la vulnérabilité, l'isolement et la désaffiliation. Si bien que les ressources en itinérance vont rejoindre des personnes aux prises avec ces difficultés, même si elles ne se retrouvent pas toujours littéralement à la rue. Cette définition de l'itinérance cherche surtout à exprimer une réalité d'errance qui se traduit par une grande instabilité résidentielle et par la rupture des liens avec les ressources du milieu.

### Les types d'itinérance

Le Cadre de référence sur l'itinérance au Québec et le Plan d'action interministériel 2010-2013 font état de trois types d'itinérance en matière d'intensité ou de fréquence. Ainsi, il est question d'*itinérance situationnelle ou transitoire* quand les personnes sont momentanément sans logement alors qu'elles sont généralement logées. L'*itinérance épisodique ou cyclique* désigne la situation des personnes qui vont et viennent entre le logement et la rue. Enfin, l'*itinérance chronique* concerne les personnes qui n'ont pas connu de logement stable depuis une longue période. Il s'agit de personnes qui ont des besoins multiples et qui nécessitent des interventions soutenues et complexes<sup>17</sup>.

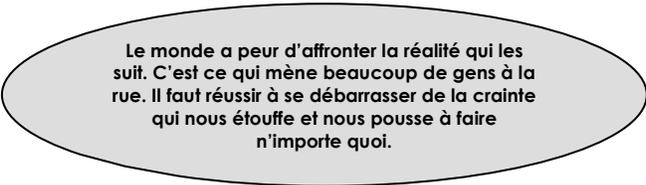
<sup>16</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, L'itinérance au Québec, cadre de référence, 2008, p. 11.

<sup>17</sup> Ibid, p. 12

## 2.2 POUR MIEUX COMPRENDRE

### **Un phénomène en croissance**

Selon le Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale (CRI)<sup>18</sup>, les recherches sur le phénomène de l'itinérance indiquent qu'une transformation s'est manifestée au cours des dernières décennies sur trois plans : l'*accroissement du nombre de personnes itinérantes*, la *diversification des groupes touchés* et l'*aggravation des problèmes en cause*. L'accroissement du phénomène est notamment caractérisé par son extension dans les villes de taille moyenne telles que Sherbrooke. La mobilité des personnes itinérantes est aussi un élément de problématique important. Des individus vont et viennent d'une région à l'autre, dans l'espoir de trouver plus de ressources ou pour fuir un milieu de vie qui les enferme dans une impasse. Quels que soient les motifs des déplacements, une approche responsable consiste à trouver des réponses au phénomène de l'itinérance là où il se trouve. Les statistiques sur l'utilisation des services à Sherbrooke et la perception de la situation du point de vue des intervenants et intervenantes tendent également à démontrer un phénomène en croissance, tant en regard du nombre de personnes desservies qu'en ce qui concerne l'intensité des difficultés vécues.



**Le monde a peur d'affronter la réalité qui les suit. C'est ce qui mène beaucoup de gens à la rue. Il faut réussir à se débarrasser de la crainte qui nous étouffe et nous pousse à faire n'importe quoi.**

### **Principales caractéristiques associées**

Comme mentionné précédemment, et tel que l'illustre la définition adoptée par la Table itinérance de Sherbrooke, toutes les questions touchant le bien-être des personnes et des communautés sont à considérer pour comprendre l'itinérance. Le tableau 1 fait une distinction entre les *personnes itinérantes* et l'*itinérance* comme phénomène social, à travers quatre groupes de caractéristiques : les *conditions de vie*, les *problèmes associés*, les *explications psychosociales et sociales* et les *explications sociales structurelles*. Le phénomène de l'itinérance résulte de l'interaction entre ces différents éléments, qui agissent parfois comme causes, parfois comme effets. Ce tableau n'est pas exhaustif. Son utilité consiste essentiellement à mettre en évidence la diversité des caractéristiques associées à l'itinérance et la nécessité du partage de responsabilités entre l'individu et la collectivité.

---

<sup>18</sup> COLLECTIF DE RECHERCHE SUR L'ITINÉRANCE, De l'expérience individuelle au phénomène global : configuration et réponses sociales à l'itinérance, juin 1995, p. 2

**TABLEAU 1**

**UN ENSEMBLE DE CARACTÉRISTIQUES ASSOCIÉES ET UN PARTAGE DES RESPONSABILITÉS**

Personne itinérante	Conditions de vie (Causes ou effets)	Problèmes associés (Causes ou effets)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Précarité en logement</li> <li>▪ Absence de logement</li> <li>▪ Isolement social</li> <li>▪ Extrême pauvreté</li> <li>▪ Stigmatisation et discrimination</li> <li>▪ Marginalisation</li> <li>▪ État propice à l'aggravation des problèmes et à la dégradation des conditions de vie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes de santé mentale</li> <li>▪ Problèmes de santé physique</li> <li>▪ Dépendances</li> <li>▪ Délinquance</li> <li>▪ Judiciarisation et victimisation</li> </ul>
Itinérance	Explications psychosociales et sociales (Causes et conditions défavorables)	Explications sociales structurelles (Causes et conditions défavorables)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rupture d'un lien significatif</li> <li>▪ Perte d'un emploi, d'un logement</li> <li>▪ Absence d'un réseau de soutien significatif (social, familial, etc.)</li> <li>▪ Parcours de vie ponctué d'épreuves (abus physiques et sexuels, violence familiale, etc.)</li> <li>▪ Fragilité, vulnérabilité, marginalité et difficultés d'adaptation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insuffisance des revenus</li> <li>▪ Décroissance ou détérioration du parc de logements à coût abordable</li> <li>▪ Transformation et précarisation du marché du travail</li> <li>▪ Inadéquation du marché du travail pour les personnes vulnérables</li> <li>▪ Inadéquation des programmes d'insertion socioprofessionnelle pour les personnes marginales</li> <li>▪ Modèle de distribution des soins de santé</li> <li>▪ Lacunes dans l'organisation des services</li> <li>▪ Impact des politiques sociales et économiques</li> </ul>

Inspiré du document : De l'expérience individuelle au phénomène global : configuration et réponses sociales à l'itinérance, Les cahiers de recherches du CRI, Collectif de recherche sur l'itinérance, juin 1995. Bonifié par le contenu recueillis lors des groupes de discussions réalisés auprès des usagers des services, à l'automne 2009.

Quand je suis arrivée dans cette ressource, je n'avais pas de problème d'itinérance, mais de comportement...

**Être ou ne pas être...une personne itinérante**

L'itinérance est une *condition de vie* et un *phénomène social*, tandis que la personne itinérante, quand on la nomme ainsi, se voit attribuer un *statut social*. Pour dire autrement, se voit retirer son statut social. Ce statut d'itinérant est lourd de sens et exprime davantage la perception des intervenants, intervenantes et de la population que celle des personnes envers elles-mêmes. De fait, plusieurs personnes fréquentant les ressources en itinérance, telles que les lieux d'hébergement, soupes populaires, centres de jour et plateaux de réinsertion, ne se perçoivent pas comme des personnes itinérantes, bien que l'instabilité résidentielle puisse être une difficulté souvent associée à leur situation. Un portrait de la population correctionnelle du Québec réalisé en 2001 révèle deux résultats qui peuvent apparaître contradictoires. Selon cette étude, « une minorité non négligeable de sujets (13,8 %) n'ont pas de domicile fixe, tandis que près de la moitié de ceux qui ont un domicile fixe l'habite

**Il s'agit de trouver le VRAI itinérant...**

Extrait du mémoire des personnes usagères de la Chaudière.

depuis moins d'un an.»<sup>19</sup> Selon cette statistique, et en vertu des définitions présentées, nous pourrions affirmer que le phénomène de l'itinérance est très élevé chez ce groupe de population. Or, il est intéressant de constater que, selon cette même étude, «la proportion de la clientèle qui se considère comme sans-abri est relativement faible (4,7 %), pour ne pas dire marginale». À proprement parler, s'il est adéquat de dire que l'instabilité résidentielle fait partie du phénomène de l'itinérance, il faut savoir que l'utilisation du terme *itinérant* traduit un regard porté sur l'autre. Et ce regard, à moyen ou long terme, peut aussi avoir un effet sur la perception qu'aura d'elle-même la personne en situation d'itinérance. Au delà du terme utilisé, il est important de reconnaître que l'itinérance est une réalité bien présente dans notre communauté et que le nombre de personnes qui vivent des situations d'itinérance ponctuelle, cyclique ou chronique est très significatif.

### **Je dors, donc je suis**

Où vont les personnes itinérantes par grands froids? Cette question fréquemment posée est un juste reflet d'une préoccupation collective. La rigueur du climat québécois ne nous laisse pas le choix; en toute conscience, on ne peut laisser des êtres humains sans toit en pareille circonstance, de jour comme de nuit. Pour cette raison, en période de froid extrême, les refuges de nuit ne demanderont pas aux personnes de quitter les lieux le matin venu. Le refuge occupe une très grande place en itinérance, tant dans la conception des services que dans la représentation collective du phénomène; le refuge de nuit constituant le seuil sous lequel on ne peut aller comme société. Malheureusement, on se préoccupe peu du sort des personnes itinérantes le jour, en plein été. Certes, les refuges et autres lieux d'hébergement ont une fonction absolument essentielle et incontournable. Cependant, l'image prépondérante du refuge tend à nous maintenir dans un raisonnement portant essentiellement sur le nombre de lits disponibles sur un territoire et à négliger toute l'importance des actions structurantes à long terme. Un lit pour la nuit, ainsi va la vie! Je dors, donc je suis.

Ça fait 20 ans que je suis itinérant. Les premières années c'était peut-être un choix, mais là ça fait 15 ans que j'essaie de m'en sortir.

Propos recueillis lors de l'édition 2004 de la Nuit des sans-abri à Sherbrooke

### **Itinérance, une vie que j'ai choisie?**

L'itinérance est-elle un choix? Un véritable choix s'exerce parmi une diversité d'options qui sont réellement accessibles, et dans des conditions qui permettent une décision éclairée. Pour affirmer de façon raisonnable que l'itinérance puisse être un choix, il faudrait voir dans quel contexte les personnes se sont retrouvées à la rue ou dans quelles conditions elles ont amorcé un processus de désaffiliation. L'itinérance peut être le résultat d'un long processus ou survenir à la suite d'un choc majeur dans la vie d'une personne. Par exemple, des personnes ont perdu un emploi et abouti dans le réseau de l'itinérance après avoir subi un traumatisme crânien provoquant des séquelles importantes sur les plans cognitif et relationnel. En l'absence d'un

<sup>19</sup> ROBITAILLE, C., GUAY, J.-P. et SAVARD, C (2002). Portrait de la clientèle correctionnelle du Québec 2001, Montréal, Société de criminologie du Québec pour la DGSC du ministère de la Sécurité publique du Québec, 128 p.

réseau de soutien significatif et engagé, la rue n'est pas bien loin en de telles circonstances.

L'itinérance n'est pas un choix; elle est plutôt le reflet d'une absence de choix ou d'une incapacité de choisir. S'il est possible que des personnes aient décidé de *prendre le large* à un moment de leur vie, aucune n'a choisi la souffrance et l'épuisement qui sont nécessairement associés à une longue période à la rue. Aux épreuves ayant conduit à la rue, s'ajoutent les épreuves de la rue et celles qui sont associées aux tentatives d'en sortir. Le principal piège d'une affirmation selon laquelle l'itinérance est un choix est qu'elle ouvre la porte à une justification collective pour baisser les bras devant des situations très complexes qui exigent créativité, acharnement et inconfort. Bref, des situations qui nous obligent à revoir nos pratiques. Si les personnes ont choisi la rue, il deviendrait donc socialement plus tolérable de les laisser s'y perdre.



J'ai eu de l'aide,  
même si je  
n'étais pas prêt à  
m'en sortir...

L'affirmation selon laquelle plusieurs personnes ont choisi l'itinérance comme mode de vie est parfois causée par une attitude hostile ou réfractaire affichée par certaines personnes en situation d'itinérance envers les services, ainsi que par l'absence de motivation apparente face aux avenues qui leur sont proposées. Or, en itinérance, comme dans bien d'autres domaines d'intervention, l'absence de consentement apparent fait partie de la problématique sociale et annonce de grands défis, notamment en regard des questions éthiques et déontologiques. Quand quelqu'un dit non, c'est là que ça commence!

### **Entre la normalité et la marginalité, il y a la marginalisation**

Les personnes en situation d'itinérance sont-elles des personnes marginales? L'itinérance prend-elle sa source dans la marginalité? Généralement, la marginalité est associée à des manifestations hors normes très visibles et comportant un caractère provocateur ou simplement confrontant aux yeux de la population. Or, la marginalité n'est pas toujours visible ni même accompagnée de difficultés majeures de fonctionnement en société. Si la marginalité est présente chez les personnes itinérantes, elle n'y est pas, d'entrée de jeu, aussi répandue qu'on ne le croit. Selon Michel Simard, du Centre le Havre de Trois-Rivières, la désaffiliation est liée au type de fonctionnement de la société beaucoup plus qu'à une forme de marginalité individuelle. Il s'agit d'un processus qui prend sa source dans le monde normal et non dans la marge.<sup>20</sup> La croissance de la demande annuelle de services entre 1992 et 2008 au Centre le Havre de Trois-Rivières et dans un grand refuge de Calgary soulève des questions pertinentes à cet effet (tableau 2). Comme ces données expriment les demandes de service, il est difficile de les comparer avec celles du Partage Saint-François de Sherbrooke qui portent plutôt sur le nombre total de personnes différentes ayant été hébergées. Or, un regard sur les statistiques évolutives de l'organisme sherbrookoïse permet de mettre en lumière une évolution à la hausse du nombre de

<sup>20</sup> SIMARD, M., Centre le Havre de Trois-Rivières, États généraux sur l'itinérance au Québec, atelier sur la désaffiliation sociale, 23-24 septembre 2010, propos recueillis par Charles Coulombe, animateur d'atelier.

Être itinérant ça crée de la discrimination. Quand tu vis dans la rue, c'est difficile d'être « présentable ». Et en plus, il y a la fatigue...

personnes hébergées (tableau 3). Toutes ces personnes sont-elles marginales? Ne sont-elles pas plutôt fragilisées par leur incapacité à satisfaire certaines exigences devenues inhérentes à la vie dans un monde normal? Comprendre la désaffiliation sociale peut nous permettre de mieux comprendre le monde dans lequel nous vivons.

S'il est exagéré de prétendre que l'itinérance prend sa source dans la marginalité, il est tout à fait juste cependant d'affirmer que l'itinérance enclenche ou accentue un processus de marginalisation. La personne en situation d'itinérance se retrouve rapidement en marge du monde et des systèmes : en marge de l'habitat, en marge du système socio-sanitaire et, très souvent, en marge des processus d'insertion socioprofessionnelle les plus courants. Éviter la dégradation des conditions de vie passe notamment par des mesures qui permettront de freiner les processus de marginalisation et d'exclusion.

**TABLEAU 2**  
**ÉVOLUTION DE LA DEMANDE ANNUELLE DE SERVICES AU CENTRE LE HAVRE DE TROIS-RIVIÈRES ET DANS UN GRAND REFUGE DE LA VILLE DE CALGARY, 1992 À 2008**

Organisme	Nombre de demandes de services		
	1992	2000	2008
Centre le Havre	187	445	1 189
Refuge de Calgary	487	1 296	4 060

Source : Michel Simard, Centre le Havre de Trois-Rivières, atelier sur la désaffiliation sociale, États généraux sur l'itinérance au Québec, 23-24 septembre 2010, Montréal.

**TABLEAU 3**  
**NOMBRE DE PERSONNES DIFFÉRENTES HÉBERGÉES ET NOMBRE DE REFUS FAUTE DE PLACE, PARTAGE SAINT-FRANÇOIS DE SHERBROOKE, 2001 À 2010<sup>21</sup>**

Service	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
MWG	317	331	418	290	160	251	212	219	246	269
AP	-	-	-	559	677	675	615	614	645	652
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>331</b>	<b>418</b>	<b>849</b>	<b>837</b>	<b>926</b>	<b>827</b>	<b>833</b>	<b>891</b>	<b>921</b>
Refus faute de place <sup>22</sup>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	373	200	432	408

Source : Partage Saint-François, 2011

<sup>21</sup> Incluant la Maison Wilfrid-Grégoire (hébergement de transition) et, depuis 2004, l'Accueil Poirier (refuge).

<sup>22</sup> Les refus faute de place ont tous été enregistrés à l'Accueil Poirier. Les données ne sont pas disponibles pour les années antérieures à 2007. Une même personne peut avoir été refusée à plusieurs reprises.

La connaissance du phénomène de l'itinérance et des besoins des personnes ne s'appuie pas uniquement sur des données statistiques. Le développement de la concertation locale et les liens entretenus avec d'autres territoires dans le cadre des travaux du RSIQ permettent d'affirmer que les phénomènes observés sont similaires entre les régions et que la situation de l'itinérance y est comparable, toute proportion gardée.

## 3.1 QUELQUES ENJEUX

Plusieurs enjeux sont associés à la lutte contre l'itinérance, et ceux-ci peuvent varier selon les préoccupations spécifiques à un domaine d'intervention. Les préoccupations émises par les ressources du milieu et les discussions avec les personnes usagères des services nous permettent de situer les principales lacunes dans les services au cœur de 2 grands enjeux : *l'accessibilité aux services* et *le développement de solutions durables* pour les personnes. De ces grands enjeux découlent plusieurs dimensions qui seront reprises dans les stratégies et dans les cibles d'intervention, plus loin dans cette section.

### o 1<sup>ER</sup> ENJEU : L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

#### **Des services disponibles et adaptés**

L'accessibilité aux ressources réfère d'abord à la *disponibilité* d'un service. Le service existe-t-il? Est-il accessible rapidement? Le problème de l'accessibilité se vit de façon particulière dans le réseau de la santé et des services sociaux où les délais d'attente pour obtenir des services sont parfois trop élevés, mais il met également en lumière très fortement le besoin pour les personnes de disposer de lieux accessibles pour recevoir des services la fin de semaine. Il n'est pas question ici des lieux d'hébergement qui, évidemment, sont accessibles tous les jours.

Il manque de suivi. C'est difficile d'avoir accès aux services sociaux après une hospitalisation en psychiatrie.

Il n'y a aucun service la fin de semaine. C'est là qu'on en aurait le plus de besoin.

La *disponibilité des ressources financières* pour obtenir des services est aussi en cause, qu'il s'agisse des coûts reliés aux activités sociocommunitaires et de loisir ou de certains soins de santé. De nombreux participants aux groupes de discussion ont mentionné leurs difficultés d'accès à des soins dentaires et aux services d'un optométriste. Cette situation constitue assurément un obstacle aux démarches d'intégration sociale.

La lourdeur du processus à Emploi-Québec est intimidante et les procédures changent souvent.

Pour s'insérer, on a besoin de moyens et d'opportunités.

L'accessibilité aux services réfère aussi à la *capacité des personnes* de s'inscrire dans les procédures et processus prévus pour y avoir accès. Les critères et procédures sont-ils contraignants? Sont-ils des obstacles supplémentaires pour l'inclusion des personnes? L'accessibilité aux services du milieu est largement tributaire de notre volonté et de notre capacité de simplifier les procédures et de réduire au minimum les critères d'admissibilité. Ce défi s'adresse particulièrement à l'ensemble des services publics qui doivent parfois composer avec des normes ministérielles ou régionales peu adaptées aux personnes en situation d'itinérance ou de grande marginalité. Enfin, malgré des améliorations concrètes au cours des dernières années, il existe peu d'opportunités d'inclusion dans le cadre de projets ou d'initiatives qui permettent une réelle remise en action des personnes les plus en difficultés et les plus avancées dans un processus de marginalisation.

### **L'information sur les ressources et sur les droits civiques**

On a besoin de plus d'information vulgarisée sur les ressources et les organismes existants

La nécessité d'obtenir davantage d'information sur les ressources et organismes a été mentionnée à plusieurs occasions lors des groupes de discussion avec les personnes utilisatrices des services. Le besoin d'information porte autant sur la nature des services que sur les procédures pour y avoir accès et sur les droits civiques en général. Par exemple, parmi les sept personnes ayant mentionné avoir rencontré le problème du cycle « *pas d'adresse, pas d'aide sociale* », seulement deux connaissaient la possibilité de recevoir leur chèque soit au bureau de l'aide sociale, soit dans un organisme communautaire. Il s'agit pourtant d'une information élémentaire et cruciale. Par ailleurs, plusieurs ne connaissent pas leurs droits quand il s'agit de fournir des informations personnelles, ou encore se sentent incapables de les faire valoir sans s'exposer au risque de voir s'accroître les comportements discriminatoires à leur égard.

### **Le consentement et la motivation**

L'accessibilité aux services est généralement liée à des conditions telles que le *consentement* et la *motivation*. Si le principe de l'accès libre et volontaire est un acquis important dans notre société, il a malheureusement pour conséquence d'exclure des services les personnes qui, selon nos indicateurs actuels, ne démontrent pas une volonté d'améliorer leur condition de vie et de s'inscrire dans les processus de réadaptation qui leur sont proposés, ce qui accentue ainsi leur marginalisation et le processus de désaffiliation sociale. Pourtant, favoriser l'accès à un service est une occasion de recréation du lien social pour la personne, d'autant plus si elle est d'emblée réfractaire aux options qui lui sont proposées. Le développement de stratégies permettant de favoriser et de susciter le consentement et la motivation des personnes est un défi de taille, particulièrement pour l'accès aux services de réadaptation et pour l'accès à des solutions durables telles que le logement et le travail.

## o 2<sup>E</sup> ENJEU : LE DÉVELOPPEMENT DE SOLUTIONS DURABLES

Bien qu'elles soient essentielles, les solutions d'urgence et de dépannage n'offrent que bien peu de réponses aux personnes en situation d'itinérance. Les interventions d'urgence sont une impasse si des solutions durables ne sont pas également disponibles. Les solutions durables permettent de sortir de l'urgence et de la contrainte, de sortir d'un contexte de survie et d'avoir accès à des opportunités au même titre que l'ensemble des citoyennes et citoyens. Les solutions durables sont les plus susceptibles de fournir des opportunités d'affiliation et d'appartenance. Ces solutions se présentent sous trois formes : le logement, le travail et les milieux de vie.

### Le logement

**Quand tu es itinérant ou que tu as un problème de consommation, les seuls logements disponibles sont des piqueries ou des logements insalubres à louer au mois.**

De façon générale, les ressources en itinérance et les personnes qu'elles desservent sont « de plus en plus confrontées à un manque de continuité au terme d'une période d'hébergement, si bien qu'après un séjour dans un refuge ou dans un centre d'hébergement de transition, le risque de se retrouver à la rue est passablement élevé. Ainsi, les ressources en itinérance se sentent directement interpellées par la nécessité de développer des modalités d'habitation qui correspondent aux besoins de ces personnes et surtout qui soient adaptées à leurs conditions de vie et à leurs trajectoires d'inclusion sociale »<sup>23</sup>. Cette préoccupation a conduit à la création d'une coopérative de solidarité en habitation sociale avec soutien communautaire. Au cours des prochaines années, plus de 40 unités de logements seront implantées et la pratique du soutien communautaire en logement social y sera étroitement associée.

**Avoir un logement, c'est l'autonomie, c'est valorisant.**

**Avoir un logement, ça te permet de rester toi-même et de ne pas changer complètement. T'as le droit d'être toi-même chez-vous...**

Les problèmes associés au logement sont nombreux : coûts élevés, insalubrité, enquêtes de crédit de plus en plus fréquentes, absence d'endosseur, sans oublier les frais élevés liés à l'installation et aux déménagements. À ces difficultés, qui touchent l'ensemble des personnes en situation de pauvreté, s'ajoutent des éléments propres aux personnes en situation d'itinérance : « ...la grande marginalité et l'itinérance ont un impact direct sur la capacité d'avoir un logement et de s'y maintenir. C'est notamment le cas pour les personnes dont les difficultés sont associées à des problèmes multiples tels que : troubles de santé mentale, alcoolisme, poly-toxicomanies, troubles de comportement, judiciarisation, etc. La plupart d'entre elles ont épuisé le réseau des ressources du milieu...»<sup>24</sup>. Même si, pour plusieurs, la vie en logement est associée à une succession d'échecs, avoir un logement demeure une aspiration importante pour les personnes et touche plusieurs dimensions telles que l'autonomie, l'estime de soi et l'identité personnelle.

**J'ai besoin de me retrouver seul dans un logement pour me connaître.**

<sup>23</sup> BOIVIN, M., CSSS-IUGS, Portrait de la situation du logement à Sherbrooke et pistes d'action, 2007, p. 3

## Le travail



L'important, c'est de trouver un domaine qu'on aime.

La perspective d'accéder à un travail valorisant occupe une place importante dans les préoccupations des personnes. Du point de vue des intervenants et intervenantes, le développement des opportunités de travail a toute sa pertinence, et ce, même si de nombreuses personnes rejointes par les services vivent de très grandes difficultés qui diminuent considérablement leurs capacités d'autonomie dans un contexte de travail. « Le travail est un élément déterminant dans un processus d'inclusion et de participation sociale. En plus de fournir un revenu et de conférer un statut social fortement valorisé, l'exécution d'un travail permet de mieux se connaître et de contrer l'isolement »<sup>25</sup>. Les discussions à ce sujet avec les personnes utilisatrices des services révèlent que les expériences de travail sont diverses et que les aspirations et les rêves de travail occupent beaucoup de place dans les projets de vie.

L'importance du travail et de l'accès à un revenu est aussi mise de l'avant dans le Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013 : « l'exclusion de la vie active nuit au potentiel de réalisation des individus, affecte l'estime de soi et accroît l'isolement des personnes. Les mesures visant à l'amélioration du revenu et le développement de l'employabilité et de la formation ont donc un rôle à jouer dans le renforcement de la prévention de l'itinérance »<sup>26</sup>.

## Les milieux de vie



Les espaces communautaires dans les organismes (cour, jardin) favorisent la participation.

Si le logement et le travail peuvent fournir des contextes très favorables au développement de l'affiliation et de l'appartenance, cela ne suffit pas. Pour plusieurs individus, la capacité d'exécuter un travail ne sera pas l'objectif à atteindre. Pour d'autres, aller et venir entre la rue et les ressources d'hébergement de dépannage sera acceptable dans la mesure où il est possible d'avoir accès à des milieux de vie offrant des cadres informels.

Les notions d'espace et de *milieu de vie* sont aussi étroitement associées au sentiment d'appartenance. Cette quête d'espace exprime le besoin de disposer de lieux significatifs pour actualiser et partager ses intérêts. Par exemple, des lieux où l'on peut se retrouver, manger à faible coût et participer à des activités gratuites, et ce, autant la semaine que les soirs et la fin de semaine. Plusieurs organismes du milieu se définissent comme milieu de vie et offrent des espaces pour la réalisation d'activités susceptibles de développer l'appartenance.

---

<sup>24</sup> Ibid

<sup>25</sup> TABLE ITINÉRANCE DE SHERBROOKE, Proposition de projet-pilote pour le développement et l'implantation d'un service d'emploi, d'accompagnement et de référence pour les personnes en situation de grande marginalité, de désaffiliation sociale ou d'itinérance, Avril 2011, p.6

<sup>26</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013, p.29.

### 3.1 QUELQUES DONNÉES STATISTIQUES

Une étude réalisée en 1997 a permis de dénombrer 28 814 personnes fréquentant les refuges et centre de jour à Montréal et 11 295 personnes à Québec.<sup>27</sup> Aucune étude comparable n'est disponible pour Sherbrooke ni pour les autres villes moyennes du Québec. À cet effet, le gouvernement du Québec souhaite produire au cours des prochaines années un portrait de l'itinérance qui permettra de documenter le phénomène dans onze villes ciblées, non seulement par un dénombrement, mais également en regard des conditions de vie et de l'occupation de l'espace public. Il s'agit d'une action inscrite au Plan d'action interministériel 2010-2013.

#### **L'utilité des statistiques**

Toutes les ressources du territoire compilent des statistiques de fréquentation et certaines données sur les caractéristiques des personnes qui utilisent leurs services. Bien que très pertinentes, ces informations doivent être utilisées avec prudence, et ce, principalement pour les raisons suivantes.

Premièrement, les informations ne sont pas toujours comparables puisqu'elles sont recueillies selon des approches méthodologiques et critères distincts. Deuxièmement, aucune mesure n'est prise pour éviter les chevauchements pouvant découler d'un exercice de dénombrement. Par exemple, plusieurs personnes ayant dormi au refuge *Accueil Poirier* fréquentent aussi la soupe populaire *la Chaudronnée* et ont bénéficié des services de l'équipe itinérance du CSSS-IUGS. Également, il est possible qu'un jeune ayant séjourné à *l'Auberge du Coeur la Source-Soleil* ait obtenu un logement au *Tremplin 16-30 de Sherbrooke* au cours de la même année. Troisièmement, les statistiques de fréquentation des ressources d'hébergement ne fournissent aucune information sur les personnes vivant une très grande instabilité sur le plan du logement et de grandes difficultés personnelles, mais n'ayant jamais fréquenté le refuge ou un lieu d'hébergement de transition. Comme la Table itinérance l'a déjà exprimé à d'autres occasions, « nous ne pouvons taire la présence d'une forme plus subtile que nous nommons l'itinérance cachée. Cette réalité couvre des situations complexes de ruptures sociales et de grandes souffrances et vulnérabilités. Citons en exemple cette femme de 32 ans, démunie et vulnérable, qui accepte de vivre une relation de soumission et de compromission avec un homme en échange d'un gîte »<sup>28</sup>.

Enfin, le dernier élément concerne le choix des statistiques à utiliser pour rendre compte du phénomène de l'itinérance. Comme nous l'avons mentionné précédemment, plusieurs services et domaines d'intervention sont susceptibles de contribuer à la lutte contre l'itinérance, même si ces services ne sont pas directement

---

<sup>27</sup> FOURNIER, L. ET CHEVALIER, S. et coll., Dénombrement des personnes itinérantes dans les centres d'hébergement, les soupes populaires et les centres de jour des villes de Montréal et de Québec en 1996-1007, Santé Québec, 20 novembre 1998.

<sup>28</sup> TABLE DE CONCERTATION SUR L'ITINÉRANCE À SHERBROOKE, Mémoire présenté dans le cadre des consultations menées par la Commission des Affaires sociales sur le phénomène de l'itinérance au Québec. Octobre 2008, p. 8.

associés à l'itinérance. Ainsi, les statistiques présentées dans le cadre de référence ne sont pas exhaustives et ne peuvent rendre compte parfaitement de l'ensemble des services d'aide et d'accompagnement offerts par les ressources du territoire. Elles permettent néanmoins de mettre en lumière l'ampleur de la demande de services et elles procurent un aperçu de la pression grandissante qui est exercée sur les principales ressources du réseau de l'itinérance à Sherbrooke.

### **Un portrait sommaire**

Au cours de l'année 2010-2011, plus de 1 400 personnes ont utilisé les ressources d'hébergement à Sherbrooke<sup>29</sup>. Parmi celles-ci, 133 étaient des personnes mineures, soit un peu plus de 9 % (annexe 4, tableau 4). Ce nombre inclut les services d'hébergement offerts aux femmes victimes de violence conjugale, mais ne prend pas en considération les services d'hébergement associés au traitement ou à la réadaptation, tels que les services en santé mentale et en dépendance, ainsi que les services offerts par les centres résidentiels correctionnels, c'est-à-dire les maisons de transitions pour ex-détenus.

La création d'un refuge mixte à Sherbrooke en 2004 a clairement bonifié l'offre de service en matière d'hébergement. Ce type de ressource, avec peu de critères, s'harmonise bien avec les différentes ressources de transition disponibles sur le territoire. Le travail du refuge a permis de mettre en lumière, une fois de plus, l'absence d'hébergement de transition pour les femmes en difficultés âgées de plus de 30 ans, pour des motifs autres que la violence conjugale. Par ailleurs, il faut savoir que le nombre de personnes hébergées dans les ressources n'est pas le seul indicateur de l'ampleur du phénomène. À cet égard, une stabilité et même une diminution du nombre de personnes rejointes peuvent être associées à une augmentation des besoins. Prenons le cas de l'Auberge du Cœur la Source-Soleil qui, en 2009-2010, a reçu 86 jeunes comparativement à 77 au cours de l'année 2010-2011. Or, durant cette période le nombre de refus faute de place a augmenté pour cause de croissance de la durée moyenne de séjour en hébergement.

Les ressources offrant du logement ou un accompagnement soutenu pour la recherche de logement et dans le développement des habiletés en logement ont, quant à elles, rejoint quelque 400 personnes au cours de l'année 2010-2011 (annexe 4, tableau 6). Enfin, les ressources de soutien dans la communauté rejoignent un nombre très élevé de citoyennes et citoyens (annexe 4, tableau 5). Or, ce tableau n'affiche aucun total puisqu'il est plus que probable que la très grande majorité des personnes qui y sont dénombrées aient fréquenté plusieurs ressources de soutien ainsi que les ressources d'hébergement et de logement. Par exemple, bon nombre des 358 personnes rejointes par l'équipe itinérance du CSSS-IUGS ont aussi fréquenté la Chaudronnée de l'Estrie et/ou le refuge Accueil Poirier.

---

<sup>29</sup> Il s'agit de personnes distinctes. Il est possible qu'une même personne ait été dénombrée plus d'une fois si elle a fréquenté plus d'une ressource d'hébergement. Cependant, ces chevauchements sont exceptionnels et ont une faible incidence sur le nombre total.

## Des hommes et des femmes

Enfin, on observe depuis plusieurs années une augmentation de la proportion des femmes dans le réseau des ressources en itinérance. Pour l'année 2010-2011, les statistiques présentent une moyenne 24 % de femmes dans les ressources d'hébergement, de 39 % dans les ressources en logement et de 29 % dans les ressources offrant un soutien dans la communauté. Évidemment, des variations importantes sont enregistrées selon la mission et la population ciblée par les organismes.

### 3.2 FAIRE FACE À DES PROBLÈMES COMPLEXES

Les ressources en itinérance doivent faire face à des situations de plus en plus complexes directement associées à un alourdissement des problématiques vécues, qu'il s'agisse de problèmes de santé ou de difficultés psychosociales. Dans un milieu comme la Chaudronnée, par exemple, il ne suffit pas d'augmenter la quantité de soupe pour répondre aux besoins. En plus de faire face à une croissance fulgurante de la fréquentation au cours des dix dernières années (tableau 8), l'organisme doit aussi constamment répondre à des besoins individuels criants, tout en préservant la qualité et la fonctionnalité du milieu de vie. Plus que jamais, les liens entre les ressources sont cruciaux puisque les situations qui requièrent des actions immédiates sont de plus en plus nombreuses et complexes.

**TABLEAU 8**

**ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION ET DU NOMBRE DE REPAS SERVIS À LA CHAUDRONNÉE DE L'ESTRIE, SOUPE POPULAIRE ET CENTRE DE JOUR À SHERBROOKE, DE 2001 À 2011**

Années d'activités	2001	2003	2005	2007	2009	2011
Nombre de personnes différentes accueillies	566	785	1 103	1 248	1 519	1 597
Nombre de repas servis	21 000	27 924	35 526	41 624	40 590	44 848

Source : La Chaudronnée de l'Estrie

Les troubles de santé mentale et de dépendance se présentent de façon marquée dans plusieurs ressources du réseau de l'itinérance à Sherbrooke, bien que cette information ne soit pas toujours systématiquement compilée par les organismes (tableau 9). Par ailleurs, 71 % des femmes et 54 % des hommes ayant séjourné à l'Accueil Poirier en 2010 étaient aux prises avec une double problématique de trouble de santé mentale et de dépendance. Au Tremplin 16-30 de Sherbrooke, la proportion du nombre de résidents vivant avec un trouble de santé mentale était de 40 % en 2008, de 48 % en 2009 et a atteint 65 % en 2010.

**TABLEAU 9****IMPORTANCE DES TROUBLES DE SANTÉ MENTALE ET DE DÉPENDANCE VÉCUS PAR LES PERSONNES DANS 6 RESSOURCES DU RÉSEAU DE L'ITINÉRANCE À SHERBROOKE, ANNÉE 2009-2010\***

Ressource	Proportion des usagers vivant avec un trouble de santé mentale	Proportion des usagers vivant avec une dépendance
Maison Jeunes-Est	21 %	46 %
La Chaudronnée	70 %	50 %
Le Tremplin 16-30 (volet logement)	48 % **	53 %
Qualilogis (SAPC)	53 %	37 %
La Source-Soleil	54 %	59 %
CSSS-IUGS (Équipe itinérance)	73 %	n.d.

\* Les proportions s'appuient sur des statistiques ainsi que sur des estimations faites par les ressources concernées.

\*\* Cette proportion se situait à 65 % pour l'année d'activité 2010.

La formulation d'orientations et d'objectifs n'est pas un exercice banal. Ceux-ci expriment généralement une conception des choses, une affirmation de ce qui est souhaitable pour les individus et pour la collectivité. En ce sens, formuler des objectifs est plus qu'un acte opérationnel; c'est une prise de position et une façon d'exprimer notre perception du phénomène. C'est aussi un message clair adressé aux personnes en situation d'itinérance. Ce message est le suivant : voici ce que nous attendons de vous.

Dans les parties qui suivent, plutôt que d'énumérer ce que nous attendons des personnes en situation d'itinérance, nous nous efforcerons d'exprimer ce que nous attendons de nous-mêmes, membres d'une communauté d'intervention et d'une communauté territoriale.

## 4.1 DES MOTIVATIONS

Le présent cadre de référence ne formule pas d'objectifs, mais plutôt des motivations. Les partenaires de la lutte contre l'itinérance à Sherbrooke préconisent la mise en place de projets, de programmes, de services et de mesures qui favoriseront l'atteinte d'objectifs en lien avec les trois motivations suivantes : *améliorer les conditions de vie des personnes en situation d'itinérance, réduire le nombre de personnes en situation d'itinérance et prévenir l'itinérance*. Les deux premières motivations s'attardent aux personnes connues des ressources ou reconnues comme vivant une situation d'itinérance. La troisième motivation concerne l'ensemble de la population du territoire.

- o **AMÉLIORER LES CONDITIONS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE**  
*Ou agir pour diminuer l'impact des difficultés vécues*

Cette orientation place à l'avant plan la notion d'accueil inconditionnel et la légitimité d'aider, quelle que soit la trajectoire anticipée pour les personnes ou le niveau de motivation manifesté par celles-ci. Elle exprime la nécessité d'offrir des services et de porter assistance aux personnes sans présumer de leur volonté, de leur capacité ou incapacité à se stabiliser à long terme dans un logement ou en hébergement permanent. L'amélioration des conditions de vie doit être possible malgré l'absence d'une *sortie de rue* imminente. Cette orientation repose principalement sur un accès facilité à l'ensemble des services disponibles dans la communauté, et ce, avec un minimum de critères à rencontrer.

- **RÉDUIRE LE NOMBRE DE PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE**

*Parmi les personnes connues des ressources*

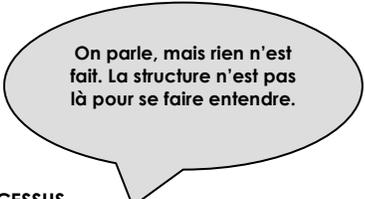
Cette orientation exprime une **conviction**, soit celle qu'il est possible de se sortir d'une situation d'itinérance, et qu'il s'agit probablement du meilleur moyen pour améliorer ses conditions de vie. Si des actions pour améliorer les conditions de vie sont essentielles en toute circonstance, cette orientation nous convie à des stratégies et actions qui favoriseront l'accès au logement et le développement des capacités de s'y maintenir à long terme ou de façon périodique. Cette orientation est cohérente avec l'affirmation selon laquelle l'itinérance n'est pas un choix, mais l'aboutissement d'un processus de désaffiliation sociale.

- **PRÉVENIR L'ITINÉRANCE**

*En permettant aux personnes d'éviter de s'y rendre*

Cette orientation exprime une **nécessité**, soit celle d'offrir de multiples opportunités d'affiliation, non seulement pour le bénéfice des personnes en situation d'itinérance, mais pour l'ensemble de la population du territoire de Sherbrooke, notamment celles dont les conditions socioéconomiques sont les plus précaires. De fait, il ne suffit pas d'aider les personnes connues des ressources pour réduire le nombre de personnes en situation d'itinérance; il faut aussi savoir mettre en place les conditions qui permettront aux personnes d'éviter de s'y rendre. Pour y arriver, les actions territoriales concertées et bien structurées doivent prendre appui sur des politiques sociales solides et cohérentes, notamment en ce qui concerne les déterminants sociaux de la santé tels que l'environnement physique, l'environnement social, l'aménagement urbain, le revenu, l'éducation et le logement.

## 4.2 DES PRINCIPES DIRECTEURS

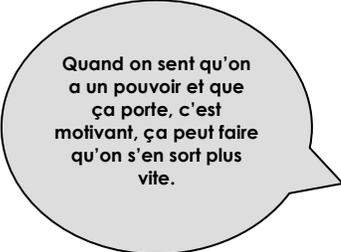


On parle, mais rien n'est fait. La structure n'est pas là pour se faire entendre.

- **ASSOCIER LES PERSONNES UTILISATRICES DES SERVICES AUX DIFFÉRENTS PROCESSUS**

*Parce qu'agir en ce sens, c'est reconnaître l'expertise du vécu*

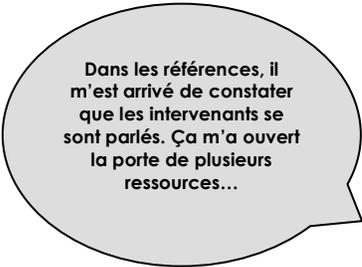
La participation des personnes à la mise en place de processus, à l'élaboration de projets ou à l'implantation des mesures qui les concernent est un défi pour tous les secteurs d'intervention et pour tous les champs de pratique. Bien que les organismes communautaires en itinérance, particulièrement ceux qui offrent un milieu de vie, sont des lieux propices à la participation des personnes utilisatrices, notamment par la vie associative, les services offerts dans les réseaux publics peuvent aussi permettre l'actualisation d'un tel principe. Agir en ce sens, c'est reconnaître l'expertise du vécu. Associer les personnes utilisatrices des services aux différents processus agit sur la motivation et augmente le sentiment d'avoir du pouvoir dans son environnement.



Quand on sent qu'on a un pouvoir et que ça porte, c'est motivant, ça peut faire qu'on s'en sort plus vite.

o **AGIR ENSEMBLE**

*Parce que chaque ressource est au cœur d'un processus plus large*



Dans les références, il m'est arrivé de constater que les intervenants se sont parlés. Ça m'a ouvert la porte de plusieurs ressources...

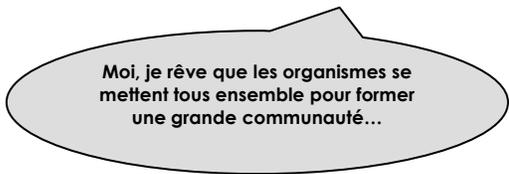
La démarche de concertation vise la mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés par le phénomène de l'itinérance et susceptibles de contribuer à la mise en œuvre des mesures ou services appropriés pour agir efficacement. Ces partenaires peuvent être issus des milieux communautaire ou public en lien direct ou indirect avec le phénomène de l'itinérance et les cibles d'intervention retenues. Ce principe directeur induit la pertinence et même la nécessité de réfléchir collectivement au phénomène et d'agir en collaboration et en partenariat, chaque fois que c'est possible. Agir ensemble signifie d'abord des collaborations étroites entre les milieux pour assurer l'accès aux services pour les personnes. Agir ensemble, c'est aussi le développement de projets en commun.

Ce principe permet de développer et d'entretenir un sentiment de responsabilité partagée envers les personnes itinérantes de notre communauté et envers les services qui leur sont offerts. Si la disponibilité d'un service est de la première responsabilité de l'organisme ou établissement qui en est le promoteur, le maintien des conditions lui permettant d'offrir ce service, notamment la disponibilité du financement, devrait interpeller l'ensemble des partenaires du milieu. Enfin, ce principe invite les partenaires à se solidariser autour des ressources qui acceptent d'agir sur les situations les plus lourdes et qui tentent de rejoindre les personnes les plus marginalisées.

o **UNE DÉMARCHE EN COHÉSION AVEC LE MILIEU**

*Pour comprendre, respecter, soutenir ce qui se fait déjà...et en optimiser le bénéfice*

La démarche de concertation en itinérance interpelle nécessairement des acteurs déjà investis en d'autres lieux de concertation sectorielle ou intersectorielle. De fait, certains thèmes associés à la lutte contre l'itinérance sont déjà portés et mis de l'avant par des partenaires de notre territoire (le développement du logement social, la lutte contre la pauvreté, etc.). La concertation en itinérance porte spécifiquement sur le phénomène de l'errance et de la désaffiliation sociale et se préoccupe particulièrement de l'accès aux services de la communauté. Ce principe invite les partenaires à bien comprendre et connaître les projets en place sur le territoire pour, d'une part, les soutenir lorsque requis et, d'autre part, les prendre en considération dans tout processus de développement de nouveaux services.



Moi, je rêve que les organismes se mettent tous ensemble pour former une grande communauté...

La société nous (les jeunes) prépare mal à la vie adulte, au développement de l'autonomie.

o **UNE RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ**

*Pour des politiques sociales favorables aux personnes en situation d'itinérance*

Les responsabilités individuelles et les responsabilités collectives sont deux notions trop souvent mises en opposition. Une démarche cohérente doit tenir compte de facteurs structurants sur lesquels l'individu a peu d'emprise, quelles que soient ses motivations et capacités à se prendre en main. Du coup, cette reconnaissance nous place devant une responsabilité de société, soit celle de mettre en place des politiques sociales favorables aux personnes itinérantes. Alors que les connaissances actuelles permettent de mieux comprendre l'itinérance, le phénomène s'accroît, se complexifie et la population touchée augmente et se diversifie. Malgré le déploiement des services par les organismes communautaires et les réseaux publics, le même constat est observé partout au Québec, comme le mentionne le Cadre de référence sur l'itinérance au Québec diffusé en 2008<sup>30</sup>.

Notre capacité d'agir auprès des structures et de la communauté, notamment dans le but de réduire les inégalités socio-économiques, est particulièrement déterminante pour la mise en place de solutions durables dans la lutte contre l'itinérance. Ce principe directeur est l'occasion de réaffirmer la pertinence et la nécessité d'une politique gouvernementale en itinérance qui pourrait notamment inclure les éléments mis de l'avant par le Réseau SOLIDARITÉ itinérance du Québec : le droit de cité, le revenu, le logement, l'éducation, la santé et un réseau d'aide et de solidarité envers les personnes itinérantes.

o **UNE ACTION À LONG TERME**

*Parce qu'on dit que tirer sur une fleur ne la fait pas pousser plus vite*

Mon rêve ?  
À définir  
ultérieurement...

La réussite des démarches est étroitement liée à notre volonté de soutenir la continuité des liens avec les personnes et les processus de *petits pas*. Une action à long terme, c'est reconnaître toute la valeur des petits accomplissements pouvant être perçus et intégrés comme des succès par les personnes elles-mêmes. La réussite des démarches dépend aussi de notre volonté collective de soutenir à long terme les projets et services qui requièrent de longs processus pour être implantés et consolidés. Une action efficace en matière de lutte contre l'itinérance ne saurait se satisfaire d'objectifs et d'indicateurs à court terme, bien que ces derniers puissent trouver leur pertinence dans un plan d'action. Enfin, la succession d'échecs vécus par une personne nous amène parfois à présupposer de l'échec de toute nouvelle tentative, surtout s'il s'agit de mesures déjà éprouvées par le passé. Les limites des personnes sont parfois liées aux limites d'un réseau qui n'a rien de neuf à proposer. En itinérance, l'ouverture à recommencer et à explorer constamment de nouvelles avenues est une constituante essentielle d'une pratique adaptée.

J'ai été refusé dans  
une ressource  
parce que j'en  
avais déjà été  
expulsé par le  
passé.

<sup>30</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, ministère de la Santé et des Services sociaux, L'itinérance au Québec, cadre de référence, 2008, p. 9.

o **LA DIVERSITÉ DES PARCOURS D'INCLUSION**

*Pour favoriser l'affiliation et donner le goût de continuer*

Ma priorité, c'est arrêter de consommer.

Ma priorité n'est pas le logement, j'ai d'autres problèmes à régler avant.

Une fois en logement, on peut résoudre d'autres problèmes. Le logement c'est une priorité.

Même si l'expérience démontre que la très grande majorité des personnes en situation d'itinérance recherche une forme de stabilité et, surtout, de sécurité, les parcours d'inclusion peuvent être très diversifiés, tout comme les perceptions de ce qui est prioritaire dans les démarches. Pour certains, créer un lien filial stable et régulier avec des ressources d'hébergement d'urgence, parfois en alternance dans plusieurs villes, sera un pas de géant et peut-être même la limite du possible dans un parcours d'inclusion. Pour d'autres, alterner entre le logement et les services d'hébergement d'urgence peut correspondre à un niveau d'inclusion optimal et tout à fait acceptable selon leurs aspirations et capacités. Enfin, d'autres personnes chercheront à occuper un logement en permanence, mais également à cheminer dans un processus d'insertion socioprofessionnelle. Les parcours d'inclusion sont diversifiés et non linéaires, tout comme les parcours de vie ayant précédé la situation d'itinérance.

o **UNIVERSALITÉ, SOLIDARITÉ ET CHARITÉ : UN COCKTAIL D'HUMANITÉ**

*Parce que la charité n'est pas garante d'équité*

Les différents milieux offrant des services agissent en s'appuyant sur une diversité de principes ou de valeurs. Si la charité et la solidarité sont à la base de très grandes réalisations et constituent d'extraordinaires vertus, seul le principe d'universalité nous engage collectivement à dénouer les situations les plus complexes et à faire face aux situations les plus dérangeantes, tant sur le plan des valeurs que sur le plan de l'organisation des services. L'universalité contribue à réduire les risques bien réels de concentrer nos élans de solidarité et de charité uniquement envers les personnes les moins réfractaires, les moins dérangeantes, les plus reconnaissantes, pour ne pas dire les plus aimables. Comme le dit une chanson québécoise bien connue, « tout le monde veut que tout le monde l'aime, mais personne n'aime tout le monde... »<sup>31</sup>.

### 4.3 DES STRATÉGIES ET APPROCHES PRIVILÉGIÉES

o **FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT D'UN SENTIMENT D'APPARTENANCE**

*La relation avec les autres, en des lieux significatifs et facilement accessibles*

Si l'itinérance est un processus de désaffiliation sociale, la recréation du lien social passe inévitablement par le développement de l'appartenance. Cette stratégie consiste à situer l'appartenance comme principal noyau d'ancrage dans la communauté et ainsi à optimiser les opportunités d'affiliation. Le sentiment

<sup>31</sup> Extrait de la chanson *Cash city* tirée de l'Album *Sauvez mon âme*, Luc de la Rochelière, 1990.

d'appartenance, c'est d'abord avoir de l'intérêt pour quelque chose. Ensuite, il se développe en relation avec les autres. De fait, selon les usagers interpellés sur cette question, l'appartenance c'est notamment le partage d'intérêts communs et de valeurs communes, le partage de convictions et le respect des opinions. L'appartenance, c'est pouvoir établir des rapports de confiance, c'est être capable de s'ouvrir à l'autre, c'est avoir des amis. Enfin, l'appartenance, c'est la relation avec les autres en des lieux significatifs et facilement accessibles.

○ **UN CHEZ-SOI COMME PRINCIPALE COMPOSANTE DE L'APPARTENANCE**

*Mais il ne suffit pas d'avoir un toit pour se sentir chez-soi*

Je peux faire le tour du monde et je vais être bien, en autant que j'ai mon petit chez-nous...

Le sentiment d'appartenance prend racine quand on se sent un peu *chez-soi*, chez-soi dans un logement et chez-soi dans une communauté. Si le développement de l'appartenance requiert une certaine stabilité dans la relation avec les autres et dans la fréquentation des lieux significatifs, le chez-soi est la principale composante de cette stabilité. Mais il ne suffit pas d'avoir un toit; il en faut un à coût abordable, sécuritaire, salubre et correspondant aux aspirations de la personne. La perte d'un logement ou, de façon générale, l'incapacité à se loger compromettent la stabilité des liens sociaux et la possibilité de s'engager dans des démarches d'insertion socioprofessionnelle ou de se projeter comme individu dans des actions à titre de citoyen. Or, le logement n'est pas le seul lieu pour situer le chez-soi; ce processus prend souvent racine dans les lieux d'hébergement transitoires ou dans des espaces communautaires significatifs.

Obtenir un logement est une chose importante, mais se maintenir en logement est encore plus important...

○ **APPROCHE TERRITORIALE ET DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS**

*Parce que la communauté, c'est le prolongement du chez-soi*

Je veux être proche des services de proximité. J'ai besoin de me sentir entouré.

La démarche de concertation vise à augmenter notre capacité d'agir sur le territoire de Sherbrooke en développant de façon cohérente des mesures qui tiennent compte des particularités qui y sont observées. Elle doit également permettre de situer, quand c'est possible, nos projets à l'intérieur des démarches de revitalisation de quartier qui s'appuient sur la participation citoyenne. Par exemple, un projet de logement social dans un quartier contribue à sa revitalisation. De la même façon, les ressources de ce quartier et les opportunités qui s'y trouvent contribuent à la réussite du projet de logement et favorisent la capacité, pour les personnes, de se maintenir en logement. Le quartier, et les lieux significatifs qui s'y trouvent, est le prolongement du chez-soi. Une étude dont les résultats ont été dévoilés dans le cadre d'un colloque à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas mettait en lumière le fait qu'un quartier difficile prédispose aux problèmes psychologiques<sup>32</sup>. Agir sur le chez-soi, c'est aussi agir sur l'environnement social et physique constituant le milieu de vie.

<sup>32</sup> Pauline Gravel, Le Devoir, vendredi 28 janvier 2011.

Tout le monde qui a des difficultés se retrouve toujours ensemble. Il devrait y avoir plus de mélange avec des gens qui ont moins de problème. Il y a trop de barrières entre les deux...

- **FAVORISER LA MIXITÉ**  
*Pour briser les préjugés, de part et d'autre*

Ça donne quoi de s'intégrer dans la société si c'est pour devenir des individualistes?

Lorsqu'il est question de préjugés, nous pensons en premier lieu au regard porté sur les personnes en situation d'itinérance. Or, les groupes de discussions avec les personnes utilisatrices des services ont permis de mettre en évidence la présence de nombreux préjugés à l'égard de la population en général. On exprime un doute sur la bonne foi des citoyens *non-itinérants*, ceux-ci étant perçus comme égocentriques et insensibles aux personnes démunies. Il est probable que cette perception limite la possibilité de croire que d'accéder à de meilleures conditions de vie soit vraisemblablement sain et non individualiste. Favoriser la rencontre entre les différents groupes de population peut certainement contribuer à réduire les préjugés, de part et d'autre, et la stigmatisation des personnes en situation d'itinérance. L'expérience du Tremplin 16-30 est fort concluante en matière de mixité. De fait, les activités socioculturelles mises en place dans ce milieu de vie s'adressent autant aux locataires des 23 unités qu'à l'ensemble des jeunes de Sherbrooke. Cette mixité génère un contexte de normalisation et crée un pont entre l'organisme et la communauté.

- **UNE DIVERSITÉ DE MESURES ET DE RÉPONSES À L'ITINÉRANCE**  
*Parce que la diversité permet des choix et augmente les opportunités*

De nombreux acteurs agissent sur des problématiques sociales qui touchent les personnes en situation d'itinérance, notamment les organismes qui n'ont pas une mission dédiée à la lutte contre l'itinérance. La diversité permet des choix et une réponse adaptée à différentes situations, mêmes si ces réponses peuvent parfois apparaître contradictoires. La diversité permet d'éviter que les personnes se retrouvent sans aucune forme de soutien, sans opportunité. Cette stratégie sous-tend un respect des différentes pratiques en place et une bonne connaissance des missions, mandats et limites de chacune des ressources du milieu. La diversité de mesures et de réponses à l'itinérance est aussi une façon de reconnaître la diversité des parcours d'inclusion.

Une diversité de mesures sous-tend la simultanéité des interventions. Par exemple, le développement du logement social aura encore plus d'impact s'il est associé à des mesures de soutien communautaire et de suivi psychosocial lorsque requis. On peut aussi aisément comprendre qu'une personne toujours menacée de perdre son logement ou constamment pourchassée par des créanciers illicites soit peu disposée à s'investir dans une démarche d'insertion au travail, de retour aux études ou dans un processus de réadaptation. Il est pertinent de miser sur l'effet combiné des différentes formes de soutien plutôt que d'attendre d'avoir franchi une étape avec succès pour passer à autre chose. Par exemple, une personne dépendante aux drogues et n'étant pas encore prête à cesser sa consommation pourrait tirer bénéfice d'un service lui permettant d'effectuer du travail rémunéré au cours des périodes où sa condition le permet.

Ma priorité c'est le retour aux études. Mais pour étudier, j'ai besoin d'une chambre privée.

o **UN RÔLE ACCRU DES DIFFÉRENTS SERVICES SPÉCIFIQUES**

*En reconnaissance du caractère transversal de la condition d'itinérance*

L'ensemble des mesures de prévention ou de réadaptation prévues dans les différents programmes des réseaux publics sont susceptibles d'exercer un impact favorable sur les populations itinérantes ou à risque de le devenir. L'itinérance ne fait pas l'objet d'un programme-service spécifique dans l'organisation des soins de santé et des services sociaux. Comme l'itinérance est un phénomène associé à des problématiques multiples et souvent concomitantes, la lutte contre l'itinérance ne privilégie pas d'emblée une intervention sur un problème de santé précis (santé mentale, santé physique, dépendances, etc.), mais plutôt sur les conditions de vie des personnes et sur le processus de désaffiliation sociale pouvant y être associé. Dans les ressources dédiées à l'itinérance, il n'y a pas d'ambiguïté : les différents diagnostics portés par les personnes ne sont pas des critères d'accès ou d'exclusion, mais des réalités vécues.



J'ai besoin d'un suivi en désintox pour m'aider à garder mon logement.

Or, des interventions ciblées et parfois spécialisées sont requises de la part des ressources du milieu dont les mandats sont liés soit à des problèmes de santé spécifiques (santé mentale, dépendance, etc.), soit à des groupes de population (jeunes, femmes, etc.) ou à des secteurs d'intervention (emploi, logement, formation, etc.). Il est souhaitable que les différents secteurs se sentent responsables de voir à ce que les services prévus dans le cadre de leur mission sectorielle et spécifique puissent rejoindre aussi les personnes en situation d'itinérance ou de grande marginalité faisant partie de ce groupe (annexe 5).

o **LA RÉDUCTION DES MÉFAITS**

*Un « tien » vaut mieux que deux « tu l'auras »*

La réduction des méfaits est une approche humaniste et pragmatique. Il s'agit essentiellement d'accueillir la personne avec sa problématique, la toxicomanie par exemple, et de chercher à réduire les méfaits sur sa santé et son environnement, en poursuivant des objectifs acceptables pour elle plutôt que des objectifs irréalistes dans l'immédiat, par exemple l'abstinence de tout usage de drogue pour un toxicomane. Les programmes d'échange de seringues et l'Opération Nez-Rouge sont des exemples de réduction des méfaits : accepter la problématique tout en réduisant les méfaits pour l'utilisateur et son environnement. L'approche de réduction des méfaits peut s'avérer toute désignée pour éviter la rupture d'un lien d'intervention et ainsi maintenir des conditions favorables à l'amélioration des conditions de vie de la personne à plus long terme. Le refuge Accueil Poirier, sous la responsabilité du Partage Saint-François, et le service de fiducie volontaire Tout compte fait, offert par la soupe populaire la Chaudronnée, sont deux exemples de services qui s'appuient sur une approche de réduction des méfaits.

- **L'ACCOMPAGNEMENT SOUTENU DANS LES DIFFÉRENTS PROCESSUS**  
*Garant d'un meilleur accès, condition propice au succès*

Accompagner de façon soutenue les personnes dans les différents processus et dans les démarches qu'elles entreprennent permet de faire valoir les droits de la personne et la pertinence que le service lui soit accordé. L'accompagnement, notamment au début des démarches, permet d'éviter que les portes se referment une fois de plus face à la personne, faute de capacité de respecter ses engagements. L'accompagnement joue un rôle déterminant dans les situations où la motivation est encore très fragile. Il permet à la personne de mieux comprendre ce qui lui est proposé et de diminuer sa méfiance envers les systèmes qui l'entourent. L'accompagnement permet également de rassurer les différents milieux qui, eux aussi, entretiennent une certaine méfiance et manquent parfois d'habileté envers les personnes en situation d'itinérance ou très marginalisées.

Il faut faire les démarches de la bonne manière. Quand on va porter des CV, il faut respecter ce qui a été conseillé de faire...

- **LE DÉVELOPPEMENT ET LA DIFFUSION DES CONNAISSANCES**  
*Parce que l'isolement, ça existe aussi dans les ressources du milieu*

Bien que plusieurs organismes et institutions interviennent depuis de nombreuses années en itinérance à Sherbrooke, la démarche de concertation amorcée en 2001 aura permis le développement d'une meilleure connaissance du phénomène et une avancée importante dans le développement des pratiques et des services. Le partage des connaissances requière des occasions d'échanges et de discussion sur les pratiques et les stratégies d'intervention pour un développement constant des habiletés d'intervention.

Quand j'étais itinérante à Montréal, je m'accommodais tant bien que mal au fait de dormir à l'extérieur. Ce que je trouvais le plus difficile, c'est la façon dont les gens me regardaient en passant près de moi...

- **INFORMER ET SENSIBILISER LA POPULATION**  
*Pour le développement d'un environnement tolérant envers les personnes et d'un espace public et politique favorable à l'implantation des projets et services*

Une des grandes difficultés vécues par les personnes itinérantes est la stigmatisation et le regard parfois très dur porté sur elles. Une population bien informée sera davantage soucieuse du regard qu'elle porte et d'autant plus réceptive à l'implantation et au développement de projets dans les quartiers. Par ailleurs, les projets et services sont implantés dans des espaces publics généralement convoités par différents acteurs dans la collectivité, notamment les acteurs de développement économique et de développement immobilier. L'information et la sensibilisation de la population et de différents groupes dans la communauté devraient permettre une approche de développement qui réponde à des impératifs de mixité, tant dans la diversité des services que dans leur localisation sur le territoire.

#### 4.4 DES CIBLES D'INTERVENTION

Les cibles d'intervention correspondent à des contextes de *rupture* ou de *recréation* du lien social pour les personnes. Le renforcement de notre capacité collective d'agir dans ces trois contextes permettra de soutenir plus efficacement les personnes en situation d'itinérance en prenant en considération les grands enjeux vus à la section 3.1, c'est-à-dire *l'accessibilité aux services* et le *développement de solutions durables*.

### Les urgences sociales et de santé

#### **CIBLE 1**

Fait référence à notre capacité d'assurer la sécurité et l'intégrité des personnes et de la communauté par un réseau agissant comme interface entre les situations qui nécessitent des actions immédiates (solutions d'urgence) et l'ancrage dans la communauté (solutions durables).

#### **Dimensions et besoins**

- Accès aux services de santé et aux services sociaux urgents (*Services publics, soins dentaires, services d'optométrie, etc.*)
- Accès au revenu de dernier recours
- Hébergement d'urgence et de dépannage
- Besoins alimentaires, vestimentaires et matériels de base

Ça prendrait un centre de santé communautaire. Une coopérative pour l'accès à des services, dont les soins dentaires. Du troc... pas de gouvernement là-dedans.

## Un logement et des milieux de vie

Le logement c'est le début de la fierté... Ça correspond à la stabilité.

### CIBLE 2

Fait référence à notre capacité de soutenir les personnes dans le développement d'un *chez-soi*, dans un logement et des milieux de vie.

#### **Dimensions et besoins**

- Hébergement de transition pour tous les groupes de population
- Logement de transition et logement permanent (*logement social, logement privé et maison de chambres*)
- Les différentes formes de soutien associées au logement ainsi qu'au développement du milieu de vie (*Accompagnement dans les démarches et processus, activités sociocommunautaires, aide au déménagement et à l'installation en logement, soutien en logement, entreposage, aide à la gestion budgétaire, etc.*)
- L'accès aux services et à des lieux d'appartenance le soir et la fin de semaine
- Soutien aux personnes et aux groupes de personnes dans le développement d'un projet individuel ou collectif

## Participation sociale et intégration au travail

J'ai un sentiment d'appartenance quand je fais partie d'une équipe de travail ou d'un projet, et qu'on le fait jusqu'au bout.

### CIBLE 3

Fait référence à notre capacité de soutenir la personne dans un engagement social au moyen du travail ou d'une autre forme de participation individuelle et citoyenne à des processus collectifs.

#### **Dimensions et besoins**

- Offre de formation et de lieux d'apprentissage adaptés
- Activités de remise en action
- Développement de mesures adaptées et de plateaux pour l'intégration au marché du travail et pour un accès facilité à un revenu de travail
- Participation à la vie associative ou à toute forme de processus à titre de citoyen et de bénéficiaire de services (*Processus de consultations, assemblées délibérantes, exercice du droit de vote, etc.*)
- Engagement militant et/ou bénévole dans les organisations.
- Soutien aux personnes et aux groupes dans le développement d'un projet individuel ou collectif

## 5.1 UNE RAISON D'ÊTRE

La Table itinérance de Sherbrooke agit pour le développement et le maintien d'une cohésion dans les actions locales et pour favoriser le développement, la consolidation et l'amélioration des services rendus à la population itinérante. L'élaboration du présent cadre de référence est précisément un outil susceptible de favoriser cette cohésion. La Table itinérance est un lieu privilégié pour discuter de l'ensemble des questions qui touchent la lutte contre l'itinérance à Sherbrooke et au Québec. Les analyses et orientations qui se dégagent des discussions permettent aux partenaires de prendre en considération une diversité de points de vue influencés par des contextes de pratiques et des missions très variés. Depuis la mise en place de la Table en 2002, les travaux ont notamment permis de développer une compréhension commune du phénomène de l'itinérance, de créer des liens entre les différents milieux d'intervention, de préciser les besoins de la communauté en matière de services et de susciter des partenariats concrets dans le développement de projets.

## 5.2 UNE STRUCTURE SOUPLE

Afin de maintenir un échange riche et une pluralité de points de vue, les partenaires se sont assuré que la composition de la Table regroupe des organisations issues de différents secteurs d'intervention. Cependant, si les membres de la Table sont issus d'un secteur en particulier, ils n'assument pas un rôle de représentation de ce secteur et ne sont pas délégués par ce secteur. Un organisme ou établissement intéressé à devenir membre de la Table et à s'investir dans les travaux sera accueilli sur le tour de table ou au sein d'un groupe de travail, selon l'intérêt manifesté. Les membres de la Table itinérance se rencontrent de 3 à 4 fois par année et un comité de coordination est mis sur pied pour traiter différentes questions entre les rencontres. Enfin, des groupes de travail sont mis en place selon les besoins et des journées d'échanges mobilisant très largement le milieu sont organisées à une fréquence moyenne bisannuelle, c'est-à-dire aux deux ans.

### 5.3 UN PLAN D'ACTION ANNUEL

La Table itinérance se dote d'un plan de travail annuel comportant trois blocs d'activités permettant d'agir collectivement sur cinq objectifs.

#### **Les objectifs**

- Favoriser la circulation de l'information et le maintien des liens de collaboration et de partenariat entre les ressources publiques, privées et communautaires qui interviennent auprès des personnes itinérantes;
- Favoriser le développement des connaissances théoriques et pratiques des différents milieux d'intervention, pour le maintien et le développement des compétences en matière de lutte contre l'itinérance;
- Favoriser la sensibilisation des lieux de formation, des milieux de services, des acteurs de développement (économique, municipal, bailleurs de fonds, etc.) et de la population en général sur le phénomène de l'itinérance;
- Favoriser un meilleur accès aux services et aux ressources de la communauté pour les personnes itinérantes;
- Soutenir l'actualisation des priorités de développement identifiées périodiquement par les partenaires du milieu.

#### **Les blocs d'activités**

- **COORDINATION, PARTENARIAT ET REPRÉSENTATION**  
Actions de coordination telles que les rencontres régulières de la Table itinérance et du comité de coordination; production de documents qui structurent l'action (cadre de référence, plan d'action, études, etc.). Comprend les activités de représentation auprès des décideurs susceptibles d'exercer un impact dans l'organisation des services aux personnes itinérantes.
- **SENSIBILISATION ET FORMATION**  
Activités qui permettent de diffuser de l'information auprès de la population générale et dans des milieux ciblés dans une perspective de transformation sociale et de développement des liens de solidarité. Activités qui favorisent l'acquisition de connaissances théoriques et le développement des habiletés pratiques d'intervention auprès des personnes itinérantes.
- **CONSOLIDATION ET DÉVELOPPEMENT DES SERVICES**  
Activités qui permettent de soutenir l'actualisation des priorités de développement identifiées périodiquement par les partenaires du milieu.

## 6.1 UN FINANCEMENT PUBLIC

Le financement public est une condition incontournable pour le développement et la consolidation de services adéquats en itinérance, à Sherbrooke comme partout au Québec. Une position affirmant l'importance d'un financement public n'est pas contradictoire avec la pertinence, pour les organismes, de diversifier leurs sources de financement en sollicitant notamment la contribution du secteur privé, secteur dont la contribution demeurera toujours marginale par rapport aux besoins de financement pour la dispensation des services. Comme la Table itinérance l'a déjà mentionné par le passé<sup>33</sup>, les organismes promoteurs de projets et les concertations territoriales n'ont pas la possibilité légale de percevoir leurs impôts. Il est donc pleinement justifié de compter sur les programmes gouvernementaux de toute provenance et, dans une moindre mesure, sur les contributions du milieu et les activités d'autofinancement.

## 6.2 UN FINANCEMENT RÉCURRENT

Les programmes gouvernementaux doivent proposer des formules de financement récurrent ou à long terme dans le cadre de programmes permanents. Un programme généraliste dédié à l'itinérance et permettant de soutenir une diversité de types de services peut être bonifié par des programmes spécifiques contribuant financièrement à la lutte contre l'itinérance. Les programmes doivent également proposer des mesures de financement ponctuel ou à court terme, généralement associées à des projets portant sur des infrastructures ou limités dans le temps. Enfin, l'admissibilité au financement public doit s'appuyer sur la pertinence des projets et services plutôt que sur des critères liés à la viabilité financière de façon autonome. Des actions peuvent être jugées efficaces parce qu'elles ont un impact sur les conditions de vie des personnes et qu'elles favorisent l'inclusion sociale, sans pour autant avoir de réelles possibilités d'autofinancement à court, moyen ou long terme.

---

<sup>33</sup> TABLE DE CONCERTATION SUR L'ITINÉRANCE À SHERBROOKE, Avis formulé dans le cadre des consultations menées sur les investissements fédéraux de logement et de lutte contre l'itinérance, octobre 2009.

### 6.3 DES BESOINS FINANCIERS POUR LE TERRITOIRE DE SHERBROOKE

Bien que la provenance du financement public puisse provenir de différentes sources, rappelons qu'un programme fédéral de lutte contre l'itinérance existe depuis le début des années 2000. Au Québec, une somme de 18 millions de dollars y est consacrée annuellement, non seulement dans les grands centres, mais aussi dans les villes moyennes telles que Sherbrooke, qui reçoit un montant annuel de 756 465 \$. Plusieurs organismes bénéficient des sommes de ce programme qui aura permis de soutenir des projets et services déjà en place, mais aussi de développer de nouvelles réponses à des besoins criants, que l'on pense notamment au refuge Accueil Poirier et à l'organisme le Tremplin 16-30. Cependant, le budget n'a jamais été bonifié, ni même indexé, ce qui rend très difficile non seulement le maintien des services actuels, mais également le développement de nouveaux services pourtant forts requis.

Pour répondre aux besoins exprimés par le milieu, le budget pour le Québec devrait être rehaussé à 50 millions de dollars par an. Cette demande du Réseau SOLIDARITÉ itinérance du Québec (RSIQ) est appuyée par plusieurs Villes du Québec, dont Sherbrooke, par voie de résolution. Avec un tel budget, si la même proportion devait être conservée dans la répartition entre les différents territoires, une somme de 2 millions de dollars serait disponible annuellement pour assurer des services en itinérance à Sherbrooke.

Cet apport d'argent neuf permettrait notamment :

- de faire face à la croissance des coûts des différents services actuellement financés et dont la pertinence et l'utilité est largement reconnue;
- de consolider le service de fiducie *Tout compte fait* mis en place par la Chaudronnée de l'Estrie en partenariat avec des ressources membres de la Table itinérance;
- de soutenir le développement et l'implantation du projet *Travail d'un jour*, développé en partenariat par la Table itinérance et visant à favoriser l'intégration au travail et l'accès à un revenu;
- de soutenir le développement des services de soutien qui seront offerts par la Coopérative de solidarité l'Autre-Toit, autre projet développé en partenariat par les membres de la Table itinérance;
- de soutenir de nouvelles initiatives portées par les organismes et qui s'inscrivent dans les cibles d'intervention identifiées dans le présent cadre de référence;
- de soutenir financièrement la structure de concertation afin qu'elle puisse assumer plus efficacement son rôle, notamment en matière de sensibilisation, de formation et de représentation.

## 7.1 ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DES PARTENAIRES

- Diffuser le Cadre de référence auprès des membres de l'organisme et auprès de ses principaux partenaires;
- Tenir un échange dans une perspective d'appropriation au cours d'une réunion des administrateurs et/ou du comité de direction de l'organisme ou établissement;
- Tenir un échange avec les membres et/ou usagers des services sur un ou plusieurs aspects du Cadre de référence, à l'occasion d'une causerie ou d'une assemblée générale des membres;
- Prendre en considération le Cadre de référence dans le développement des activités et services de l'organisme ou établissement;
- Au terme de la première année d'appropriation, identifier en quoi le Cadre de référence aura été utile dans le développement des pratiques et services au sein de l'organisme ou établissement;
- Participer à une rencontre bilan portant sur le Cadre de référence au terme de la première année d'appropriation.

## 7.2 ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DE LA TABLE ITINÉRANCE

- Diffuser et promouvoir le Cadre de référence auprès des différentes instances du milieu;
- Soutenir les partenaires de la Table itinérance dans les activités d'appropriation menées au sein de leur organisation;
- Organiser et animer une rencontre bilan portant sur le Cadre de référence au terme de la première année d'appropriation;
- Se doter d'un plan d'action annuel permettant d'agir collectivement sur les enjeux et cibles d'interventions énoncés dans le Cadre de référence.

## 7.3 MÉCANISMES DE SUIVI

Le suivi du processus d'appropriation du Cadre de référence sera fait :

- dans le cadre des travaux du comité de coordination de la Table itinérance;
- dans le cadre des rencontres régulières de la Table itinérance;
- lors de la rencontre bilan au terme de la première année d'appropriation.

# CONCLUSION

---

Tous les partenaires ne sont pas touchés de la même façon par les enjeux ou les priorités d'action, ni ne sont en mesure de mettre de l'avant chacune des approches identifiées dans le Cadre de référence. Cependant, cette situation n'empêche pas d'adhérer au document, de reconnaître la pertinence de son contenu et d'appuyer la mise en place de mesures cohérentes avec le Cadre, dans la communauté et dans les services publics.

## **Une politique en itinérance toujours requise**

Selon le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), l'adoption du Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013 n'élimine pas la pertinence d'adopter une politique en itinérance, « pour la vision et le caractère permanent que celle-ci comporte, pour l'importance qu'elle amène dans l'agenda gouvernemental <sup>34</sup> ». Plusieurs acteurs du milieu sont de cet avis et demandent au gouvernement du Québec d'adopter une politique dans les plus brefs délais, conformément à la recommandation formulée par la Commission parlementaire.

La Table itinérance de Sherbrooke partage l'analyse du RAPSIM et du RSIQ quant à l'importance d'une politique. Certes, une politique sans plan d'action ne conduit nulle part. Cependant, l'existence d'une politique pourrait faire en sorte que le gouvernement maintienne et renouvelle continuellement un plan d'action véritablement intersectoriel et interministériel, en évitant que cette action ne soit liée qu'à la conjoncture du moment ou à la bonne volonté de chacun des ministères concernés. Néanmoins, le Plan d'action interministériel vient renforcer un message social important : celui de la pertinence et de l'urgence d'une mobilisation très forte en matière de lutte contre l'itinérance. Il offre également aux partenaires des concertations locales et régionales des leviers leur permettant de s'interpeller mutuellement pour le développement de mesures et projets susceptibles d'améliorer les conditions de vie des personnes itinérantes.

## **Maintenir la vigilance**

Les besoins des personnes et des communautés sont toujours plus grands que les ressources qui sont à leur disposition pour le développement des services. Cependant, cette situation ne doit pas freiner les réflexions et les projets de développement. Il est de notre première responsabilité de bien connaître les besoins des personnes en situation d'itinérance sur notre territoire. Une fois ces besoins connus et nommés, il est de notre devoir de tout mettre en œuvre afin d'y répondre.

---

<sup>34</sup> INFO-RAPSIM, journal l'Itinéraire, 15 février 2010, p. 35.

# Annexes

---

# Annexe 1

## Composition de la Table itinérance de Sherbrooke

<b>Auberge du Cœur la Source-Soleil</b>	
Hébergement pour jeunes de 18-30 ans sans abri ou en difficulté	(819) 563-1131
<b>Coalition sherbrookoise pour le travail de rue</b>	
Travail de rue et travail de milieu	(819) 822-1736
<b>L'Arche de l'Estrie</b>	
Aide et accompagnement pour personnes vivant avec le VIH	(819) 348-2670
<b>L'Escale de l'Estrie</b>	
Hébergement pour femmes victimes de violence conjugale	(819) 569-3611
<b>La Chaudronnée de l'Estrie</b>	
Soupe populaire et centre de jour	(819) 821-2311
<b>La Maison Jeunes-Est</b>	
Maison de jeunes, plateaux de travail et hébergement pour mineurs	(819) 821-1999
<b>Coopérative de solidarité le Nouvel Espoir</b>	
Production et diffusion d'un journal de rue, lieu de rencontre (café)	(819) 348-0086
<b>Le Partage Saint-François</b>	
Refuge mixte, hébergement de transition pour hommes et maison de chambres	(819)821-2233
<b>Les Services d'aide en prévention de la criminalité</b>	
Programme Qualilogis (aide à la recherche de logement et au maintien en logement)	(819)564-5043
<b>Le Tremplin 16-30 de Sherbrooke</b>	
Logement social de transition, plateaux de travail et milieu de vie pour les 16-30 ans	(819) 565-4141
<b>L'Armée du Salut</b>	
Service d'aide à la famille et aux individus dans le besoin	(819) 566-6298
<b>CSSS-IUGS</b>	
Équipe itinérance Service d'action communautaire	(819) 780-2222
<b>La Maison de la famille de Sherbrooke</b>	
Maison Oxygène - Service d'hébergement pour hommes avec enfants (en développement)	(819) 791-4142

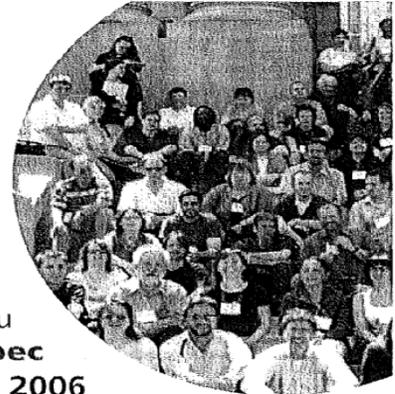
La Table d'action contre l'appauvrissement de l'Estrie (TACAE)	(819) 829-3822
L'Office municipal d'habitation de Sherbrooke	(819) 566-7868
L'Établissement de détention de Sherbrooke	(819) 820-3100, poste 514
Emploi-Québec	(819) 820-3144, poste 248
Service de police de Sherbrooke (SPS)	(819) 822-6080, poste 228
Ville de Sherbrooke (vie communautaire)	(819) 820-8000, poste 5768
Service Canada	(819)564-5864, poste 2355
Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie	(819) 562-0981
Association des Townshippers	(819) 566-2182

# Annexe 2

## Revendications du RSIQ

### Pour une POLITIQUE en ITINÉRANCE

Plateforme de revendications du  
Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec  
Septembre 2006



#### POUR UNE VISION GLOBALE DE L'ITINÉRANCE

Notre objectif avec cette plateforme est de faire valoir une vision globale du phénomène de l'itinérance, qui dépasse le seul domaine de la santé et des services sociaux et d'amener des solutions concrètes autour desquelles mobiliser les acteurs en itinérance et interpeller les différents paliers de gouvernement afin que s'opère une responsabilité collective.

#### LES PRINCIPES DIRECTEURS

**Une conviction:**

Il est inadmissible que des personnes soient condamnées à vivre dans la rue.

**Une position:**

L'itinérance appelle la responsabilité collective.

**Une affirmation:**

Les personnes en situation d'itinérance ont les mêmes droits que les autres citoyens et ces droits doivent être défendus.

**Une volonté:**

Bâtir une société plus juste, dans laquelle chacun a une place et est appelé à contribuer.

#### L'ITINÉRANCE : de quoi parle-t-on ?

L'itinérance relève d'un processus d'exclusion et de marginalisation. Elle touche de plus en plus de personnes de tous âges et de tous genres. Elle revêt des réalités différentes, mais a des dénominateurs communs (pauvreté, absence de logement ou instabilité résidentielle, isolement, désaffiliation, détresse psychologique, judiciarisation). L'itinérance est le résultat de la combinaison de facteurs structurels (par ex. le faible niveau de revenu de l'aide sociale) et de facteurs individuels (échecs personnels et professionnels, problèmes de santé mentale ou physique, dépendances, etc.).

#### NOS REVENDICATIONS:

Revoir en profondeur les politiques publiques et les pratiques qui en découlent, ainsi que mettre en place ou renforcer des interventions au sein des réseaux public et communautaire afin de soutenir **LES PERSONNES**, améliorer leurs **CONDITIONS DE VIE**, favoriser **LE RETOUR EN LOGEMENT** et faire respecter **LEURS DROITS**.

---

Pour le texte intégral, consultez la section dédiée du [www.rapsim.org](http://www.rapsim.org)  
Contact RSIQ : Nathalie Rech, coordonnatrice, (514) 861-0202 ou [solidarite-itinerance@hotmail.com](mailto:solidarite-itinerance@hotmail.com)



## Objectif 1 Le droit de cité

Pour que cessent discrimination, répression et judiciarisation. Parce que chacun a droit de circuler dans l'espace public et d'occuper une place de citoyen.

**Moyen A : REDONNER** aux personnes en situation d'itinérance l'accès aux espaces publics

**Moyen B : SE DOTER** de dispositifs légaux contre le « pas dans ma cour »



## Objectif 2 Un revenu décent

Parce que chacun a droit à un revenu décent permettant de couvrir les besoins essentiels.

**Moyen C : REHAUSSER** le niveau de revenu

**Moyen D : RENFORCER** l'accessibilité aux mesures de soutien au revenu (sécurité du revenu, assurance emploi, etc.)

**Moyen E : SE DOTER** de mesures fiscales visant un partage plus équitable de la richesse



## Objectif 3 Le droit au logement

Pour que l'offre de logement corresponde mieux aux besoins. Parce que chacun a droit à un logement adéquat et financièrement abordable, qui soit un lieu sécuritaire.

**Moyen F : ENTREPRENDRE** un grand chantier de logement social

**Moyen G : RÉALISER** un investissement significatif dans le soutien communautaire

**Moyen H : RENFORCER** les mesures de régulation du marché du logement privé

**Moyen I : PRÉVENIR** l'itinérance chez les personnes sortant d'institutions



## Objectif 4 Le droit à l'éducation

Parce que les personnes en situation d'itinérance doivent être soutenues par diverses pratiques d'éducation et d'insertion socioprofessionnelle.

**Moyen J : FAVORISER** le droit à l'éducation des personnes en situation ou à risque d'itinérance

**Moyen K : SOUTENIR** des pratiques d'insertion au milieu du travail



## Objectif 5 Le droit à la santé

Parce que chacun doit avoir accès à des soins préventifs et des traitements curatifs, à des services gratuits, confidentiels et appropriés qu'il peut choisir librement (en matière de santé physique, de santé mentale et de services sociaux).

**Moyen L : GARANTIR** l'accessibilité et l'équité des services de santé et des services sociaux

**Moyen M : RESPECTER** les principes de l'adhésion libre et de la confidentialité

**Moyen N : RENFORCER** les mesures de soutien aux familles et aux jeunes en difficulté



## Objectif 6 Un réseau d'aide et de solidarité

Parce que les organismes communautaires sont des lieux d'appartenance, et d'entraide pour les personnes en situation d'itinérance.

**Moyen O : RECONNAÎTRE** l'apport social des organismes communautaires d'aide en itinérance et en AMÉLIORER le soutien financier

**Moyen P : RECONNAÎTRE** l'apport social des pratiques de défense de droits et les FINANCER adéquatement

**Moyen Q : RECONNAÎTRE** l'apport social des initiatives de participation citoyenne et les FINANCER adéquatement

**Moyen R : FAVORISER** la concertation intersectorielle en itinérance

## SOLIDAIRES FACE À L'ITINÉRANCE

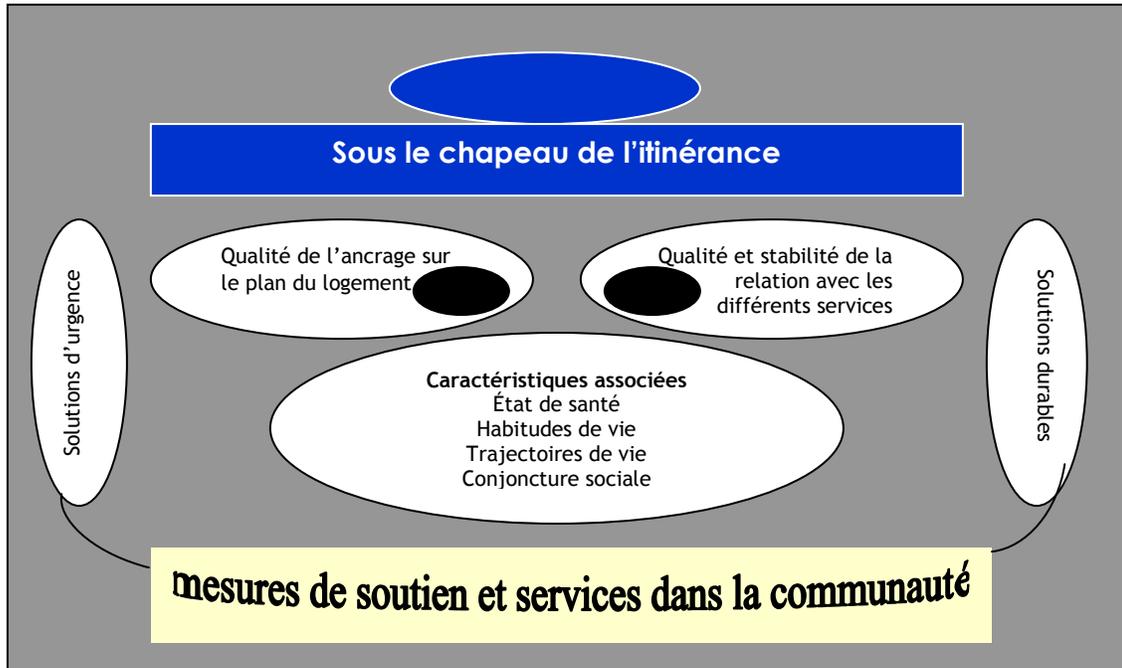
Sensibilisation et mobilisation sont nécessaires pour amener davantage de tolérance et de solidarité à l'égard des personnes vivant l'itinérance et pour lutter contre le phénomène de l'itinérance et ses causes.

Pour le texte intégral, consultez la section dédiée du [www.rapsim.org](http://www.rapsim.org)

Contact RSIQ : Nathalie Rech, coordonnatrice, (514) 861-0202 ou [solidarite-itinerance@hotmail.com](mailto:solidarite-itinerance@hotmail.com)

# Annexe 3

## Sous le chapeau de l'itinérance



### L'itinérance

L'itinérance désigne **l'errance et la rupture sociale qui se manifestent par une difficulté pour une personne de maintenir une stabilité résidentielle et des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté**. Trois grands axes servent à définir et circonscrire l'itinérance : la qualité de l'ancrage sur le plan du logement, la qualité et la stabilité de la relation avec les différents services et, enfin, les caractéristiques associées de façon ponctuelle ou permanente, comme la pauvreté, la difficulté d'accès aux logements décentes, des problèmes psychiatriques et psychosociaux sévères, etc.

### Les personnes itinérantes

La population itinérante présente à la fois les trois caractéristiques suivantes :

- ⇒ elle vit des difficultés majeures de stabilité sur le plan du logement;
- ⇒ elle a des difficultés à obtenir et/ou à utiliser des services adaptés à sa situation, ce qui se manifeste par une errance d'un service à l'autre;
- ⇒ elle vit en plus des conditions telles que la pauvreté, des problèmes de santé physique et/ou de santé mentale, de violence, de toxicomanie, etc.

**Source :**

**Table itinérance de Sherbrooke**

# Annexe 4

## Statistiques générales

**TABLEAU 4**

**FRÉQUENTATION DES PRINCIPALES RESSOURCES EN LIEN AVEC L'ITINÉRANCE À SHERBROOKE  
DANS LE DOMAINE DE L'HÉBERGEMENT, DE 2009 À 2011**

Ressources	2009-2010			2010-2011		
	H	F	Total	H	F	Total
Maison Jeunes-Est * <i>Hébergement pour personnes mineures</i>	70	50	120	68	65	133
Auberge du Cœur la Source-Soleil <i>Hébergement de transition pour les 18-30 ans</i>	70	16	86	55	22	77
Partage St-François (Maison Wilfrid-Grégoire) <i>Hébergement de transition pour hommes</i>	246	-	246	269	-	269
Partage St-François (Accueil Poirier) <i>Refuge mixte</i>	517	128	645	519	133	652
La Croisée <i>Hébergement de dépannage pour hommes sur référence du CSSS-IUGS</i>	94	-	94	159	-	159
L'Escale de l'Estrie** <i>Hébergement pour femmes victimes de violence conjugale</i>	-	120	120	-	117	117
Maison Oxygène Estrie*** <i>Hébergement pour pères et enfants</i>	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>997</b>	<b>314</b>	<b>1 311</b>	<b>1 070</b>	<b>337</b>	<b>1 407</b>

Source : statistiques fournies par les organismes concernés

\* Au cours de l'année 2010-2011, la Maison Jeunes-Est est intervenue auprès de 219 jeunes et 143 parents en médiation, contribuant ainsi à réduire le nombre de jeunes ayant besoin du service d'hébergement.

\*\* 207 enfants hébergés au cours des deux années.

\*\*\* Ouverture prévue en 2011. Service à mettre en place par la Maison de la Famille de Sherbrooke.

**TABEAU 5**  
**FRÉQUENTATION DES PRINCIPALES RESSOURCES EN LIEN AVEC L'ITINÉRANCE À SHERBROOKE**  
**SOUTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ, DE 2009 À 2011**

Ressources de soutien dans la communauté  (autres que l'hébergement et le logement)	Nombre de personnes différentes rejointes			Nombre de personnes différentes rejointes		
	2009-2010			2010-2011		
	H	F	Total	H	F	Total
Le Tremplin 16-30 • Volet plateaux de travail	7	5	12	18	6	24
La Maison Jeunes-Est • Projet Acti-V • Projet l'Interface (alternative au décrochage)	7	6	13	9	5	14
	9	10	19	14	11	25
La Chaudronnée de l'Estrie • Soupe populaire et centre de jour • Service de fiducie Tout compte fait	1 205	421	1 626	1 166	431	1 597
	42	12	54	40	13	53
Coalition sherbrookoise pour le travail de rue • Intervention individuelle	926	479	1 405	694	405	1 099
Équipe itinérance du CSSS-IUGS • Services psychosociaux et de santé	280	78	358	276	78	354
Arche de l'Estrie • Centre de jour	72	20	92	84	32	116
Coopérative de solidarité le Nouvel espoir * • Café de rue • Journal de rue	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

\* Les données concernant le **nombre de camelots** et le **nombre de personnes** ayant fréquenté le Café de rue ne sont pas disponibles. Cependant, la fréquentation est très élevée et le Café de rue est un lieu reconnu comme hautement significatif dans le réseau des ressources. Par exemple, quelque 15 500 présences au Café ont été enregistrées en 2009-2010. De ce nombre, 89 % sont des présences masculines.

**TABLEAU 6**

**FRÉQUENTATION DES PRINCIPALES RESSOURCES EN LIEN AVEC L'ITINÉRANCE À SHERBROOKE  
DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT, DE 2009 À 2011**

Ressources	2009-2010			2010-2011		
	H	F	Total	H	F	Total
Le Tremplin 16-30 de Sherbrooke <i>Logement social de transition avec soutien (23 unités)</i>	26	14	<b>40</b>	27	13	<b>40</b>
Qualilogis <i>Logement social de transition avec soutien (10 unités) et aide à la recherche et au maintien en logement</i>	217	120	<b>337</b>	219	127	<b>346</b>
Maison de Montigny * <i>Logement social de transition pour femmes victimes de violence conjugale (9 unités)</i>	-	24	<b>24</b>	-	22	<b>22</b>
Coopérative de solidarité l'Autre-toit <i>Logement social avec soutien (44 unités en développement)</i>	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>158</b>	<b>401</b>	<b>246</b>	<b>162</b>	<b>408</b>

\* 55 enfants logés au cours des deux années

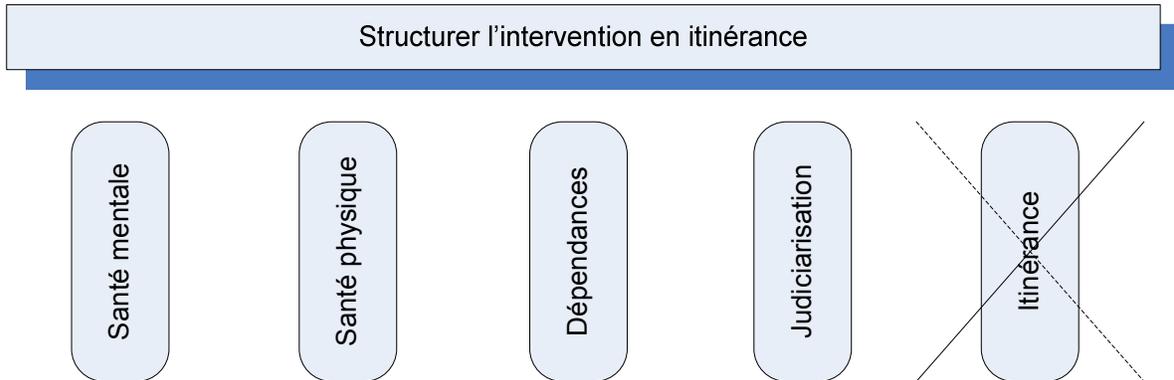
**TABLEAU 7**

**RÉPARTITION ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES DANS LES RESSOURCES EN ITINÉRANCE À SHERBROOKE,  
DE 2009 À 2011**

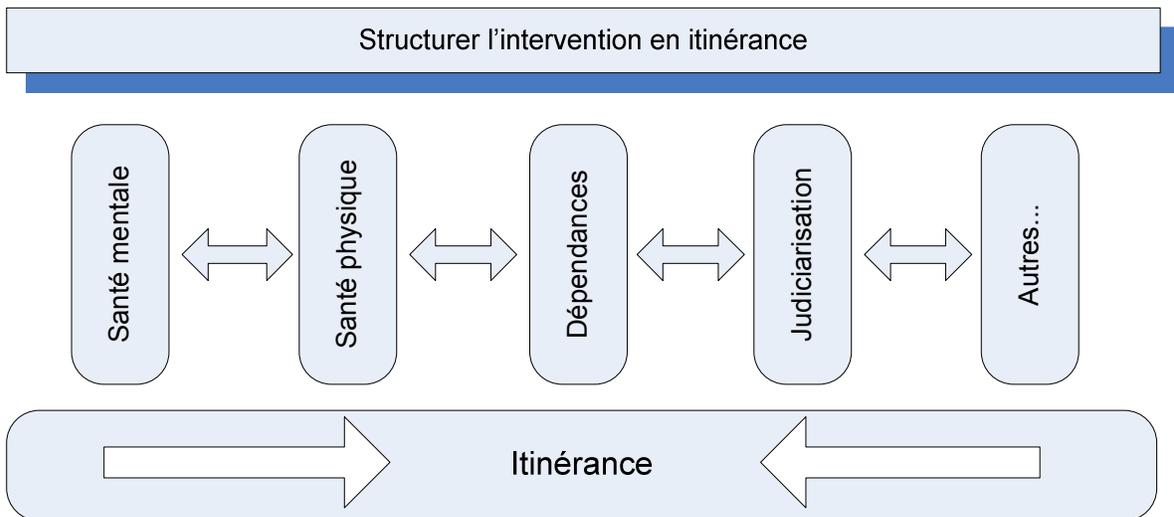
Type de ressources	2009-2010		2010-2011	
	H	F	H	F
Hébergement	76 %	24 %	76 %	24 %
Logement	61 %	39 %	60 %	40 %
Soutien dans la communauté	71 %	29 %	70 %	30 %

# Annexe 5

## Un rôle accru des différents services



Modèle d'intervention appuyé sur une logique de programme-services ou de secteur d'intervention, peu efficace pour intervenir auprès des personnes itinérantes qui vivent des difficultés multiples. Dans ce modèle, l'itinérance est considérée distinctement des domaines d'intervention qui font l'objet d'un programme-services ou qui relèvent d'un autre secteur que celui de la santé et des services sociaux.



Modèle d'intervention fondé sur une approche transversale. Dans ce modèle, l'itinérance est perçue comme une condition de vie au cœur de problématiques diverses et presque toujours multiples.



***Nous remercions toutes les personnes qui ont participé  
à l'élaboration de ce document. Une mention particulière est adressée  
aux personnes utilisatrices des services ayant pris part aux groupes de discussion.***





