

***PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE FRÉQUENTANT LES REFUGES POUR ITINÉRANTS
EN SAISON FROIDE***

Rapport final

Par

Marie-Marthe Cousineau

Responsable

Audrée Courchesne

Coordonnatrice

Véronique Matton-Laquerre

et

Mélanie Jastremski

Assistantes de recherche

Centre international de criminologie comparée

Rapport remis au comité des refuges

© novembre 2005

REMERCIEMENTS

Il est un fait que les chercheurs, pour la réalisation de leurs travaux, dépendent de la collaboration d'une kyrielle de personnes qu'il convient, de remercier, d'entrée de jeu, de leur collaboration sans laquelle cette étude, comme bien d'autres, n'aurait jamais vu le jour.

Nos remerciements s'adressent tout d'abord à ceux qui ont accepté d'offrir non seulement une partie de leur temps mais, surtout, une partie de leur vécu et de leur expertise dans le cadre d'entrevues semi-dirigées menées par les assistantes de recherche. Ces témoignages donnent lieu à la partie qualitative de la présente étude qui vient, sans l'ombre d'un doute, enrichir les constatations plus quantitatives issues de l'analyse des fiches d'inscription concernant les personnes s'étant adressées une première fois aux trois refuges (la Maison du père, la Mission Bon Accueil, et la Old Brewery Mission) participant à l'étude durant la période du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004. Ils permettent une meilleure compréhension de la réalité examinée à partir du point de vue de ceux qui la vivent. Ces témoignages nous ont été livrés par des personnes itinérantes, d'une part, et par les intervenants qui oeuvrent auprès d'eux, d'autre part.

Un merci tout spécial va, bien évidemment, aux trois ressources qui ont accepté de participer à ce projet, et à l'Agence de développement des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal qui l'a suscitée. Plus spécialement, de la maison du Père nous tenons à remercier Mme Geneviève Grégoire, assistante à la direction, de la Mission Bon Accueil, M. Cyril Morgan, directeur, et de la Old Brewery Mission, Messieurs James Hugues directeur et René Lacroix, intervenant. A l'agence de développement des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, nos remerciements vont tout spécialement à Mme Norma Drolet qui a piloté ce projet.

Tout au long de cette étude nous aurons bénéficié des commentaires et des recommandations du *Comité des refuges*, composé des représentants des trois refuges participant à l'étude, et de Mme Norma Drolet auxquels s'ajoute la participation fort appréciée de Mesdames Suzanne Carrière du CSSS Jeanne-Mance, Francine Côté, du Centre Dollard Cormier, et Nathalie Nadon, du RAPSIM (réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal), qui nous accueillait dans le cadre de ses réunions mensuelles, prévoyant toujours un point à l'ordre du jour concernant l'avancement du travail de recherche. Les commentaires et suggestions que nous y avons recueillies ont grandement inspiré nos travaux.

Finalement nos remerciements vont au bailleur de fond sans l'apport duquel cette étude serait restée à l'état de projet. Cette étude a été financée dans le cadre des *Initiative de partenariats en actions communautaires* (IPAC) un volet de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) du gouvernement du Canada.

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Au printemps 2004, le *Comité des refuges* nous confiait le mandat de réaliser une étude ayant pour objet l'établissement d'un portrait de la clientèle fréquentant trois ressources d'hébergement au cours des mois d'hiver, soit la Maison du Père, la Mission Bon Accueil et la Old Brewery Mission – et une ressource d'urgence mise en place par l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal afin de s'assurer qu'aucune personne itinérante ne se retrouve à la rue dans les périodes de grands froids faute de place dans les refuges; de mieux cerner les besoins de cette clientèle et la fréquentation qu'elle fait des différentes ressources disponibles; et de formuler des recommandations quant aux services les plus appropriés pour desservir cette clientèle et répondre à ses besoins.

Trois sources de données ont servi de base à cette étude : les fiches d'inscription remplies par toute **nouvelle personne** admise dans l'un ou l'autre des refuges participant à l'étude durant la période couverte par celle-ci soit du 15 décembre 2003 au 15 avril 2004; des entrevues avec une quinzaine d'intervenants-clés oeuvrant auprès des personnes itinérantes ; des entrevues menées auprès de 42 personnes itinérantes fréquentant les refuges l'hiver.

Résultats issus des fiches d'inscription

Au total 840 fiches correspondant à 697 personnes différentes ont été analysées, nous amenant à dresser le portrait suivant des personnes admises dans les refuges pour une première fois durant la période à l'étude :

- ↳ 48% proviennent de la Old Brewery Mission pavillon des hommes et pavillon des femmes, 29% de la maison du père et 23% de la mission bon accueil, ces deux derniers refuges ne recevant que des hommes;
- ↳ 91% des fiches concernent des hommes tandis que 9% concernent des femmes (une seule personne transgenre est recensée durant cette période);
- ↳ la moyenne d'âge est de 38,4 ans avec un écart-type de 12,7 ans, comparable pour les hommes et pour les femmes ; plus de 50% de la population est âgée entre 26 et 44 ans; la Old Brewery Mission accueille significativement plus de jeunes entre 18 et 25 ans que les deux autres refuges ;
- ↳ toutes les personnes accueillies dans les trois refuges au cours de la période à l'étude peuvent s'exprimer en français ou en anglais ou les deux;
- ↳ 37% des nouveaux admis indiquent être nés à Montréal, 22% ailleurs au Québec, 13% dans une autre province du Canada et 22% à l'extérieur du Canada;
- ↳ la très forte prédominance des personnes se déclarant célibataires, qui composent les trois quart (76%) de la population, est remarquable;
- ↳ comme source de revenu, 42% des nouveaux admis disent percevoir de l'aide sociale, 11% occuper un emploi saisonnier, 7% occuper un emploi régulier et 5% bénéficier de prestations de chômage (sécurité du revenu). Reste 29% des personnes itinérantes rencontrées qui affirment ne bénéficier d'aucune source de revenu);
- ↳ 28% mentionnent ne pas avoir de réseau familial ou social et 26% se voient incapables de mentionner le nom d'une personne à contacter en cas d'urgence;
- ↳ 18% indiquent n'avoir aucune aptitude au travail;
- ↳ 32% déclarent avoir un problème d'ordre médical, 24% être l'objet d'un suivi médical et 26% être sous médication.

- ↳ 21% admettent avoir un problème de consommation de drogues, parmi lesquels 5% font référence à l'utilisation de drogues par injection, 20% déclarent avoir un problème de consommation d'alcool et 7% révèlent un problème de jeu pathologique;
- ↳ les principales raisons évoquées pour justifier la fréquentation des refuges durant la période à l'étude sont, dans l'ordre : le manque de logement (33%), des problèmes financiers (8%), le fait d'arriver de l'extérieur de Montréal et de se trouver sans abri (7%), un conflit ou une rupture conjugale (6%) ou des problèmes de consommation d'alcool ou de drogues (5,3%);
- ↳ les raisons évoquées se distribuent proportionnellement de manière différente pour les hommes et pour les femmes. Ces dernières sont particulièrement touchées par le manque de logement (42%), les problèmes familiaux (18%) et le fait d'être nouvellement débarquées à Montréal et de se trouver sans logis (14%);
- ↳ les nouveaux admis dans les trois refuges durant la période à l'étude ont entendu parler de la ressource en premier lieu par des intervenants d'autres ressources communautaires (26%), un ami (15%), les policiers (11%) ou d'autres itinérants rencontrés sur la rue (9%);
- ↳ les besoins les plus systématiquement exprimés par ces personnes sont, dans l'ordre : le besoin d'hébergement (75%) suivi du besoin de nourriture (39%) ou de dépannage (12%) (les catégories n'étant pas ici mutuellement exclusives);
- ↳ près de la moitié des personnes admises dans les refuges pour une première fois durant la période à l'étude formulent le projet de se trouver un logement et près du tiers déclarent vouloir se trouver un emploi;
- ↳ près du quart des personnes admises dans les refuges pour une première fois durant la période à l'étude indiquent se chercher activement du travail (22%) ou même travailler (17%) durant le jour. Par contre, 33% confient ne rien faire, marcher ou se promener (ce que ceux rencontrés en entrevue déplorent), alors que seulement 2% signalent fréquenter différents organismes communautaires;
- ↳ quant au temps les personnes itinérantes estiment qu'elles vont passer dans les ressources, les réponses varient de quelques jours à quelques semaines. Mais ce qui retient l'attention, c'est que 41% des personnes accueillies une première fois dans les refuges durant la période à l'étude indiquent n'en avoir aucune idée.

Des entretiens avec les intervenants clés dans le domaine de l'itinérante

Les intervenants que nous avons rencontrés étaient appelés à se prononcer sur le fonctionnement de l'organisme au sein duquel ils travaillent, le partenariat entre les différentes ressources accessibles aux personnes itinérantes, leur vision des principales caractéristiques des personnes itinérantes et leurs besoins. Il en ressort le portrait suivant.

D'abord, concernant les caractéristiques des personnes itinérantes, outre le fait que certains signalent qu'il s'agit de personnes qui ont vécu des trajectoires de vie difficiles et qu'ils les voient comme des gens qui ont finalement démissionné devant les embûches rencontrées, c'est surtout la problématique la plus souvent rencontrée par ces personnes qui revient dans les entretiens. Ils nomment à ce titre :

- ↳ les problèmes de santé, vih-sida, hépatites
- ↳ les problèmes de santé mentale
- ↳ les problèmes de consommation d'alcool et de drogues
- ↳ les problèmes de jeu
- ↳ les problèmes financiers
- ↳ la perte d'emplois
- ↳ les limites au plan socioprofessionnel
- ↳ l'épuisement professionnel
- ↳ la perte d'un logement ou un accès difficile au logement
- ↳ l'isolement
- ↳ des carences dans les habiletés personnelles de base.

Concernant les besoins de la clientèle, les intervenants notent :

- ↳ des besoins de base : hébergement, nourriture, vêtements, soins hygiéniques
- ↳ le besoin d'un plus grand accès aux services de santé ;
- ↳ le besoin d'un plus grand accès aux services de psychiatrie ;
- ↳ le besoin d'un plus grand accès à divers types de logement ;
- ↳ le besoin d'une plus grande souplesse dans les maisons d'hébergement ou les appartements supervisés concernant les critères d'éligibilité et l'application des règlements;
- ↳ le besoin d'une certaine forme d'intimité et la possibilité d'investir un lieu, de se l'approprier ;
- ↳ le besoin d'un plus grand accès aux diverses ressources pour les personnes avec des animaux, en chaise roulante...;
- ↳ un revenu décent, mais surtout de l'aide pour administrer cet argent ;
- ↳ un temps d'arrêt pour réfléchir et mettre les choses en place ;
- ↳ une écoute, une considération, mais aussi de l'attention, du soutien, de l'affection ;
- ↳ une aide à long terme : accompagnement, soutien dans les démarches, suivi ;
- ↳ une meilleure connaissance des services qui peuvent leur venir en aide et de l'information sur les ressources qui leur sont accessibles voire dédiées;
- ↳ un plus grand accès à l'éducation, surtout par le biais des écoles alternatives ou pour adultes ;
- ↳ une concertation entre les refuges et une réorganisation des services qui permettent un meilleur accès à ceux-ci ;

Les intervenant notent aussi que la référence des personnes itinérantes à des ressources appropriées est compliquée lorsqu'il y a présence d'une double ou triple problématique (par exemple la présence de problèmes de santé mentale couplée avec un problème de toxicomanie).

Ils signalent aussi qu'en traitement de la toxicomanie, les listes d'attente sont trop longues et qu'il n'y a pas suffisamment de places d'accueil.

Appelés à distinguer itinérance chronique et itinérance transitoire, les intervenants se prononcent de la manière suivante

- ↳ la différence majeure réside dans le fait que les itinérantes chroniques demeurent plus longtemps sur la rue que les itinérants transitoires qui n'y sont que de passage;
- ↳ cependant on note un manque de consensus sur le laps de temps permettant de distinguer ces deux types d'itinérants et sur le fait qu'il s'agit ou non uniquement d'une question de temps;
- ↳ par contre, on rencontre un consensus assez net quant au fait qu'il faut agir vite auprès des personnes qui viennent d'être confrontées à une situation d'itinérance, pour éviter l'ancrage dans cette situation.

Ce qui différencie ces deux clientèles en termes de caractéristiques se résumerait, aux dires des intervenants interviewés, au fait que :

- ↳ les personnes itinérantes de façon chronique auraient souvent des problèmes qui remontent loin dans le temps, feraient beaucoup d'aller et retours dans le réseau de l'itinérance et auraient des problèmes importants et récurrents liés à la consommation d'alcool et de drogues;
- ↳ les personnes vivant de l'itinérance transitoire seraient, à la base, plus équipées que les autres et bénéficieraient d'un meilleur soutien de leur entourage.

Ce qui distingue ces deux clientèles en termes de besoins se résumerait au fait que :

- ↳ En itinérance chronique des démarches intenses et soutenues sont nécessaires afin de permettre l'atteinte d'une certaine stabilité. L'intervention doit donc être plus poussée notamment en ce qui a trait au lien affectif et au lien de confiance qui peut unir les intervenants à la personne itinérante;
- ↳ en itinérance transitoire les besoins sont plus ponctuels et plus urgents.

Les intervenants signalent aussi la présence d'une clientèle itinérante dite « problématique » à laquelle il réfèrent aussi en parlant des « cas lourds ». Ceux-ci seraient caractérisés par :

- ↳ l'expression d'une forme d'agressivité
- ↳ des problèmes de comportement
- ↳ des problèmes de santé mentale
- ↳ des troubles de personnalité
- ↳ la toxicomanie
- ↳ la chronicité de l'itinérance

Cette clientèle se verrait souvent « barrée » de l'ensemble des ressources.

La « permanence » des personnes itinérantes dans les ressources leur étant réservées peut être vue de manière positive ou négative par les intervenants.

- ↳ D'un point de vue négatif :

Les intervenants soulèvent la possibilité de créer des besoins et une dépendance de la clientèle vis-à-vis des ressources.

- ↳ D'un point de vue positif :

Les intervenants entrevoient la possibilité d'entreprendre des démarches de plus longue haleine auprès de la clientèle et, surtout, d'assurer un suivi plus intense et soutenu de l'intervention auprès des individus.

L'argument principal en faveur d'une certaine permanence est que l'atteinte d'une certaine forme de stabilité pour les personnes itinérantes est un cheminement long et laborieux, mais nécessaire afin de passer à l'étape de la réinsertion sociale et de l'autonomie totale.

La fréquence des visites à la ressource de nuit où l'entrevue a lieu

- ↗ la majorité des personnes rencontrées sont résidents ou bénévoles
- ↗ pour une portion moindre, la fréquentation de la ressource de nuit est temporaire et peut être considérée comme une forme de dépannage.

Le phénomène de la porte tournante : la fréquentation de plusieurs ressources

- ↗ tous les acteurs clés rencontrés mentionnent que les itinérants fréquentent successivement plusieurs ressources de façon courante;
- ↗ certains de ceux travaillant auprès des hommes itinérants associent directement la règle du 15 jours, faisant que les usagers doivent quitter la ressource après 15 jours de fréquentation consécutifs, au phénomène de la porte tournante;
- ↗ malgré cela, les services dédiés à la population itinérante ne rejoindraient pas tous ceux touchés par le phénomène de l'itinérance; certaines personnes en effet demeureraient inconnues dans le réseau des ressources.

La fréquentation d'autres endroits pour dormir au moment de l'entrevue

Même si la majorité des personnes rencontrées indiquent ne pas fréquenter d'autres ressources de nuit au moment de l'entrevue, elles ont presque toutes déjà fréquenté l'ensemble des refuges participant à l'étude, soit la Maison du Père, la Mission Bon Accueil et la Old Brewery Mission, à un moment ou un autre de leur vie.

Les raisons qui incitent à fréquenter plus d'une ressource de nuit sont :

- ↗ la diversité des modes de fonctionnement des ressources qui permet de choisir l'endroit le plus approprié à ses besoins à un moment donné;
- ↗ la règle des 15 jours qui oblige à tourner d'une ressource à l'autre;
- ↗ le fait d'être « barré » d'un refuge.

La perception du fonctionnement des refuges et du partenariat

- ↗ chaque refuge possède ses propres règles de fonctionnement : règle d'accès à l'organisme et code de vie;
- ↗ il n'existe pas d'entente de partenariat écrite entre les différentes ressources s'offrant aux personnes itinérantes. Toutefois des « échanges » ou des « alliances » peuvent se traduire par la référence d'un client d'une ressource à une autre jugée mieux adaptée à sa situation ou par l'échange d'informations sur la situation d'une personne;
- ↗ ce type d'échange est nécessaire puisqu'on manque d'expertise professionnelle pour des interventions plus spécifiques dans les refuges;
- ↗ le fait de bien connaître le réseau des ressources d'aide en itinérance favorise l'adéquation des références;
- ↗ les intervenants conviennent que la mise en place de projets et les décisions concernant les services pour les personnes itinérantes devraient se faire de façon concertée et donner lieu à un véritable continuum de services.

Les approches d'intervention privilégiées en itinérance à Montréal selon les intervenants

Les approches privilégiées pour l'intervention auprès des personnes itinérantes sont multiformes et complémentaires. Celles-ci se regroupent sous les grandes rubriques suivantes caractéristiques des actions menées

- ✎ une approche humaine : accueil inconditionnel, respect de la personne et de son rythme;
- ✎ une approche globale : considération de la personne dans toutes ses dimensions;
- ✎ une approche favorisant la réinsertion graduelle et la responsabilisation de la personne : accès à une série de services faisant de plus en plus appel à l'autonomie;
- ✎ une approche motivationnelle : travail sur la motivation des gens à changer leurs situations de vie;
- ✎ une approche qui offre des solutions alternatives intéressantes pour le futur et sortir des sentiers battus quant aux services offerts ;
- ✎ une approche qui prévoit l'application de sanctions lorsqu'une personne bénéficiant des services contrevient aux règles établies par l'organisme
- ✎ Une approche basée sur la réduction des méfaits où l'attention est portée sur les besoins les plus importants et significatifs de la personne elle-même.

Les difficultés rencontrées par les intervenants

Les intervenants font part des difficultés qu'ils vivent dans leurs interventions quotidiennes auprès des personnes itinérantes. Plusieurs des difficultés énoncées s'arriment au manque de financement dû à la non reconnaissance du phénomène de l'itinérance comme une problématique par le gouvernement provincial nuit grandement à la mise à disposition des ressources permettant aux intervenants d'agir efficacement auprès des personnes itinérantes, ce qui se traduit par :

- ✎ la mauvaise distribution ou organisation du financement;
- ✎ le manque de récurrence du financement;
- ✎ Le manque de ressources humaines;
- ✎ Le manque de personnel qualifié et spécialisé;
- ✎ le sentiment d'impuissance des intervenants qui partagent le quotidien des personnes itinérantes
- ✎ le manque de motivation des personnes itinérantes
- ✎ la difficulté d'offrir de l'aide à long terme
- ✎ le manque de ressources en toxicomanie adaptées à la clientèle itinérante
- ✎ le manque de suivi des personnes itinérantes d'une ressource à l'autre
- ✎ le manque de solutions de rechange à offrir aux jeunes

Les intervenants se disent aussi confrontés à :

- ✎ l'insuffisance de revenus des personnes itinérantes
- ✎ le fait d'avoir à faire respecter les règles et surtout sévir
- ✎ Le manque de motivation de plusieurs personnes itinérantes

Les points forts des diverses ressources déjà existantes qui offrent des services à la clientèle itinérante, selon les intervenants

Lorsque les intervenants sont appelés à faire part des points forts qu'ils associent aux diverses ressources qui offrent déjà des services à la clientèle itinérante, ils nomment principalement

- ✎ le partage d'une vision commune entre les ressources en lien avec les approches et les types d'intervention à adopter;
- ✎ la concertation, la collaboration et le partenariat ;
- ✎ l'accueil inconditionnel, le non jugement, l'ouverture, le dévouement, l'engagement du personnel;
- ✎ la réponse adéquate aux besoins de base;
- ✎ la mise en place de programmes de réinsertion sociale ou d'employabilité;

Des entretiens avec la clientèle itinérante

Les entrevues réalisées auprès des personnes itinérantes ont surtout porté sur les difficultés qu'ils vivent, de manière générale et plus spécialement en lien avec la fréquentation des refuges, sur leurs besoins et sur les qualités qu'ils reconnaissent aux ressources.

Les difficultés que soulignent les personnes itinérantes rencontrées ont trait à différents aspects de leur vie qui se regroupent de la manière suivante.

Des difficultés rencontrées dans le quotidien

- ✎ Des difficultés personnelles
 - honte
 - solitude, isolement
 - santé physique et psychologique
 - consommation de drogues et d'alcool
 - engagement dans des activités de prostitution et de criminalité de survie
- ✎ Des difficultés économiques et sociales
 - montant de l'aide social insuffisant
 - coût des loyers trop élevé
 - difficulté à gérer son budget à cause de problèmes de consommation d'alcool et de drogues ou des problèmes de jeu
 - difficulté à trouver du travail
- ✎ Des difficultés en lien avec la justice
 - sortie récente de prison
 - harcèlement des policiers ou des agents de sécurité patrouillant les lieux publics
- ✎ Des difficultés en lien avec les ressources
 - difficulté de se déplacer entre chaque ressource
 - méconnaissance des ressources disponibles
- ✎ Des difficultés en lien avec la situation d'itinérance
 - stress et insécurité de ne pas savoir où on va dormir d'un soir à l'autre
 - exposition aux dangers et la violence de la rue
 - errance et ennui

Des difficultés particulières liées à la fréquentation des ressources de nuit

Les difficultés vécues par les itinérants plus spécialement en lien avec la fréquentation des refuges de nuit s'énoncent comme suit :

- ↳ le sentiment de ne pas avoir de chez soi et le manque d'intimité
- ↳ la difficulté de vivre en cohabitation ou en groupe
 - manque d'harmonie et conflits
 - difficulté de cohabiter avec des personnes qui ont des problèmes de santé mentale
 - difficulté de cohabiter avec des personnes qui ont des problèmes de consommation de substances psychoactives
 - difficulté de cohabiter avec des personnes qui négligent leur hygiène
 - démotivation à force de cohabiter avec des gens qui ne veulent pas « s'en sortir »
 - incapacité de faire confiance aux autres personnes qui fréquentent le refuge
- ↳ Des difficultés en lien avec le mode de fonctionnement des ressources de nuit
 - la confrontation à des horaires trop stricts
 - l'obligation de quitter la ressource durant le jour et devoir occuper leurs journées
 - l'attente en ligne pour avoir accès à la ressource
 - l'impossibilité de fréquenter les refuges en état d'intoxication
 - le « barrage » (exclusion) des refuges
 - le travail à faire pour gagner la confiance du personnel
- ↳ Des difficultés se rapportant au personnel des refuges de nuit
 - nombre insuffisant
 - manque de formation du personnel
 - manque de professionnels dans les refuges
 - très grand roulement de personnel

Les besoins de la clientèle

Les raisons qui amènent les personnes itinérantes à fréquenter les ressources de nuit, de leur propre point de vue, sont principalement :

- ↳ le besoin de répondre à ses besoins de base
- ↳ le besoin de briser l'isolement et la solitude dans laquelle on vit
- ↳ le besoin de se sentir en sécurité

Les besoins qui ne sont pas comblés par les ressources de nuit sont selon les personnes itinérantes interviewées :

- ↳ l'aide pour trouver un travail ou avoir un meilleur revenu
- ↳ l'accès à des professionnels comme des psychologues, des intervenants en toxicomanie,
- ↳ des activités pour s'occuper et socialiser pendant la journée

Les points forts des ressources selon les personnes itinérantes

Lorsque les personnes itinérantes rencontrées sont appelées à se prononcer sur ce qui marche bien par rapport aux différents services (refuges et autres ressources) liés à l'itinérance, ceux-ci signalent plus spécialement :

- ↳ l'accueil et la disponibilité du personnel malgré le fait qu'il soit peu nombreux
- ↳ la possibilité d'être entendu par la direction des refuges lorsque nécessaire
- ↳ la bonne réponse des refuges aux besoins de base
- ↳ la diversité des modes de fonctionnement et des clientèles selon les refuges
- ↳ la diversité des services dédiés aux personnes itinérantes à Montréal
- ↳ l'offre d'opportunités comme les séjours prolongés et le bénévolat
- ↳ le partenariat qui permet la référence entre les ressources qui oeuvrent auprès des personnes itinérantes.

La baisse d'achalandage du refuge d'urgence

Une baisse d'achalandage du refuge d'urgence mis en place par l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux et par la Ville de Montréal a été remarquée, suivant sa première année d'existence. Les acteurs clés rencontrés expliquent cette baisse d'achalandage de plusieurs façons.

Les situations où une personne a été mal prise durant l'hiver faisant en sorte qu'elle a dû coucher dehors au moins une fois durant l'hiver sont de plus en plus exceptionnelles. Ceci s'explique par les fait suivants selon les intervenants :

- ↳ les refuges pour hommes ont augmenté leur capacité d'accueil en créant des lits supplémentaires au cours de l'année;
- ↳ l'Agence de développement a investi des sommes d'argent dans un projet de développement de logement sociaux;
- ↳ une meilleure communication s'est établie entre les refuges favorisant la diminution du recours au refuge d'urgence par une meilleure référence d'une ressource à l'autre, sans toutefois qu'on note une réelle baisse de la clientèle.

En fait, ce n'est qu'une minorité des personnes itinérantes que nous avons rencontrées qui signalent avoir déjà fréquenté la ressource d'urgence l'Annexe. Beaucoup d'entre elles n'en avait même jamais entendu parler ou, encore, elles n'étaient itinérantes que depuis peu de temps, alors que l'Annexe n'était plus en fonction.

A l'issue de cette étude, il est possible de recenser un certain nombre de propositions que formulent d'un côté les intervenants interviewés et, de l'autre côté, les personnes itinérantes rencontrées afin d'améliorer la prestation de services aux personnes qui se retrouvent en situation d'itinérance pour une plus ou moins longue période de temps.

LES PROPOSITIONS QUE FORMULENT LES INTERVENANTS

- ✚ que des structures politiques et sociales soient mises de l'avant grâce à une reconnaissance d'une problématique de l'itinérance au Québec ;
- ✚ que soit augmenté le financement et qu'un questionnement soit soulevé en lien avec sa gestion;
- ✚ que soient ajustées les perceptions du milieu institutionnel par rapport au milieu communautaire et aux personnes itinérantes ;
- ✚ que soient développées des zones de collaboration malgré les mandats parfois conflictuels et des différences dans la façon de voir la réhabilitation et la réinsertion sociale;
- ✚ que survienne une meilleure communication entre les intervenants qui vivent le terrain au quotidien;
- ✚ que soit amplifiée la concertation entre les ressources et que l'accent soit mis sur la concertation clinique;
- ✚ que soit améliorée l'accès à certains services principalement en santé, santé mentale et toxicomanie pour les personnes itinérantes;
- ✚ que soit rendu possible l'accès à du personnel qualifié et spécialisé à l'intérieur même des divers refuges ;
- ✚ que soient développés des équipes mobiles de spécialistes (en santé, santé mentale et en toxicomanie) qui se déplacent dans les refuges pour rendre des services et répondre aux besoins des personnes itinérantes;
- ✚ que soient fournis des moyens qui permettent de diminuer le roulement du personnel dans le milieu communautaire;
- ✚ que soit favorisé l'accès à des logements adéquats et à un coût raisonnable en plus de l'accès à des revenus décents pour les personnes itinérantes ;
- ✚ que s'implante une plus grande souplesse dans l'intervention des ressources qui travaillent auprès des personnes vivant des situations d'itinérance ;
- ✚ que soient revus les critères d'exclusion des refuges et des centres de crise;
- ✚ que l'accent soit mis sur l'évaluation des services offerts aux personnes itinérantes

LES PROPOSITIONS QUE FORMULENT LES PERSONNES ITINÉRANTES RENCONTRÉES

Afin d'améliorer leur sort, les personnes itinérantes rencontrées mentionnent qu'il faudrait :

- ✚ plus d'implications politique et sociale vis-à-vis de la cause de l'itinérance;
- ✚ une augmentation des prestations d'aide sociale et d'aide pour trouver un emploi;
- ✚ plus de possibilités d'hébergement à long terme et un meilleur accès aux habitations à prix modique;
- ✚ plus d'information sur les services offerts aux personnes itinérantes;

- ✧ une meilleure accessibilité aux ressources en santé, en santé mentale et en toxicomanie;
- ✧ plus de souplesse dans les horaires des refuges de nuit;
- ✧ de plus de petits refuges;
- ✧ la mise en place d'un cadre d'intervention détaillé pour éviter l'application arbitraire des règlements par les intervenants des refuges;
- ✧ l'instauration d'un système de *ticket* pour éviter d'avoir à constamment faire « la ligne » pour avoir accès aux ressources ;
- ✧ plus d'équipes mobiles spécialisées qui se déplacent dans les ressources ou qui rejoignent les personnes itinérantes là où elles se trouvent;
- ✧ la séparation des différentes clientèles dans des refuges différents afin d'éviter d'avoir à fréquenter des personnes jugées problématiques (personnes intoxiquées, personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, personnes démotivées...);
- ✧ plus de centres de jour et d'opportunités de divertissements.

Ce qui frappe dans cette étude, c'est la congruence des vues des personnes itinérantes et des intervenants oeuvrant auprès d'elles qu'il s'agisse de faire le portrait de la situation des personnes itinérantes, d'identifier leurs besoins, de préciser ceux qui sont comblés et ceux qui ne le sont pas, d'identifier les forces et les faiblesses du réseau d'aide actuellement en place, et de formuler des propositions en vue de l'amélioration du réseau d'aide et des conditions de vie des personnes itinérantes.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	i
INTRODUCTION	1
OBJECTIFS DU PROJET	1
MÉTHODOLOGIE	1

SECTION 1

UN APERÇU QUANTITATIF DE LA FRÉQUENTATION DES REFUGES DURANT LES MOIS D'HIVER À PARTIR DU PORTRAIT DES PERSONNES QUI Y SONT ACCUEILLIES POUR UNE PREMIÈRE FOIS	3
--	---

1.1 Rappel du contenu des données saisies	4
1.2 Quelques difficultés rencontrées lors de la saisie de données	4
1.3 Quelques statistiques préliminaires.....	4
1.4 Le code d'identification et l'appréhension du phénomène des « portes tournantes »	5
1.5 Portrait des personnes enregistrées une première fois dans les trois refuges participant à l'étude entre le 15 décembre 2003 et le 31 avril 2004	7
1.5.1 Sexe	7
1.5.2 Âge	7
1.5.3 Langue parlée.....	10
1.5.4 Le lieu de naissance	12
1.5.5 État civil	13
1.5.6 Source(s) de revenu.....	16
1.5.7 Réseau personnel et familial	19
1.5.8 Personnes à contacter en cas d'urgence?	22
1.5.9 Aptitudes de travail.....	24
1.5.10 Données médicales.....	30
1.5.11 Consommation et dépendances.....	37
1.5.12 Les cartes d'identités	41
1.5.13 Dernier lieu de résidence	43
1.5.14 Occupation le jour	46
1.6 Fréquentation des refuges.....	570
1.6.1 Première visite au refuge	50
1.6.2 Raisons évoquées pour expliquer la fréquentation des refuges	51
1.6.3 Source de référence concernant les refuges	55
1.7 Les besoins	57
1.7.1 Des besoins primaires	57
1.7.2 Des besoins d'intervention	60
1.8 Les perspectives d'avenir.....	63
1.9 Le temps envisagé de l'utilisation des services	65
1.10 Le phénomène des portes tournantes ou l'utilisation du réseau.....	67
1.10.1 Les personnes qui fréquentent plus d'un refuge	67
1.10.2 Connaissance des autres ressources d'hébergement	69
1.10.3 L'utilisation du réseau communautaire.....	70

SECTION II

QUELQUES DONNÉES SUR DES CAS JUGÉS PROBLÉMATIQUES.....	71
2.1 Les demandeurs	72
2.2 Les cas récurrents	72
2.3 Caractéristiques des personnes faisant l'objet d'une demande de référence	73
2.3.1 L'âge	73

2.3.2	Le sexe	74
2.3.3	La consommation.....	75
2.3.4	L'état d'agressivité	76
2.3.5	Les problèmes liés à la santé mentale.....	76
2.3.6	Les problèmes familiaux	76
2.3.7	Le nombre de démarches entreprises	77
2.3.8	Les raisons des refus d'admission dans les organismes demandeurs.....	78
2.3.9	L'orientation finale	80

SECTION III

DES ENTREVUES AVEC DES INTERVENANTS CLÉS OEUVRANT AUPRÈS DES PERSONNES ITINÉRANTES QUI FRÉQUENTENT LES REFUGES 82

3.1	Mission, mandat et mode de fonctionnement des ressources oeuvrant auprès des personnes itinérantes..	83
3.1.1	Les refuges	83
3.1.2	Le Centre de crise Le Transit	84
3.1.3	Le CLSC des Faubourgs	85
3.1.4	L'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal	85
3.1.5	La Ville de Montréal	86
3.2	Les approches d'intervention privilégiées	86
3.2.1	Une approche humaine, humaniste, humanitaire.....	86
3.2.2	Une approche globale	87
3.2.3	La réduction des méfaits.....	88
3.2.4	La réinsertion graduelle	88
3.2.5	La responsabilisation	88
3.2.6	L'approche motivationnelle	89
3.2.7	Des sanctions lorsque cela s'impose	89
3.2.8	La recherche des solutions de rechange intéressantes.....	89
3.3	Le fonctionnement organisationnel des ressources rencontrées	90
3.4	Le partenariat entre les ressources.....	92
3.4.1	Le partenariat entre les refuges.....	92
3.4.2	Le partenariat entre les refuges et les ressources qui offrent des services complémentaires .	93
3.4.3	Le partenariat entre les refuges et l'Agence de développement et la Ville de Montréal	94
3.5	Le partenariat avec les différentes ressources qui offrent des services à la clientèle itinérante dans le milieu institutionnel, notamment les organismes de la santé	95
3.5.1	Le partenariat avec le CLSC des Faubourgs	95
3.5.2	Le partenariat avec les Hôpitaux	96
3.5.3	Le partenariat avec les Centres locaux d'emploi [CLE]	96
3.5.4	La recherche universitaire	96
3.5.5	Des partenariats qui se développent.....	97
3.6	La satisfaction vis-à-vis du partenariat existant présentement dans le réseau de l'itinérance	97
3.7	Des recommandations pour l'avenir... ..	98
3.7.1	Une reconnaissance de la problématique de l'itinérance	98
3.7.2	Le développement de zones de collaboration.....	98
3.7.3	Un ajustement des perceptions du milieu institutionnel	99
3.7.4	Une meilleure communication... ..	99
3.7.5	Une diminution du roulement de personnel dans le milieu communautaire	101
3.7.6	La priorisation de certains secteurs d'intervention... ..	101
3.7.7	Des équipes mobiles dans les refuges.....	102
3.8	Un portrait de la clientèle à travers les yeux des intervenants	102
3.8.1	Pas un portrait unique.....	102
3.8.2	Pas une seule problématique.....	103
3.8.3	Les problématiques les plus souvent rencontrées	103

3.8.4	Des personnes qui ont démissionné du reste de la population.....	105
3.8.5	Des trajectoires de vie difficiles.....	105
3.8.6	Les hommes, les femmes et les jeunes de la rue.....	105
3.8.7	Le visage de l'itinérance en transformation.....	106
3.8.8	Des distinctions entre la clientèle itinérante de Montréal et d'ailleurs au Québec.....	106
3.8.9	Distinctions entre la clientèle itinérante et des autres clientèles en difficulté qui fréquentent votre organisme ?.....	108
3.8.10	Distinction entre itinérance chronique et itinérance transitoire.....	110
3.8.11	Proportion de la se classifiant dans l'une ou l'autre catégorie de l'itinérance transitoire ou chronique.....	112
3.8.12	Ce qui différencie les personnes en situation d'itinérance transitoire et chronique en termes de caractéristiques.....	113
3.8.13	Ce qui différencie les personnes en situation d'itinérance transitoire ou chronique en termes de besoins.....	116
3.9	Portrait de la clientèle dite « problématique » du point de vue des intervenants.....	117
3.9.1	Des procédures particulières pour intervenir auprès des personnes itinérantes problématiques.....	119
3.9.2	Solutions disponibles pour les personnes itinérantes « barrées» des ressources habituelles ...	120
3.10	La satisfaction vis-à-vis des arrimages lors des références.....	121
3.11	Les besoins de la clientèle itinérante du point de vue des intervenants.....	124
3.11.1	Des besoins particuliers en termes de logement.....	126
3.11.2	Des besoins particuliers en termes d'accès aux services de santé?.....	128
3.11.3	Des besoins en termes d'accès aux services de psychiatrie ?.....	130
3.11.4	Des besoins en termes d'accès aux services sociaux?.....	132
3.12	Le phénomène de la porte tournante.....	133
3.12.1	La fréquentation de plusieurs ressources.....	133
3.12.2	L'ampleur du phénomène de la porte tournante.....	135
3.12.3	Quelques itinéraires types de fréquentation des ressources.....	136
3.12.4	La permanence dans les ressources.....	138
3.13	Les difficultés rencontrées dans l'intervention auprès des personnes itinérances.....	140
3.13.1	Le sentiment d'impuissance des intervenants qui partagent le quotidien des personnes itinérantes.....	140
3.13.2	Le manque de motivation des personnes itinérantes.....	141
3.13.3	La difficulté d'offrir de l'aide à long terme.....	141
3.13.4	Les services offerts aux personnes itinérantes qui ont des problèmes de santé mentale ...	142
3.13.5	Le manque de suivi des personnes itinérantes d'une ressource à l'autre.....	142
3.13.6	Le manque de ressources humaines.....	143
3.13.7	Le manque de financement des ressources.....	143
3.13.8	Le manque de solutions alternatives à offrir aux jeunes.....	143
3.13.9	L'insuffisance des revenus des personnes itinérantes.....	144
3.13.10	Avoir à faire respecter les règles et surtout sévir... ..	144
3.14	Les points forts et les point à améliorer selon les intervenants.....	146
3.15	Baisse d'achalandage du refuge d'urgence.....	151
3.15.1	Les hommes... ..	151
3.15.2	Les femmes... ..	152
3.15.3	Les jeunes... ..	152

SECTION IV

DES ENTREVUES AVEC DES PERSONNES ITINÉRANTES QUI FRÉQUENTENT LES REFUGES

4.1	Description sommaire de l'échantillon.....	159
4.2	Déroulement des entretiens.....	160
4.3	Difficultés rencontrées.....	161

4.4 Appréciation du mode de fonctionnement des ressources de nuit	166
4.5 La fréquentation des organismes de nuit.....	168
4.6 Les besoins exprimés par les itinérants	171
4.7 Des points forts pour le réseau de l'itinérance	174
4.9 La fréquentation de l'Annexe	182

Vivre sur la rue, à Montréal, l'hiver, lorsque les températures atteignent souvent -20°Celsius et même parfois jusqu'à moins 40°Celsius est à peine imaginable. Dans ce contexte, l'hébergement des personnes sans abri devient une véritable préoccupation tant pour les intervenants de la santé publique, de la sécurité publique et du milieu communautaire que pour les représentants des villes qui doivent veiller au bien-être et à la sécurité de l'ensemble de leurs citoyens.

En lien avec cette préoccupation, suite à une rencontre tenue au printemps 2004, avec Mme Norma Drolet, responsable du dossier itinérance à l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, le mandat nous était confié de réaliser une étude ayant pour objet l'établissement d'un portrait de la clientèle fréquentant trois ressources d'hébergement - la Maison du père, la Mission Bon Accueil et le Old Brewery Mission - et une ressource d'hébergement d'urgence mise en place par l'Agence au cours des deux derniers hiver afin de s'assurer qu'aucune personne itinérante ne se retrouve à la rue dans les périodes de grands froids faute de place dans les refuges; de mieux cerner les besoins de cette clientèle et la fréquentation qu'elle fait des différentes ressources disponibles; et de formuler des recommandations quant aux services les plus appropriés pour desservir cette clientèle et répondre à ses besoins.

OBJECTIFS DU PROJET

Plus précisément, les objectifs poursuivis dans le cadre de l'étude qui donne lieu au présent rapport consistaient à :

- ☒ décrire la clientèle et ses besoins reliés plus spécialement à la question de l'hébergement
- ☒ décrire la clientèle problématique et ses besoins plus spécialement reliés à la question de l'hébergement;
- ☒ estimer et illustrer la «mouvance de la clientèle à travers les différentes ressources d'hébergement (Maison du Père, Mission Bon accueil, Old Brewery mission) participant au projet;
- ☒ analyser les taux d'achalandage des différentes ressources d'hébergement participant au projet;
- ☒ formuler des recommandations concernant l'ouverture d'une ressource d'hébergement d'urgence en 2004-2005 et son orientation.

MÉTHODOLOGIE

Plusieurs avenues ont été utilisées pour répondre aux objectifs du projet.

D'abord un relevé des informations contenues sur les fiches d'inscription des clientèles admises dans les trois refuges au cours de la période s'étalant du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004 a été réalisé et informatisé de manière à pouvoir être traité statistiquement. Des analyses uni et bi variées ont ensuite été produites en utilisant le logiciel SPSS. Un portrait de la nouvelle clientèle s'adressant aux refuges durant cette période et de ses besoins a ainsi pu être dressé. Ceci constitue la première section du présent rapport.

Un total de 840 fiches, correspondant à 697 personnes différentes ont été traitées, fournissant des informations concernant : les caractéristiques sociodémographiques des personnes itinérantes répondant aux caractéristiques qui viennent d'être énoncées, les raisons qui les amènent à se rendre au refuge, leurs besoins et les services qui leurs sont offerts, ceci selon le sexe et l'âge de la personne ainsi que le refuge l'ayant accueillie.

Ensuite des entrevues ont été réalisées avec une quinzaine d'intervenants-clés travaillant auprès des personnes itinérantes. La distribution des personnes rencontrées s'établit de la manière suivante :

- ☒ Maison du Père : un gestionnaire et un intervenant (2)
- ☒ Old Brewery Mission : un gestionnaire, un intervenant homme et un intervenant femme (3)
- ☒ Mission Bon Accueil : un gestionnaire et un intervenant (2)
- ☒ Centre de crise Le Transit : coordonnateur (1)
- ☒ Refuge des jeunes : intervenant (1)
- ☒ Le Bunker : coordonnatrice (1)
- ☒ Rue des femmes : coordonnatrice (1)
- ☒ Le Chaînon : coordonnatrice (1)
- ☒ C.L.S.C des Faubourgs : responsable de l'équipe itinérance (1)
- ☒ Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux : responsable du dossier itinérance ? (1)
- ☒ Ville de Montréal : responsable du dossier itinérance ? (1)

Une grille d'entrevues a servi de base à la réalisation de celles-ci. Cette grille présentée à l'annexe A se divise en huit grandes sections concernant : 1) la mission le mandat et le mode de fonctionnement de l'organisme y compris l'approche d'intervention privilégiée en ce qui concerne la clientèle itinérante; 2) la réalisation du partenariat entre les ressources; 3) le portrait de la clientèle desservie ; 4) le portrait de la clientèle dite « problématique » ; 5) les besoins de la clientèle itinérante ; 6) le phénomène de la porte tournante ; 7) les difficultés rencontrées dans la pratique quotidienne; 8) les points forts à souligner et les points à améliorer.

Enfin, des entrevues ont été menées auprès 42 personnes itinérantes fréquentant les trois ressources participant à l'étude. De ces 42 personnes, 11 (26%) ont été rencontrées à la Old Brewery Mission (pavillon des hommes), 9 (21%) à la Old Brewery Mission (pavillon des femmes), 10 (24%) à la Mission Bon Accueil et 12 (29%) à la Maison du Père. Les entrevues se sont échelonnées sur la période du 22 avril 2005 au 24 juin 2005 soit plus ou moins deux mois.

Encore une fois, une grille d'entrevue a servi à la réalisation des entrevues. Celle-ci, présentée en Annexe B, compte sept sections portant respectivement sur : 1) les difficultés qu'entraîne la vie d'itinérant ; 2) la fréquentation des refuges et les raisons motivant le recours à une telle ressource; 3) l'itinéraire de fréquentation des refuges ; 4) les besoins comblés et non comblés par la fréquentation des refuges ; 5) les difficultés rencontrés dans les refuges; 6) les points fort à souligner et les points à améliorer concernant les divers services liés à l'itinérance ; 7) la fréquentation l'Annexe, refuge d'urgence ouvert durant les mois d'hiver.

SECTION 1
UN APERÇU QUANTITATIF DE LA FRÉQUENTATION DES REFUGES
DURANT LES MOIS D'HIVER
À PARTIR DU PORTRAIT DES PERSONNES QUI Y SONT ACCUEILLIES POUR UNE PREMIÈRE FOIS

1.1 Rappel du contenu des données saisies

Les données traitées dans la présente section de l'étude, à caractère quantitatif, concernent les fiches d'inscription remplies pour chaque **nouvelle personne itinérante** dans l'un ou l'autre des trois refuges participant à l'étude (Maison du Père, Mission Bon Accueil et Old Brewery Mission) et la ressource d'hébergement d'urgence en fonction **entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004**. S'y retrouvent des données concernant les caractéristiques socio-démographiques des personnes itinérantes répondant aux caractéristiques qui viennent d'être énoncées, les raisons qui les amènent à se rendre au refuge, leurs besoins et les services qui leur sont offerts, ceci selon le sexe et l'âge des personnes ainsi que le refuge les ayant accueillies.

1.2 Quelques difficultés rencontrées lors de la saisie de données

Quelques difficultés ont été rencontrées lors de la saisie des données des fiches d'inscription utilisées par les trois refuges participants.

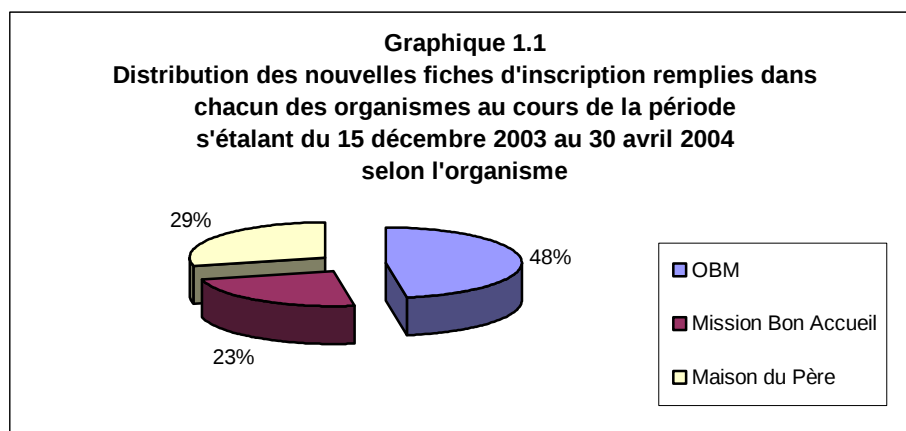
Dans un premier temps, comme il n'y a pas eu d'agencement entre les organismes quant à la façon de remplir les fiches, il arrive que certaines données ne soient pas colligées de la même façon d'un organisme à l'autre. C'est le cas, notamment, de la variable *statut civil* qui est comprise par certains comme étant le fait d'être célibataire, marié, divorcé... et par d'autres comme le fait d'être citoyen canadien ou non.

Dans un deuxième temps, plusieurs données se révèlent manquantes. Certaines variables sont plus touchées que d'autres, comme c'est le cas de l'aptitude au travail et du nom et des coordonnées d'un parent proche de la personne accueillie dans les refuges. Il se peut que le nombre important de données manquantes pour certaines variables soit dû au refus des personnes de répondre à ces questions. Cependant, l'équipe de recherche ne peut en aucun cas extrapoler sur les raisons de l'absence d'une donnée. Ceci étant, toute donnée manquante sera considérée comme telle, aucune inférence n'étant faite quant aux raisons de son absence.

1.3 Quelques statistiques préliminaires...

Un total de 840 fiches d'inscription, correspondant à 697 personnes différentes, a servi à l'analyse dans le cadre de cette étude. L'évaluation préliminaire du nombre de nouvelles fiches d'admission produites pour la période que nous avons ciblée, soit du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004, était de 1200 fiches. Cependant, lorsque nous nous sommes rendues dans les organismes pour avoir accès à ces fiches, certaines qui auraient correspondu à la période ciblée étaient manquantes alors que d'autres ne correspondaient pas aux dates concernées par l'étude. Nous n'avons retenu que celles qui correspondaient aux critères préalablement arrêtés, à savoir qu'elles concernaient des personnes sans abri, se présentant au refuge pour une première fois entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004. Le graphique 1.1 illustre la distribution des fiches d'inscription recensées en fonction de l'organisme d'où elles proviennent.

On constate ainsi que 48% des fiches que nous avons traitées sont issues de la Mission Old Brewery, 29% de la Maison du Père et 23% de la Mission Bon Accueil. Il importe de mentionner que la Old Brewery Mission a fourni des fiches d'inscription pour deux de ses pavillons : celui des hommes et celui des femmes.



1.4 Le code d'identification et l'appréhension du phénomène des « portes tournantes »

Afin de mieux évaluer le phénomène de la porte tournante, nous avons utilisé un code d'identification pour chaque fiche d'inscription. Celui-ci est composé des trois dernières lettres du prénom, suivi des trois dernières lettres du nom de famille et, enfin, du jour et du mois de naissance de la personne ayant fait l'objet d'une nouvelle fiche d'inscription dans l'un ou l'autre des trois refuges participant à l'étude pour la période couverte par celle-ci, soit entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004. Ce type de code a l'avantage de préserver l'anonymat des personnes apparaissant sur les fiches d'inscription tout en permettant d'évaluer le nombre de doublons qui se retrouvent dans le fichier de données, ceux-ci indiquant qu'une même personne aurait été enregistrée une première fois dans plus d'une ressource au cours de la période étudiée.

Pour cette variable, on note seulement 22 données manquantes, ce qui équivaut à 2,6% du total des fiches traitées. Les données se rapportant aux femmes n'ont pas été considérées pour le traitement de cette variable puisqu'un seul organisme participant, soit la Old Brewery Mission, offre des services d'hébergement aux femmes. Il devenait dès lors inutile de vérifier si celles-ci fréquentaient plus d'une ressource d'hébergement, une seule leur étant accessible.

Le graphique 1.2 indique le nombre d'organismes fréquentés une première fois au cours de la période à l'étude par une même personne. Ainsi, on note que du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004 au moins 61 personnes (9,2%) auraient fréquenté pour une première fois deux des trois organismes participant à l'étude alors que 7 personnes (1,1%) auraient fait de même dans les trois refuges. Reste que, dans la très grande majorité des cas (89,7%), les personnes n'apparaissent qu'une seule fois dans la banque de données qui recensent les personnes qui ont donné lieu à la production d'une nouvelle fiche d'inscription durant la période à l'étude.

Il faut noter que cette donnée constitue une estimation puisqu'il est possible que les noms des personnes n'aient pas été écrits de la même façon d'un organisme à un autre, ce qui peut donner lieu à la création de deux codes différents pour une même personne malgré le fait qu'on soit sensible à cette possibilité et qu'on tente au mieux de l'éliminer. Aussi, certaines personnes peuvent avoir fourni des noms différents d'un organisme à l'autre. Enfin, ces données ne disposent pas complètement de l'analyse du phénomène de la porte tournante puisqu'il n'est question que des personnes qui ont donné lieu à la production d'une nouvelle fiche d'inscription dans l'un ou l'autre des refuges participant à l'étude. Il est possible que des clients de longue date d'une ressource se retrouvent nouveaux clients dans une deuxième ressource. Ils n'apparaîtront alors qu'une fois, celle qui correspond à la nouvelle inscription, dans la base de données utilisée dans le cadre de la présente étude. Les données qualitatives, issues des entrevues réalisées auprès des personnes itinérantes et de personnes-clés intervenant auprès d'elles viendront jeter un éclairage plus riche sur cette question des portes tournantes et des trajectoires suivies par les personnes itinérantes à travers les différentes ressources.

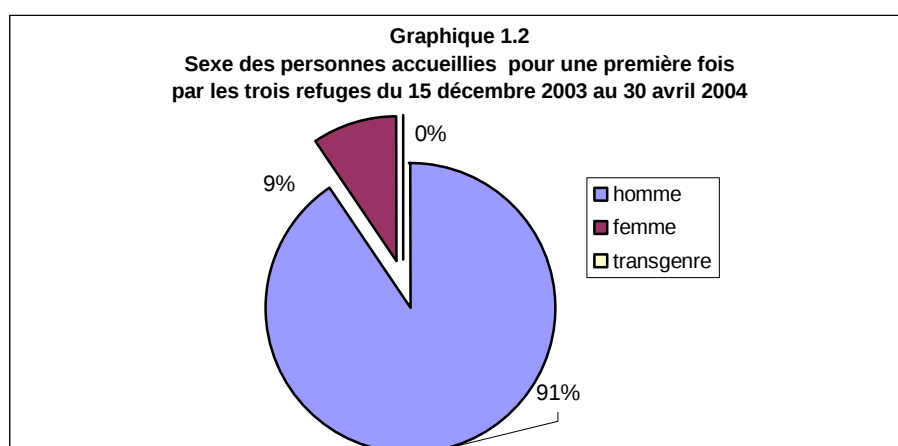
Nous consacrerons néanmoins une partie de l'analyse, présentée plus loin, à ces personnes qui, au cours de la période étudiée, ont été enregistrées une première fois dans plus d'un refuge participant à l'étude. Il importe toutefois, avant de se pencher sur ce phénomène particulier, de dresser d'abord un portrait général des clients ayant fait l'objet d'une nouvelle fiche d'inscription dans l'un ou l'autre des refuges participant à l'étude, entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004. Nous pourrions ultérieurement tenter de voir si le groupe de personnes ayant fréquenté plus d'un refuge se distingue de celui constitué des personnes qui n'ont été inscrites qu'à un seul d'entre eux. Cependant, ces résultats devront être interprétés avec prudence puisque le nombre de doublons, déterminés à l'aide du code d'identification, ne concerne - nous insistons pour que ce fait ne soit pas perdu de vue - que les personnes qui ont fait l'objet d'une nouvelle fiche d'inscription dans chacun des refuges participant à l'étude. En conséquence, les observations qui les concernent ne pourront être généralisées à l'ensemble de la population des personnes itinérantes qui fréquentent plus d'un refuge, ou plus largement plus d'une ressource, simultanément ou successivement. Il s'agira simplement d'un premier éclairage jeté sur le phénomène fort complexe des portes tournantes, lequel éclairage sera enrichi, nous l'annonçons plus haut, par l'analyse des données qualitatives qui complètent notre étude. En somme, nous ici en présence de la pointe d'un iceberg, et c'est ainsi qu'il faudra lire notre analyse.

1.5 Portrait des personnes enregistrées une première fois dans les trois refuges participant à l'étude entre le 15 décembre 2003 et le 31 avril 2004

1.5.1 Sexe

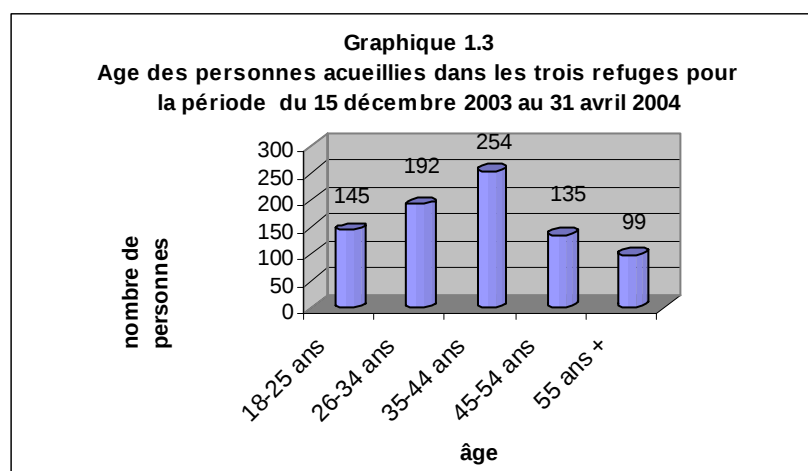
La majorité des fiches remplies (91%) concernent des hommes (graphique 1.2). Il faut rappeler qu'un seul refuge participant à l'étude offre des services d'hébergement aux femmes ce qui vient, bien évidemment, influencer les résultats.

Il est mentionné sur une seule fiche d'inscription que la personne rencontrée est transgenre. Cependant, comme cette catégories ne faisait pas partie des possibilités à cocher sur la fiche d'inscription et qu'elle a été ajoutée dans cette circonstance particulière par l'intervenant qui a rempli la fiche, il s'avère impossible de statuer sur le nombre de personnes transgenres qui fréquenteraient les organismes à partir de cette seule donnée. On peut toutefois affirmer, les intervenants rencontrés en entrevue nous le confirmant, qu'il s'agit très certainement d'un cas d'exception. On peut aussi penser que ces personnes ne se font pas toujours connaître en tant que transgenres.



1.5.2 Âge

La moyenne d'âge des personnes pour lesquelles une fiche d'inscription a été remplie est de 38,4 ans avec un écart-type de 12,7 ans, ce qui signifie que la variation de l'âge des personnes concernées est relativement grande. La personne la plus jeune a 18 ans tandis que la plus âgée a 79 ans. La distribution de l'âge des personnes pour lesquelles une fiche d'inscription a été remplie durant la période à l'étude (graphique 1.3) montre que la majorité (30,8%) d'entre elles se situe entre 35 et 44 ans, les proportions apparaissant équivalentes pour les plus jeunes (17,6% pour les 18-25 ans et 23,3% pour les 26-34 ans) et les plus âgés (16,4% pour les 45-54 ans et 12,0% pour les 55 ans et plus). En fait, la distribution suit ici la forme d'une courbe quasi normale.



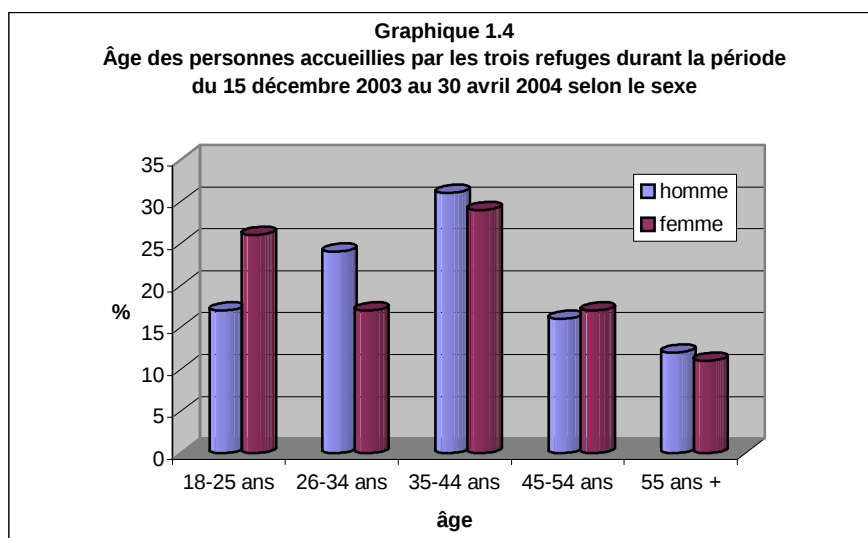
Données manquantes : 15 (1,8%)

Lorsqu'on distingue l'âge des personnes ayant fréquenté les refuges une première fois au cours de la période à l'étude en fonction du sexe, on remarque peu de différences entre les hommes et les femmes (tableau 1.1). Les deux écart-types relativement élevés témoignent d'une variation importante de l'âge des personnes accueillies dans les refuges pour une première fois durant la période à l'étude, et ce tant pour les hommes que pour les femmes.

Tableau 1.1 : Moyenne d'âge des personnes accueillies dans les trois refuges pour la période du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004, selon le sexe

✂ Homme	38,5 ans	(écart-type = 12,6)
✂ Femme	37,4 ans	(écart-type = 13,7)

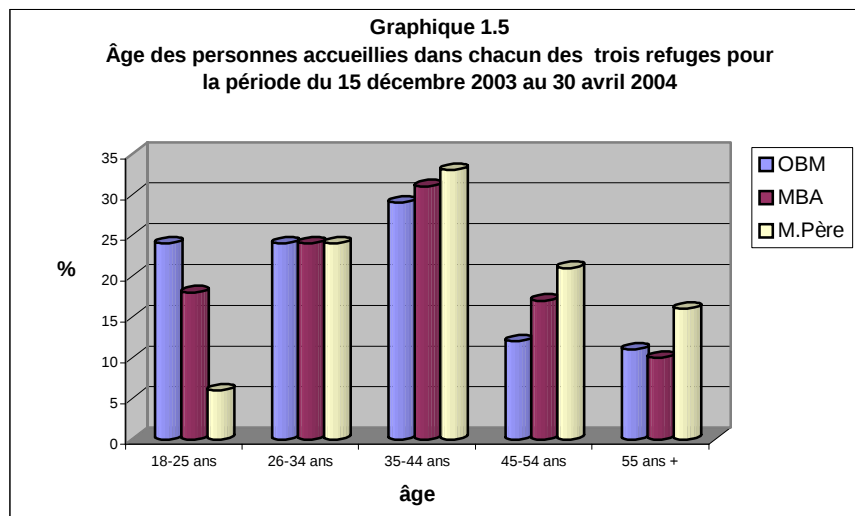
En fait, peu importe le sexe, la majorité des personnes accueillies par les trois refuges participant à l'étude pendant la période couverte par celle-ci sont âgées entre 35 et 44 ans (31% des hommes et 29% des femmes, graphique 1.4). Cependant, pour la tranche d'âge s'étalant entre 18 et 25 ans, on remarque une proportion plus élevée de femmes (26%) que d'hommes (17%). Il apparaît ainsi que le pavillon pour femmes de la Mission Old Brewery rejoint une plus grande proportion de jeunes personnes que les trois refuges pour hommes. La seule personne transgenre se retrouvant dans la base de donnée était âgée de 21 ans lorsque la fiche a été remplie.



Données manquantes : 15 (1,8%)

Des différences s'observent d'un refuge à l'autre quant à l'âge des personnes accueillies une première fois durant la période à l'étude (graphique 1.5). De façon générale, la proportion la plus élevée se retrouve dans la tranche d'âge regroupant les hommes de 35 à 44 ans. Pour les tranches d'âge supérieures, on constate que plus l'âge augmente, plus le nombre de personnes concernées diminue, peu importe le refuge. Par contre, on note que la Old Brewery Mission accueille une proportion significativement plus élevée d'hommes âgés entre 18 et 25 ans (24%) que la Mission Bon Accueil (18%) et la Maison du Père (6%).

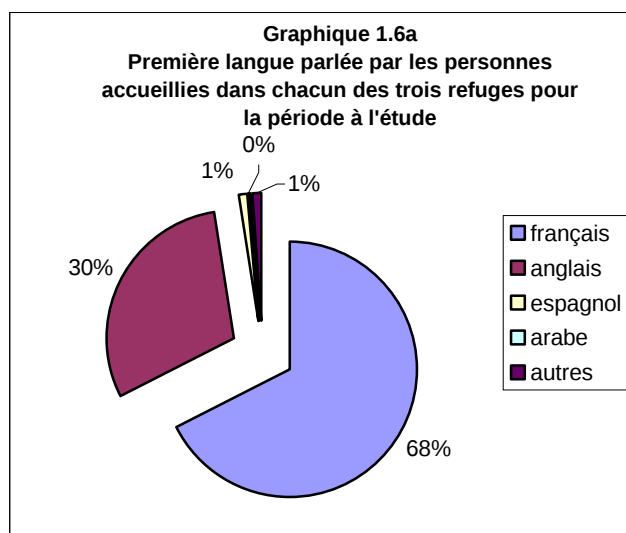
La Maison du Père a comme politique d'accueillir des personnes âgées de 25 ans et plus ce qui influence inévitablement les résultats qu'on trouve ici. N'empêche qu'il semble que, globalement, la Maison du Père rejoindrait des hommes plus âgés et la Old Brewery Mission des hommes plus jeunes, la Mission Bon Accueil se situant entre les deux.



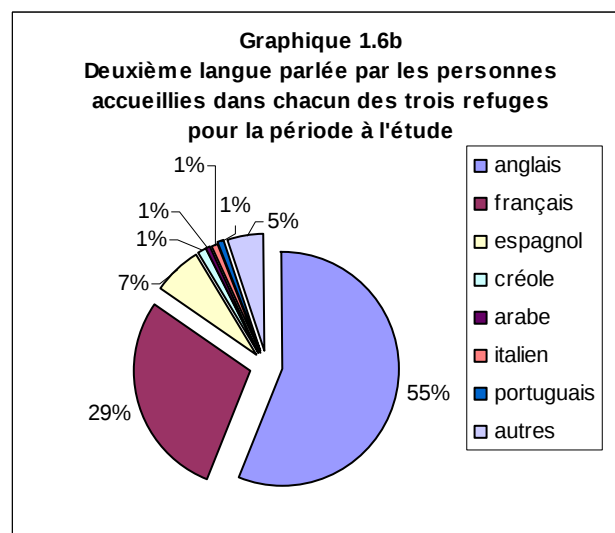
Données manquantes : 15 (1,8%)

1.5.3 Langue parlée

Sur les fiches d'inscription analysées, il est inscrit, pour la plupart de ceux qui ont été accueillis par les refuges une première fois durant la période à l'étude, qu'ils parlent le français (68%) ou l'anglais (30%) ou les deux (graphique 1.6a). La maîtrise d'une deuxième langue est aussi souvent notée, une plus grande variété apparaissant dans ce cas, comme en témoigne le graphique 1.6b qui concerne 256 fiches sur lesquelles une deuxième langue est notée. On constate ainsi qu'une petite proportion des personnes accueillies une première fois dans les trois refuges parlent, en plus du français ou de l'anglais, l'espagnol (7%), le créole, l'arabe, l'italien ou le portugais (1% dans chacun des cas), ou une langue autre. L'ensemble des personnes itinérantes parlant l'une de ces langues autres compose 5% de la population à l'étude.



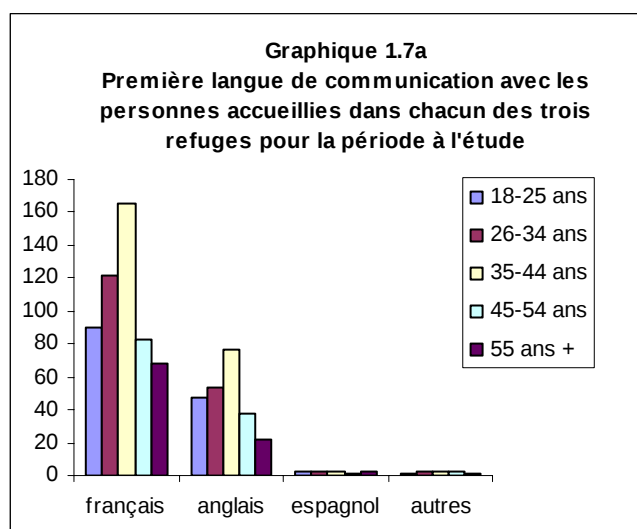
Données manquantes : 41 (4,9%)



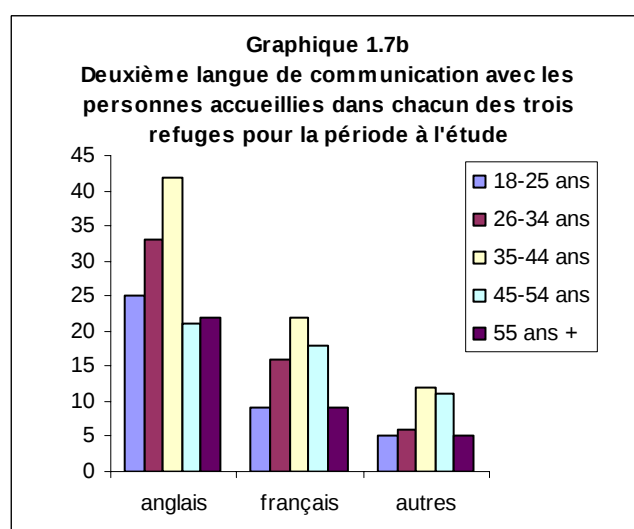
Données manquantes : 41 (4,9%)

On note peu de différences entre les sexes en ce qui a trait à la première langue mentionnée sur la fiche. Peu importe le sexe, la majorité de ceux accueillis une première fois dans les refuges durant la période à l'étude paraissent parler prioritairement le français (68% des hommes et 63% des femmes) ou l'anglais (30% des hommes et 36% des femmes). Concernant ceux pour qui une deuxième langue est inscrite par les intervenants ayant rempli la fiche d'inscription, les proportions demeurent similaires (anglais : 56% des hommes et 57% des femmes; français : 29% des hommes et 29% des femmes; autres langues : 15% des hommes et 14% des femmes).

Lorsqu'on examine la distribution des langues notées sur la fiche par les intervenants en fonction de l'âge des personnes accueillies une première fois dans les refuges au cours de la période à l'étude (graphique 1.7a et 1.7b), on remarque que les graphiques sont à l'image de la distribution de l'âge des personnes ayant fait l'objet d'une fiche (graphique 1.4). L'âge n'aurait donc pas vraiment de liens significatifs avec la ou les langues parlées par les personnes accueillies dans les refuges.

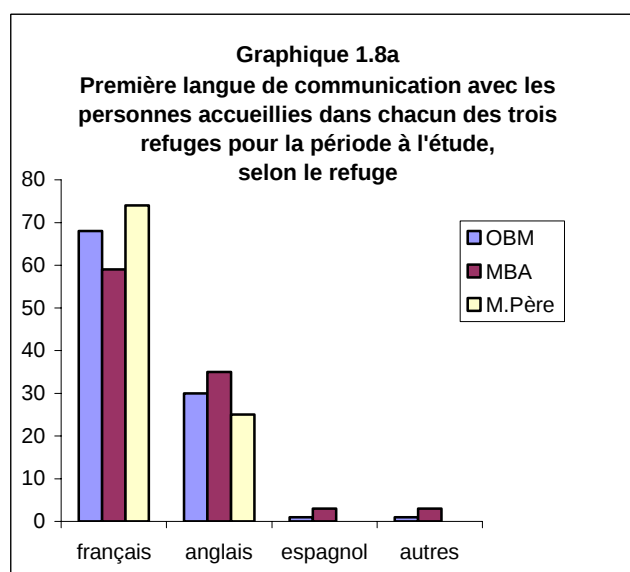


Données manquantes : 44 (5,2%)

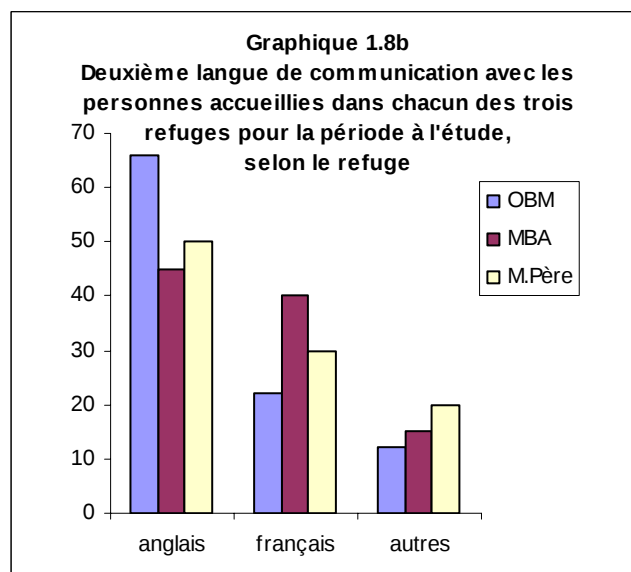


Données manquantes : 42 (5%)

Peu importe le refuge, la première langue mentionnée sur les fiches est le français suivi de l'anglais (graphique 18a). En ce qui a trait à la deuxième langue notée sur les fiches, l'anglais prime, suivi du français et d'une variété de langues autres (graphique 18b).



Données manquantes : 43 (5,1%)

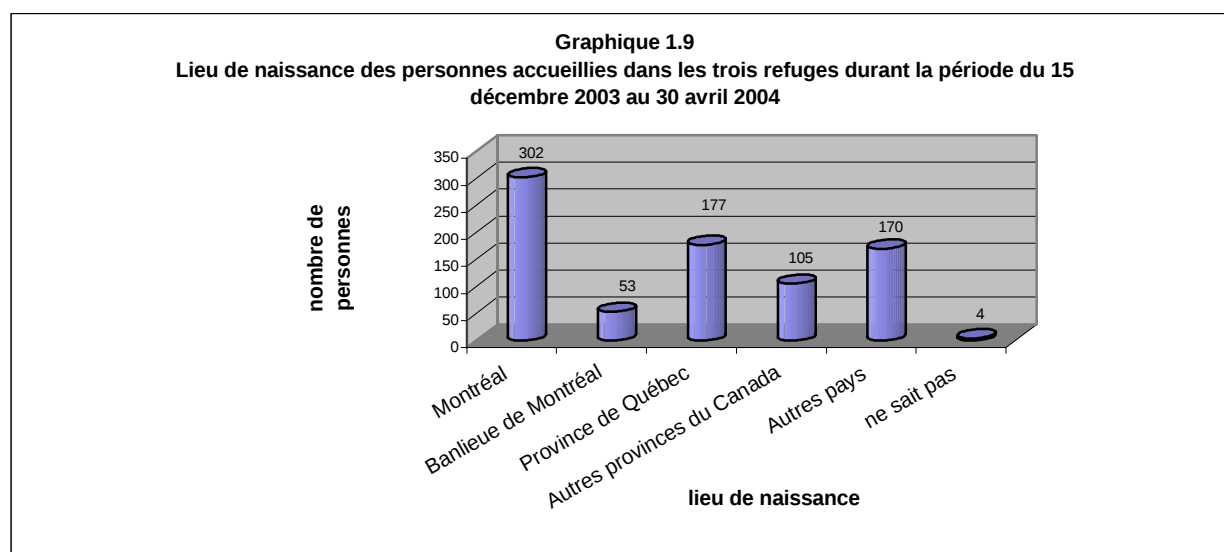


Données manquantes : 41 (4,9%)

En somme, ces données indiquent que, dans la majorité des cas, il est possible d'utiliser le français ou l'anglais pour communiquer avec les personnes qui fréquentent les refuges participant à l'étude.

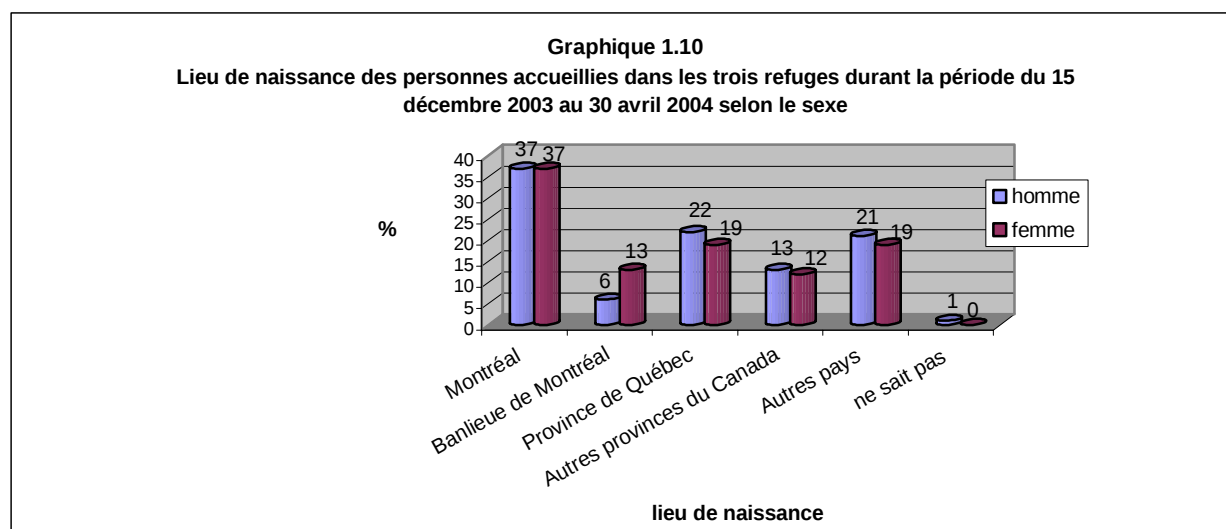
1.5.4 Le lieu de naissance

Les personnes pour lesquelles une nouvelle fiche d'inscription a été remplie dans les trois refuges durant la période à l'étude indiquent majoritairement (dans 37% des cas) être nées à Montréal (graphique 1.9). On note ensuite une proportion similaire d'individus signalant être nés ailleurs dans la province de Québec (22%) ou à l'extérieur du Canada (21%). Enfin, une proportion non négligeable mais tout de même moins importante de personnes (13%) pour lesquelles une fiche d'inscription a été remplie signalent être nées dans une autre province du Canada.



Données manquantes : 29 (3,4%)

Il y a peu de différences entre les sexes en ce qui a trait au lieu de naissance des personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription (graphique 1.10). La différence la plus significative se situe en regard de la banlieue, plus de femmes que d'hommes indiquant y être nées. Bien que la disponibilité et l'accessibilité des ressources d'hébergement en banlieue soient moins grandes pour les hommes comme pour les femmes, une explication possible pourrait être que cette disponibilité et cette accessibilité seraient encore moins grandes pour les femmes que pour les hommes. Cette hypothèse laisse entendre qu'il faudrait développer de nouvelles ressources pour les femmes des banlieues vivant des difficultés qui, finalement, les conduisent dans les ressources pour femmes itinérantes.



Données manquantes : 29 (3,5%)

On note aussi peu de divergences quant à la moyenne d'âge des personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription dans les trois refuges durant la période à l'étude en fonction du lieu de naissance de ces personnes (tableau 1.2). En fait, seules les personnes nées dans une autre province du Canada paraissent significativement plus jeunes alors, curieusement et au contraire, la moyenne de ceux dont on ignore le lieu de naissance apparaît significativement plus élevée que pour le reste de la population à l'étude.

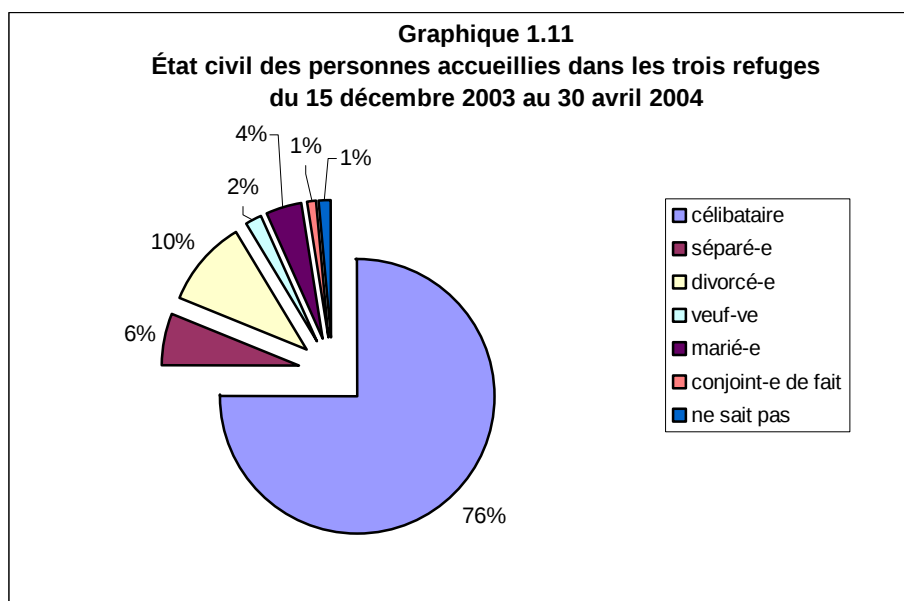
Tableau 1.2 : Moyenne d'âge des personnes accueillies dans les trois refuges pour la période du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004, selon le lieu de naissance

Montréal	38,4	(écart-type = 12,3)
Banlieue de Montréal	39,4	(écart-type = 13,2)
Province de Québec	40,3	(écart-type = 11,4)
Autres provinces du Canada	34,0	(écart-type = 11,5)
Autres pays	38,3	(écart-type = 12,7)
Ne sait pas	46,3	(écart-type = 2,3)

Données manquantes : 40 (4,8%)

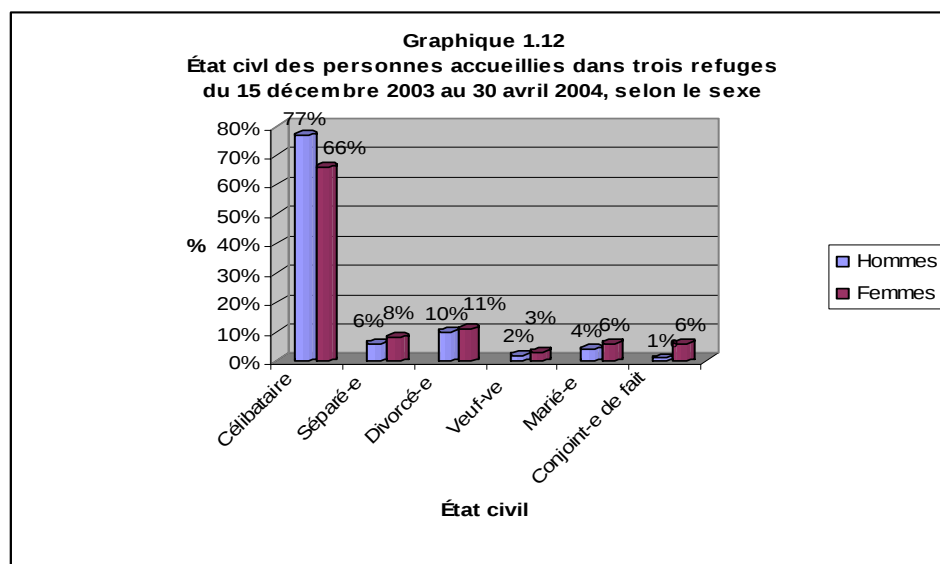
1.5.5 État civil

Plus des trois quarts des personnes (76%) s'étant adressées aux trois refuges participant durant la période à l'étude affirment vivre seules. Il s'agit de célibataires, de personnes séparées, divorcées ou veuves. À peine 7% soutiennent entretenir une relation amoureuse, soit en étant mariés ou conjoints de fait (graphique 1.11). Il importe de rappeler qu'une partie des 87 données manquantes est due au fait que les divers intervenants des différents refuges appelés à remplir la fiche d'inscription n'avaient pas tous la même conception de l'information recherchée. Plusieurs ont plutôt noté, concernant cette variable, le fait que la personne était citoyenne canadienne ou non. Cette information est ici associée à une donnée manquante.



Données manquantes : 87 (10,4%)

Lorsqu'on distingue les résultats obtenus concernant l'état civil des personnes ayant fréquenté les refuges une première fois durant la période à l'étude selon le sexe, on remarque que les femmes (64%) déclarent dans une proportion légèrement moindre que les hommes (76%) être célibataires, bien que, peu importe le sexe, la prédominance des personnes célibataires ne peut être ignorée (graphique 1.12). À l'inverse, une proportion légèrement plus grande des femmes se déclarent mariées (6% comparativement à 4% des hommes) ou conjointes de fait (5% comparativement à 1% des hommes) au moment de remplir la fiche d'inscription ou, encore, signalent avoir été mariées à un moment ou un autre de leur vie (22% comparativement à 18% des hommes, comprenant les personnes qui se déclarent séparées, divorcées ou veuves).



Données manquantes : 97 (11,5%)

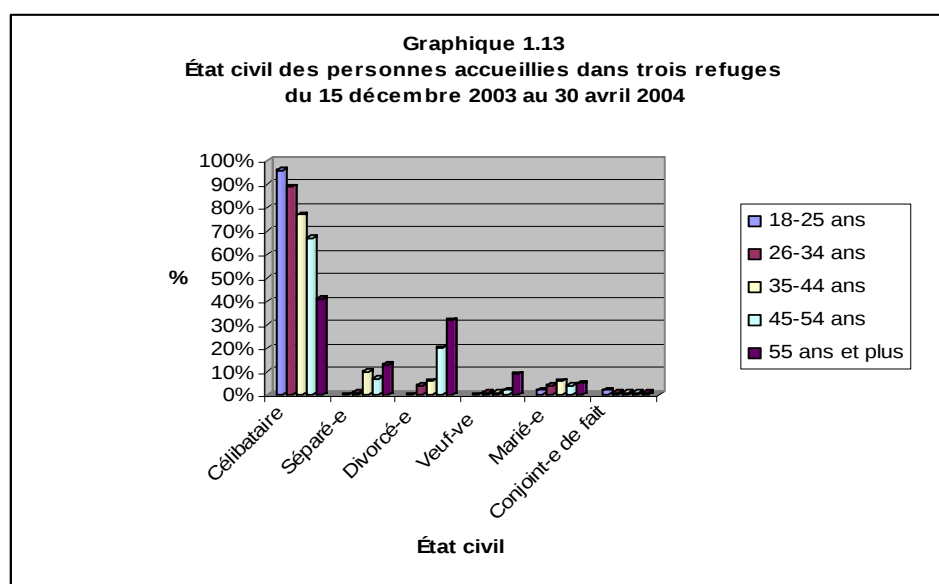
Les personnes qui mentionnent entretenir une relation amoureuse, soit en étant mariées ou conjoints de fait, tout comme les personnes spécifiant être célibataires, sont généralement plus jeunes, comme en témoignent les moyennes d'âge obtenues en fonction de l'état civil des personnes rencontrées (tableau 1.3). Pour les autres situations où la personne se retrouve seule (personnes séparées, divorcées et veuves), la moyenne d'âge augmente. Ces données rappellent la chronologie habituelle des événements qui peuvent marquer la vie adulte (on est d'abord célibataire, avant de se retrouver en couple et, ultérieurement, risquer de se retrouver séparé, divorcé ou veuf).

Tableau 1.3 : Moyenne d'âge des personnes accueillies dans les trois refuges du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004, selon l'état civil

Célibataire	39,6 ans	(écart-type = 9,5)
Séparé(e)	47,5 ans	(écart-type = 10,9)
Divorcé(e)	51,0 ans	(écart-type = 11,0)
Veuf(ve)	57,4 ans	(écart-type = 13,0)
Marié(e)	40,6 ans	(écart-type = 12,4)
Conjoint(e) de fait	36,3 ans	(écart-type = 12,2)
Ne sait pas	39,6 ans	(écart-type = 9,5)

Données manquantes : 100 (11,9%)

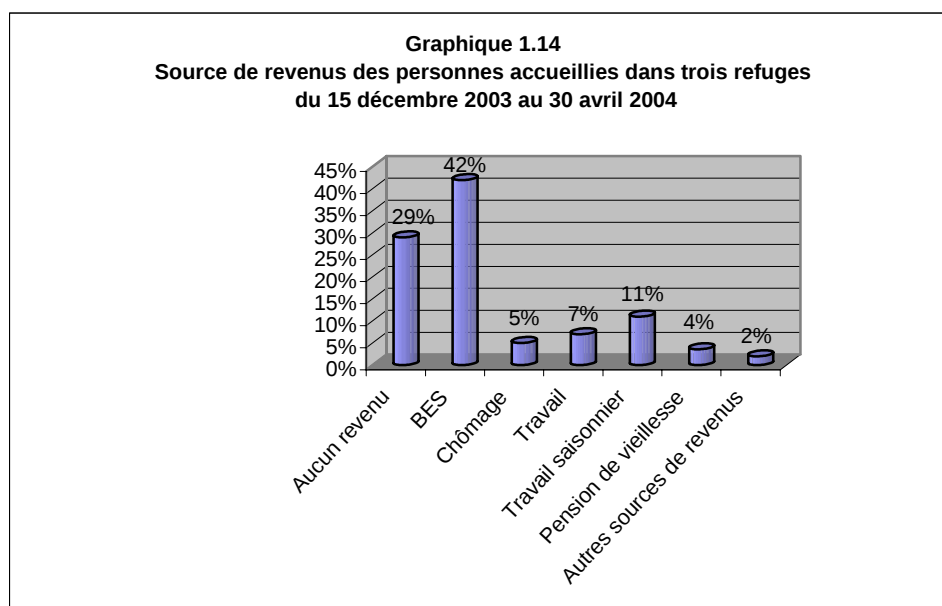
En précisant la distribution de l'âge des personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription dans les trois refuges durant la période à l'étude en fonction de leur état civil (graphique 1.13), on remarque que, peu importe l'âge, la majorité d'entre elles déclarent être seules (soient parce qu'elles sont célibataires, séparées, divorcées ou veuves). Par ailleurs, plus l'âge augmente, plus la proportion de personnes célibataires diminue tandis que la proportion de personnes séparées divorcées ou veuves augmente.



Données manquantes : 98 (11,7%)

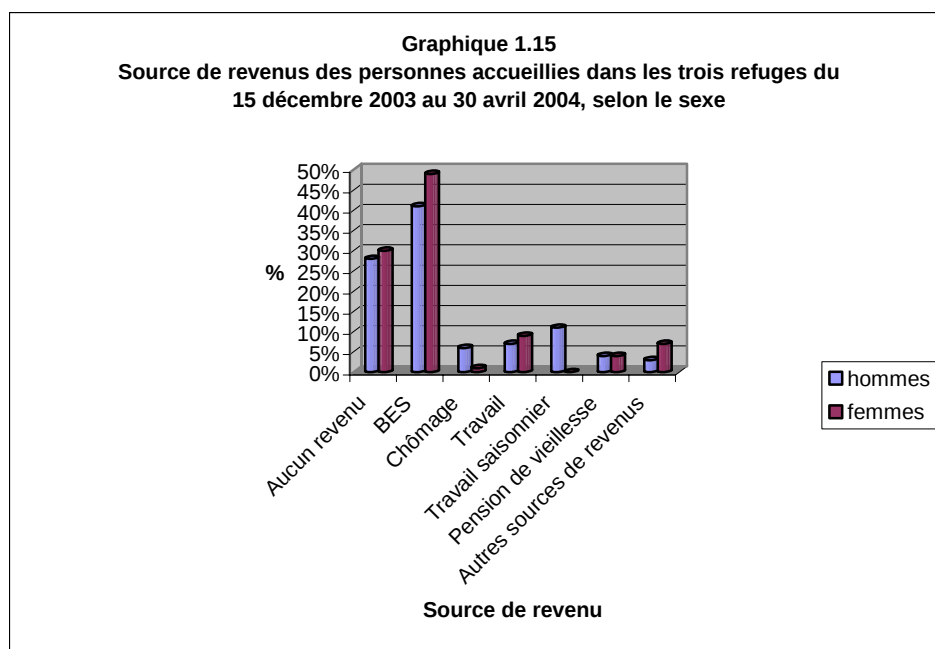
1.5.6 Source(s) de revenu

Une grande proportion (42%) des personnes pour lesquelles une nouvelle fiche d'inscription a été remplie durant la période à l'étude déclarent recevoir de l'aide sociale comme unique source de revenu (graphique 1.14). Il faut noter qu'une proportion presque aussi importante d'entre elles (29%) affirment ne bénéficier d'aucun subside afin de pourvoir à leurs besoins. Pour les autres, certains disent occuper un emploi saisonnier (11%) ou même un travail à l'année (7%) alors que d'autres (5%) confient bénéficier de prestation de chômage.



Données manquantes : 60 (7,1%)

Peu importe le sexe des personnes, on remarque que des proportions relativement importantes mentionnent ne bénéficier d'aucun revenu (28% des hommes et 30% des femmes) (graphique 1.15). Cependant, on retrouve certaines différences entre les hommes et les femmes relativement à leur(s) source(s) de revenu pour ceux et celles qui déclarent en avoir au moins une. Ainsi, une proportion légèrement plus grande des femmes (49%) que des hommes (42%) indiquent recevoir des prestations de bien-être social, alors qu'à l'inverse une proportion quelque peu supérieure des hommes (5%) que des femmes (1%) révèlent bénéficier de prestation de chômage ou occuper un emploi saisonnier (11% des hommes mais aucune femme). A ce sujet, il importe de remarquer qu'une proportion importante du travail saisonnier est faite de travail sur les chantiers de construction ainsi que d'agriculture, deux secteurs traditionnellement occupés par les hommes. Les femmes, quant à elles, paraissent bénéficier, dans des proportions plus grandes que les hommes, de sources de revenu autres, pouvant inclure des compensations pour incapacités à travailler (prestations provenant de l'Indemnisation aux victimes d'actes criminels (l'IVAC), de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) ou de la Commission de santé et sécurité au travail (CSST)), des prêts étudiants, de l'argent d'un membre de la famille, des REER...



Données manquantes : 15 (1,8%)

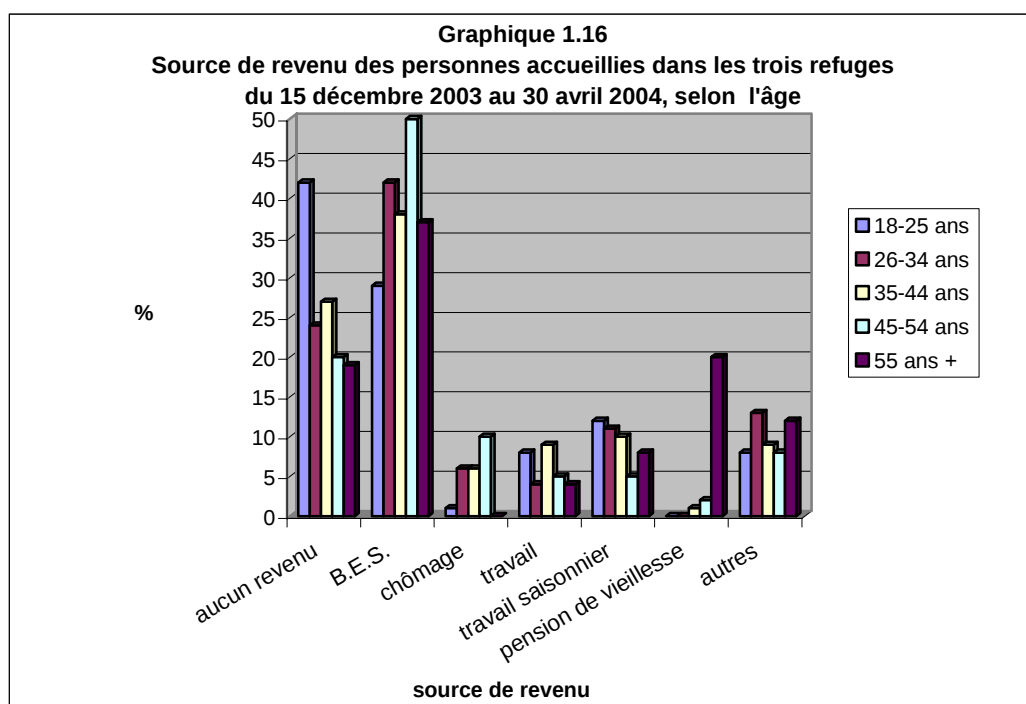
D'un autre côté, on remarque que les personnes qui se disent sans revenu ainsi que celles qui travaillent à l'année de façon régulière ou saisonnière sont généralement plus jeunes que ceux qui ont accès à d'autres sources de revenus (tableau 1.4). Les moyennes d'âge de ceux qui reçoivent des prestations d'aide sociale ou de chômage sont, quant à elles, un peu plus élevées. Enfin, c'est sans surprise qu'on constate que ce sont ceux qui bénéficient d'une pension de vieillesse qui affichent les moyennes d'âges faisant d'elles les plus âgées de la population à l'étude.

Tableau 1.4 : Moyenne d'âge des personnes accueillies dans les trois refuges du 15 décembre 2003 au 30 avril 2005, selon la source de revenu

Aucun revenu	35,3 ans	(écart-type = 12,4)
B.E.S.	39,2 ans	(écart-type = 11,7)
Chômage	39,5 ans	(écart-type = 7,8)
Travail	37,0 ans	(écart-type = 11,7)
Travail saisonnier	35,6 ans	(écart-type = 12,0)
Pension de vieillesse	63,9 ans	(écart-type = 9,9)
Autres	38,0 ans	(écart-type = 11,5)

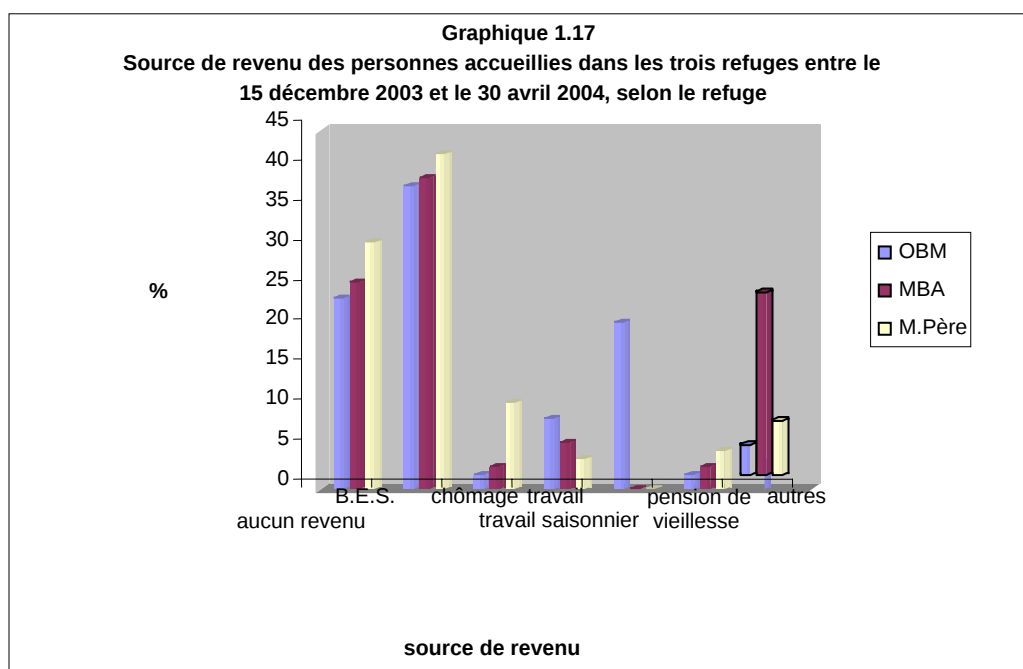
Données manquantes : 15 (1,8%)

On note (graphique 1.16) que plus l'âge augmente, plus la proportion des personnes sans revenu tend à diminuer et laissant ainsi paraître que le fait d'être sans revenu concernerait particulièrement les personnes itinérantes âgées entre 18 et 25 ans, si on les compare aux autres groupes d'âge. Dans la même veine, significativement moins de ces personnes âgées entre 18 à 25 ans recevraient des prestations d'aide sociale. À l'inverse, plus l'âge augmente, plus la proportion des personnes bénéficiant de prestations de la sécurité du revenu tend à augmenter, exception faite des personnes âgées de 55 ans et plus. Enfin, le travail saisonnier serait moins important, comme source de revenu, pour les personnes de 45 à 54 ans que pour celles des autres groupes d'âge.



Donnée manquante : 1 (0,1%)

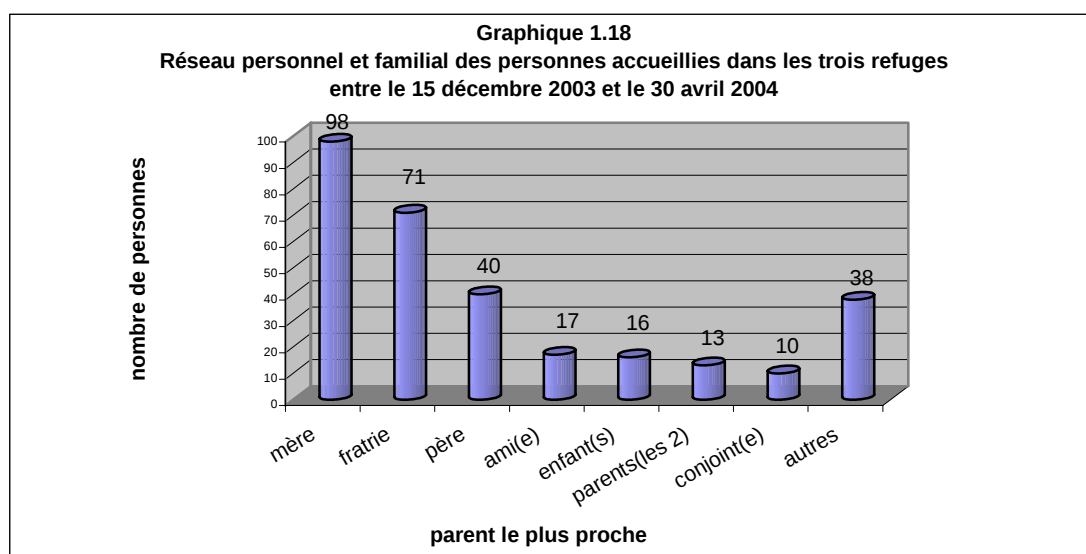
Quant aux sources de revenus selon les refuges fréquentés par les nouveaux clients pris en compte dans la présente étude, on note les faits suivants (graphique 1.17). Il paraît y avoir peu de divergences en ce qui concerne la proportion des personnes recevant des prestations d'aide sociale. Cependant, la Maison du Père semble accueillir une proportion plus élevée de personnes déclarant ne pas avoir de revenu, recevoir du chômage ou une pension de vieillesse que les deux autres refuges participants et, à l'inverse, moins de personnes déclarant avoir un travail. En ce qui a trait à ceux qui déclarent un travail saisonnier, seule la Old Brewery Mission semble en avoir hébergés. Une hypothèse pouvant expliquer ce résultat est que la Old Brewery Mission serait le seul organisme participant à faire la distinction entre le travail régulier et le travail saisonnier. Cette dernière catégorie est probablement assimilée à celle plus large indiquant l'occupation d'un « travail » dans les deux autres organismes. Enfin, la Mission Bon Accueil, plus que les deux autres refuges, semble accueillir des individus utilisant d'autres sources de revenu que celles mentionnées pour subvenir à leurs besoins.



Données manquantes : 0

1.5.7 Réseau personnel et familial

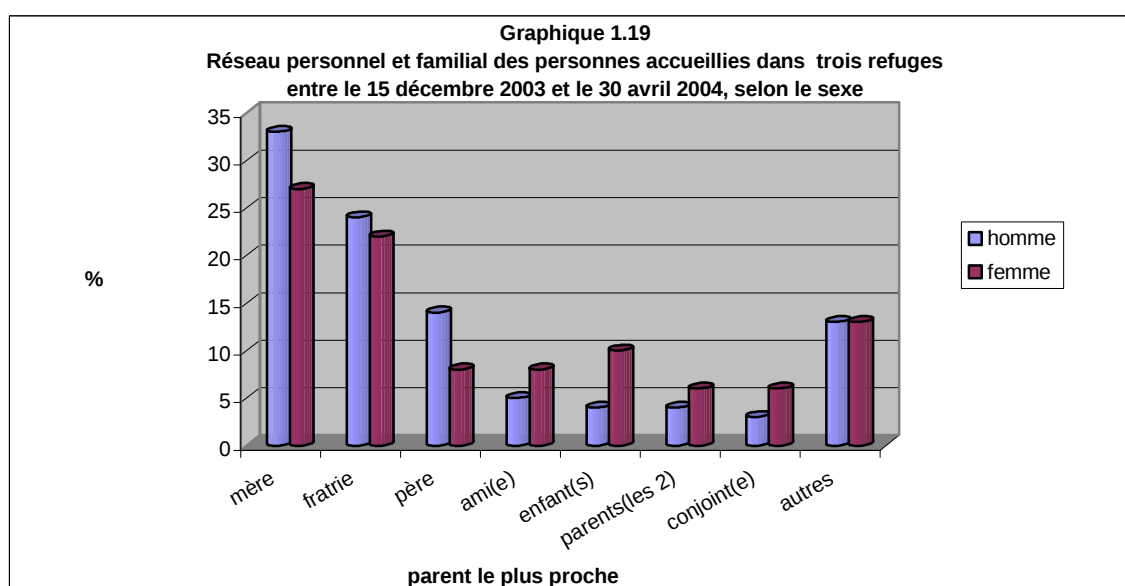
L'information concernant le parent le plus proche des personnes accueillies une première fois dans les trois refuges participant durant la période à l'étude est disponible pour 631 fiches (graphique 1.18). Cependant, pour 149 de ces fiches (24%), les intervenants ont inscrit le nom de la personne sans spécifier le lien qui l'unit à la personne itinérante. Pour les 303 fiches où le lien qui unit la personne accueillie dans l'un des trois refuges participant à l'étude avec celle qu'elle nomme comme étant son parent le plus proche, est disponible, il s'agit de la mère (dans 32% des cas), des frères et sœurs (23% des cas), ainsi que du père (13% des cas). La catégorie « autres » regroupe les possibilités suivantes : un beau-père ou une belle-mère, un beau frère, une belle sœur, des grands parents, un oncle ou une tante, un cousin ou une cousine, un ex-conjoint(e), une famille d'accueil, un intervenants (ensemble ces catégories comptent pour 11,9% des réponses fournies par les personnes composant la population à l'étude). L'adresse du « parent le plus proche » est disponible pour 246 fiches sur 452 (54%) (incluant les fiches sur lesquelles on trouve un nom, sans que le lien avec la personne de la personne contact avec la personne accueillie dans le refuge ne soit précisé) et le numéro de téléphone de cette même personne est disponible pour 414 fiches sur 452 (92%) (incluant les fiches sur lesquelles on trouve un nom, sans que le lien avec la personne de la personne contact avec la personne accueillie dans le refuge ne soit précisé).



Données manquantes : 209 (24,9%)

Le graphique 1.19 signale que 29% des hommes contre 10% des femmes n'ont mentionné aucune personne lorsqu'on leur a demandé quel était le parent le plus proche d'eux. Quant aux situations où un nom a été inscrit sur la fiche sans spécification relative au lien qui unit cette personne avec la personne accueillie dans les refuges, il s'agit de 26% des cas pour les hommes rencontrés et de 2% des cas pour les femmes rencontrées.

Les hommes autant que les femmes mentionnent plus souvent des membres de leur famille immédiate comme leur mère, leur père ou encore leurs frères et sœurs à titre de parent le plus proche d'eux. Cependant, les femmes mentionnent, davantage que les hommes, leurs enfants, leur conjoint ou un(e) ami(e).



Données manquantes : 209 (24,9%)

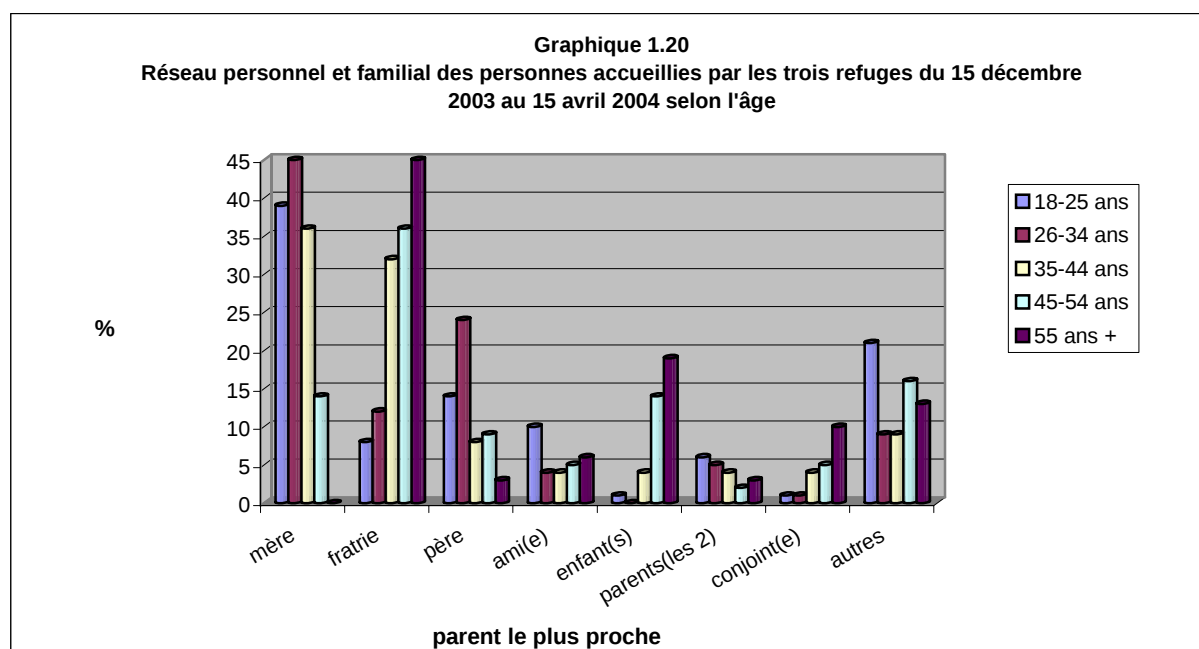
En observant les résultats obtenus à la question nommez le parent le plus proche de vous en fonction de l'âge des personnes rencontrées, on remarque que les moyennes d'âge sont moins élevées lorsque la personne nommée est la mère, le père ou encore les deux parents de la personne qui fait l'objet d'une fiche d'inscription (tableau 1.5). D'un autre côté, les moyennes d'âge sont plus élevées lorsqu'il s'agit d'un frère, d'une sœur, d'un conjoint ou des qui enfants sont mentionnés comme étant le parent le plus proche.

Tableau 1.5 : Moyenne d'âge des personnes accueillies dans les trois refuges du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004 en fonction du parent le plus proche citée par le répondant

Aucun	38,8 ans	(écart-type = 13,1)
Nom inconnu	39,8 ans	(écart-type = 13,3)
Mère	31,0 ans	(écart-type = 8,4)
Fratrie	43,8 ans	(écart-type = 12,1)
Père	31,1 ans	(écart-type = 8,4)
Ami(e)	33,6 ans	(écart-type = 13,9)
Enfant(s)	50,5 ans	(écart-type = 11,6)
Parents	31,2 ans	(écart-type = 8,6)
Conjoint(e)	44,6 ans	(écart-type = 16,0)
Autres	33,2 ans	(écart-type = 13,3)

Données manquantes : 219 (26,1%)

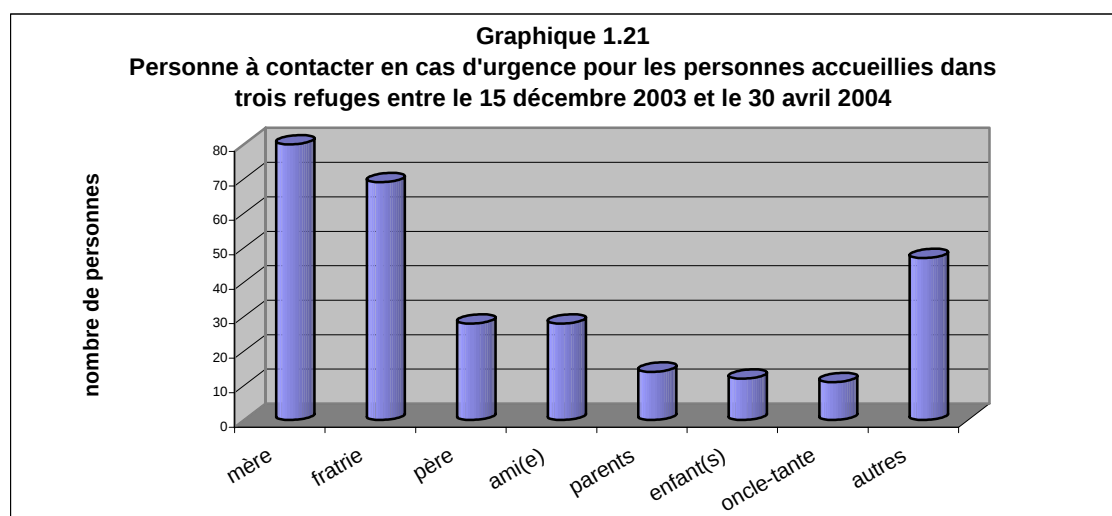
En observant la distribution de l'âge des personnes accueillies dans les refuges en fonction du parent le plus proche mentionné sur la fiche d'inscription, on remarque que la proportion des cas où la personne spécifie ne pas avoir de personne proches d'elles est très similaire, peu importe les catégories d'âge (18-25 ans : 28%, 26-34 ans : 23%, 35-44 ans : 29%, 45-54 ans : 30%, 55 ans et plus : 35%) de la personne admise au refuge(graphique 1.20).



D'un autre côté, plus l'âge augmente, plus la proportion de personnes qui nomment leur frère ou leur sœur, leurs enfants ou leur conjoint(e) comme étant leur parent le plus proche augmente. Les plus jeunes (18-25 ans), quant à eux, auraient plus que les personnes des autres groupes d'âge tendance à nommer d'autres personnes qu'un membre de la famille immédiate (catégorie « autres ») et un ou une amie comme parent le plus proche d'eux. En fait, les personnes itinérantes âgées entre 26 et 34 ans nomment plus celles des autres groupes d'âge leur mère ou leur père comme étant leur parent le plus proche.

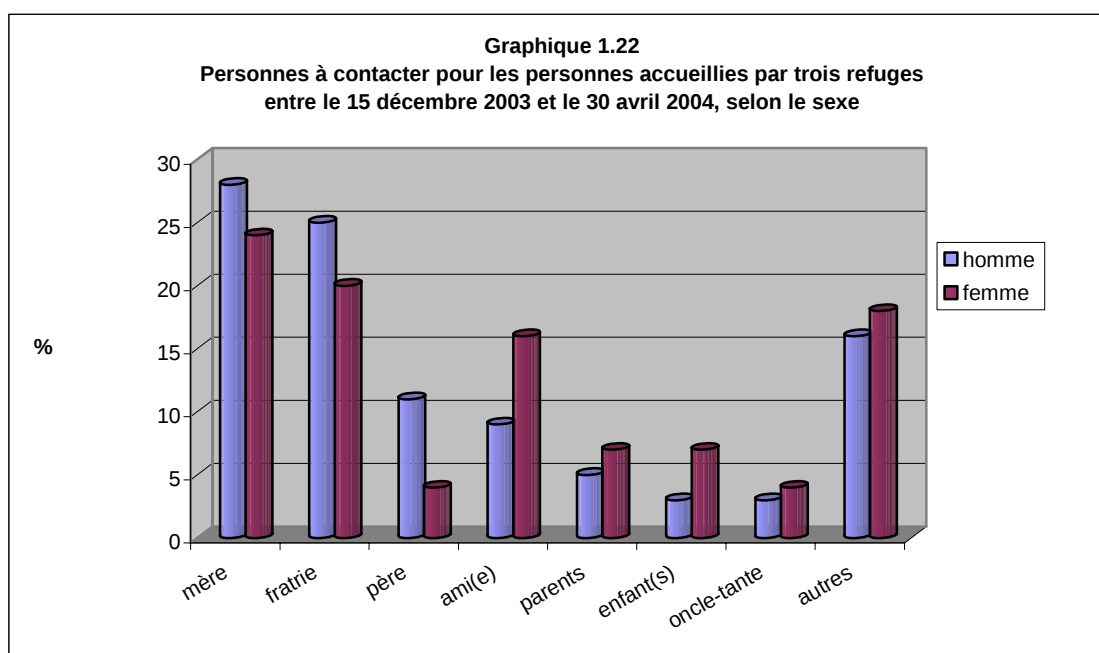
1.5.8 Personnes à contacter en cas d'urgence?

Lorsqu'on leur demande qui appeler en cas d'urgence, 171 (26%) des personnes itinérantes admises dans les refuges durant la période à l'étude affirment qu'il n'y avait personne à appeler. Dans 191 cas (29%), l'intervenant n'a inscrit sur la fiche que le nom de la personne mentionnée sans spécifier le lien qui unit cette personne avec celle accueillie au refuge. Pour les autres cas, les réponses rejoignent celles fournies à la question concernant le parent le plus proche de la personne itinérante. La catégorie « autres » inclut : un(e) conjoint(e), un(e) ex-conjoint(e), des grands-parents, un(e) beau-père/belle-mère, un(e) beau-frère/belle-sœur, un(e) cousin(e), un médecin, un pasteur, une famille d'accueil, un intervenant, le bureau d'immigration. Le numéro de téléphone de la personne est disponible dans 97% (464/480) des cas où une personne à contacter est mentionnée (graphique 1.21).



Données manquantes : 189 (2,5%)

Le graphique 1.22 montre que 158 hommes (27%) et 13 femmes (16%) mentionnent qu'il n'y a aucune personnes à contacter en cas d'urgence. Le réseau familial et social des hommes semble donc, à prime abord, moins important que celui des femmes puisque la proportion des hommes signifiant que personne ne peut être considérée comme un parent proche ou comme une personne à appeler en cas d'urgence est supérieure à celle des femmes dans la même situation.



Données manquantes : 189 (22,5%)

Comme pour le parent le plus proche, les moyennes d'âge les moins élevées concernent les personnes qui nomment leur oncle ou leur tante, leur mère, leur père ou leurs deux parents comme personne à contacter en cas d'urgence (tableau 1.6). Les moyennes d'âge les plus élevées se retrouvent quant à elle chez les personnes qui spécifient que c'est leur enfant ou leurs frères et sœurs qu'il faut appeler en cas d'urgence.

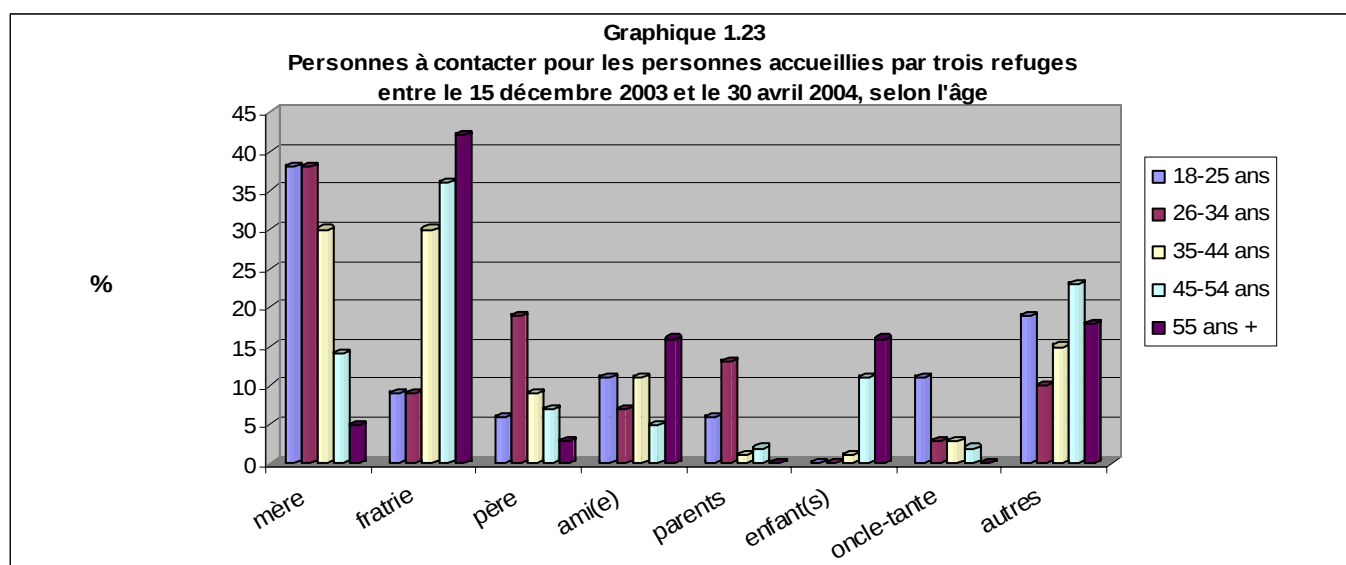
Tableau 1.6 : Moyenne d'âge des personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004 en fonction des personnes qui devraient être contactées en cas d'urgence

Aucun	38,8 ans	(écart-type = 12,4)
Nom inconnu	40,0 ans	(écart-type = 12,9)
Mère	32,8 ans	(écart-type = 9,2)
Fratrie	45,5 ans	(écart-type = 11,5)
Père	33,8 ans	(écart-type = 7,3)
Ami(e)	39,3 ans	(écart-type = 13,1)
Parents	30,3 ans	(écart-type = 6,6)
Enfant(s)	55,3 ans	(écart-type = 7,1)
Oncle/tante	28,4 ans	(écart-type = 9,5)
Autres	37,2 ans	(écart-type = 13,2)

Données manquantes : 219 (26,1%)

L'âge ne semble peu influencer le fait de ne pas être en mesure de nommer quelqu'un à appeler en cas d'urgence puisque la distribution des âges du graphique 24 montre que peu de différences s'observent d'un groupe d'âge à l'autre, exception faite des 18-25 ans qui dénotent une proportion un peu plus élevée (31%) des 18-25 ans (26-34 ans : 22%, 35-44 ans : 26%, 45-54 ans : 28%, 55 ans et plus : 25%). Plus l'âge augmente, plus la proportion de personnes qui nomment un membre de leur fratrie ou leurs enfants augmente, en ce qui concerne la personne à appeler en cas d'urgence. D'un autre côté, plus l'âge augmente, plus la proportion de personnes qui nomment leur mère, leur père (exception faite des 18-25 ans), leur oncle ou leur tante diminue.

Les plus jeunes (18-25 ans) auraient plus tendance que les personnes des autres groupes d'âge de nommer d'autres personnes qu'un membre de la famille immédiate (catégorie « autres » qui constitue essentiellement des membres de la famille élargie) et un ou une amie comme personne à appeler en cas d'urgence. Les personnes âgées entre 26 et 34 ans auraient, quant à elles, significativement plus tendance que les autres groupes d'âge de nommer les deux parents comme étant ceux à appeler en cas d'urgence.



Données manquantes : 190 (22,6%)

1.5.9 Aptitudes de travail

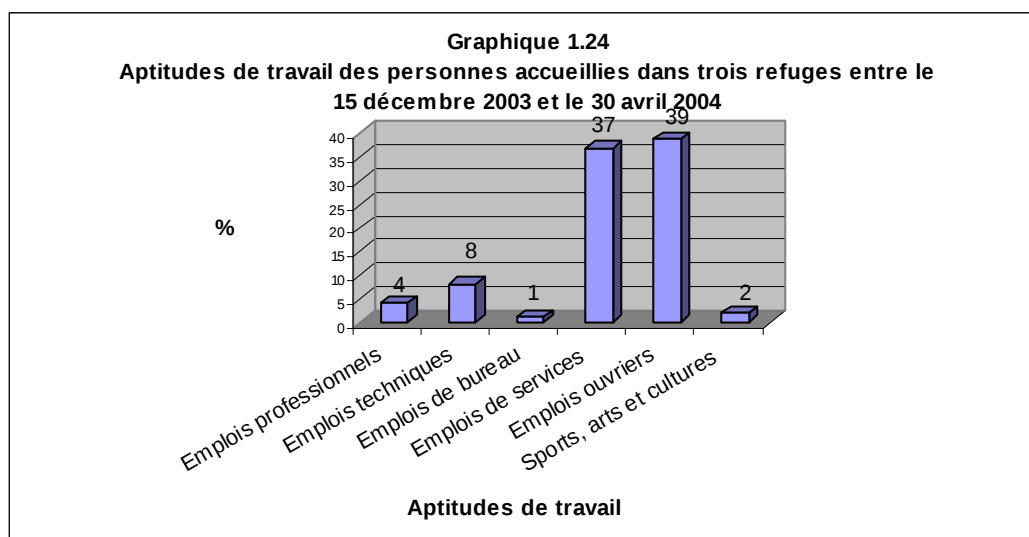
Près du 1/5 des personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription dans l'un ou l'autre des refuges participants (n = 109 pour 18% des fiches) ont mentionné qu'ils ne possédaient aucune aptitude de travail tandis que pour seulement 2% des fiches, l'intervenant n'était pas en mesure de pouvoir répondre à cette question. Par contre, pour 14% (n = 90) des fiches remplies, plus d'une aptitude de travail a été mentionnée. Le tableau 1.6 donne un aperçu des aptitudes les plus souvent mentionnées par les personnes rencontrées. Les plus fréquents sont du travail sur la construction, de la maintenance et du travail dans les cuisines. A noter que ces types de travail requièrent généralement un degré de scolarité peu élevé.

Tableau 1.7 : Top 10 des aptitudes à l'emploi les plus fréquemment nommées par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004¹

construction/rénovation	66	(11%)
ménage/maintenance	51	(8%)
cuisine	42	(7%)
travail saisonnier	29	(5%)
journalier	27	(4%)
travail en usine	25	(4%)
vente et représentation	24	(4%)
opérateur de machinerie lourde	20	(3%)
informatique	14	(2%)
soudure	13	(2%)

Données manquantes : 218 (26%)

Il a aussi été possible de réaliser l'analyse des aptitudes mentionnées par les personnes rencontrées en fonction de catégories d'emploi tirées du site Internet de Statistiques Canada qui inclut les emplois professionnels, les emplois techniques, les emplois de bureau, les emplois de services et les emplois ouvrier (ce derniers sont décrits plus en détail ci-dessous). L'équipe de la recherche a rajouté la catégorie « Sports, arts et cultures, jugeant qu'il était difficile d'intégrer cette catégorie à l'intérieur des autres précédemment nommées. En observant le graphique 25, on remarque que les aptitudes généralement nommées par les personnes rencontrées sont de type ouvriers ou de services. D'autres réponses n'ont pu être insérées dans le graphique. Il s'agit essentiellement des personnes qui mentionnent que leurs aptitudes de travail concerne le fait qu'ils sont étudiants (2%), retraité (0.6%), peu apte physique et donc dans l'impossibilité de travailler (0.8%), immigrant et n'ayant pas de permis de travail (0.2%), travailleur autonome (0.2%) et fonctionnaire (0,2%).



Données manquantes : 218 (26,0%)

¹ Ces catégories ne sont pas mutuellement exclusives ce qui signifie qu'une personne peut avoir mentionné plus d'une aptitude de travail. Le pourcentage est calculé en fonction du nombre de fiches et non du nombre de réponses reçues.

Nous avons utilisé les catégories d'emplois du site de Statistique Canada². Les cinq catégories se décrivent comme suit :

Emplois professionnels : Cette catégorie d'emploi regroupe le personnel dont les principales activités se rapportent à la conception, l'élaboration, l'analyse et l'évaluation des normes, procédés, systèmes et politiques relatifs aux opérations de l'organisation.

L'accomplissement des tâches de ce genre d'emploi requiert généralement une scolarité de niveau universitaire ou l'équivalent. Les cadres-conseils qui ne détiennent pas d'autorité hiérarchique sont inclus ici. Le personnel de cette catégorie peut cependant assumer la supervision et la coordination d'employés de même catégorie ou de catégories subalternes.

Emplois techniques : Cette catégorie comprend des emplois dont les activités se rapportent à l'exécution des travaux spécialisés, à la conception et à la réalisation des mécanismes facilitant l'application des normes, procédés, programmes et systèmes.

L'accomplissement des tâches de ce genre d'emploi requiert généralement une scolarité de niveau collégial ou l'équivalent. Ces emplois ne font pas partie de la direction, mais le personnel de cette catégorie peut assumer la supervision ou la coordination du travail d'employés de même catégorie ou de catégories subalternes.

Emplois de bureau : Cette catégorie regroupe des emplois qui comportent généralement des fonctions d'application formelle de normes, procédures, de directives ou de méthodes impliquant notamment la préparation, le regroupement, la transcription, la conservation et la distribution de documents et de données. Les emplois comportent aussi des fonctions de renseignements et l'opération d'équipements spécialisés.

L'accomplissement des tâches de ce genre d'emploi requiert généralement une scolarité de niveau secondaire ou l'équivalent. Ces emplois ne font pas partie de la direction, mais le personnel de cette catégorie peut assumer la répartition et la coordination d'employés de même catégorie.

Emplois de service : Cette catégorie d'emplois comprend des emplois dont les tâches sont principalement manuelles. Elles sont caractérisées par l'exécution, selon des directives spécifiques, de travaux manuels simples n'exigeant aucune connaissance spécialisée.

L'accomplissement des tâches de ce genre d'emploi requiert généralement une scolarité de niveau secondaire ou l'équivalent ou inférieur. Ces emplois ne font pas partie de la direction, mais le personnel de cette catégorie peut être responsable de la répartition et de la coordination d'employés de même catégorie (aussi ou moins qualifiés), à titre de chef d'équipe.

Emplois ouvriers : Cette catégorie d'emplois comprend des emplois dont les tâches sont principalement manuelles. Elles exigent l'application de méthodes et de procédés spécialisés, généralement au moyen de machines et d'outils appropriés.

L'accomplissement des tâches de ce genre d'emploi requiert généralement une scolarité de niveau secondaire ou l'équivalent ou inférieur. Ces emplois ne font pas partie de la direction, mais le personnel de cette catégorie peut être responsable de la répartition et de la coordination d'employés de même catégorie (aussi ou moins qualifiés), à titre de chef d'équipe. Un certificat ou une carte de compétence est généralement exigé pour ces emplois.

² Statistique Canada, Description des catégories d'emplois, www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_trav1_remnr.com

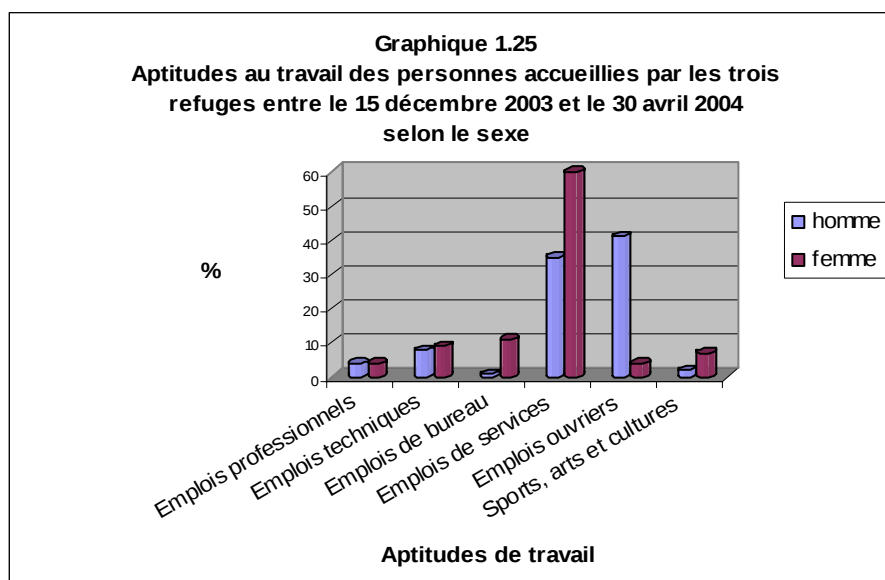
Comme la majorité de la population à l'étude est constituée d'hommes (91%), les aptitudes de travail nommées par ces derniers composent, à peu de chose près le tableau 1.6 (le lecteur est prié de s'y référer). Le tableau 1.7 se concentre sur les aptitudes de travail les plus souvent mentionnées par les femmes incluses dans l'étude. On remarque qu'elles diffèrent considérablement de celles nommées par les hommes. En fait, seuls la maintenance, le travail de cuisines et la vente et la représentation se révèlent communs aux hommes et aux femmes.

Tableau 1.8 : Top 10 des aptitudes à l'emploi les plus fréquemment nommées par les femmes³

Étudiante	5	11%
Ménage/maintenance	5	11%
Restauration	5	11%
Travail de bureau	5	11%
Cuisine	4	9%
Caissière	3	7%
Vente et représentation	3	7%
Vente téléphonique	2	4%
Artiste	2	4%
Service à la clientèle	1	2%

Données manquantes : 218 (26,0%)

L'analyse en fonction des catégories d'emplois tirées du site Internet de Statistique Canada, amène à remarquer une différence claire entre la situation des hommes et des femmes (graphique 1.25).



Données manquantes : 218 (26,0%)

³ Ces catégories ne sont pas mutuellement exclusives ce qui signifie qu'une personne peut avoir mentionné plus d'une aptitude de travail. Le pourcentage est calculé en fonction du nombre de fiches et non du nombre de réponses reçues.

On constate, en effet, que les hommes ont significativement plus tendance que les femmes à mentionner des aptitudes de travail en lien avec des emplois ouvriers tandis que les femmes signalent dans des proportions significativement plus grandes des aptitudes de travail liées à des emplois de bureau, des emplois de service ou encore liées aux sports, à l'art et à la culture.

Lorsqu'on précise les aptitudes de travail mentionnées en fonction de l'âge des personnes rencontrées, on note que les sports, les arts et la culture sont davantage le fait des plus jeunes tandis que les emplois professionnels sont plus souvent rapportés par les personnes itinérantes les plus âgées (tableau 1.9).

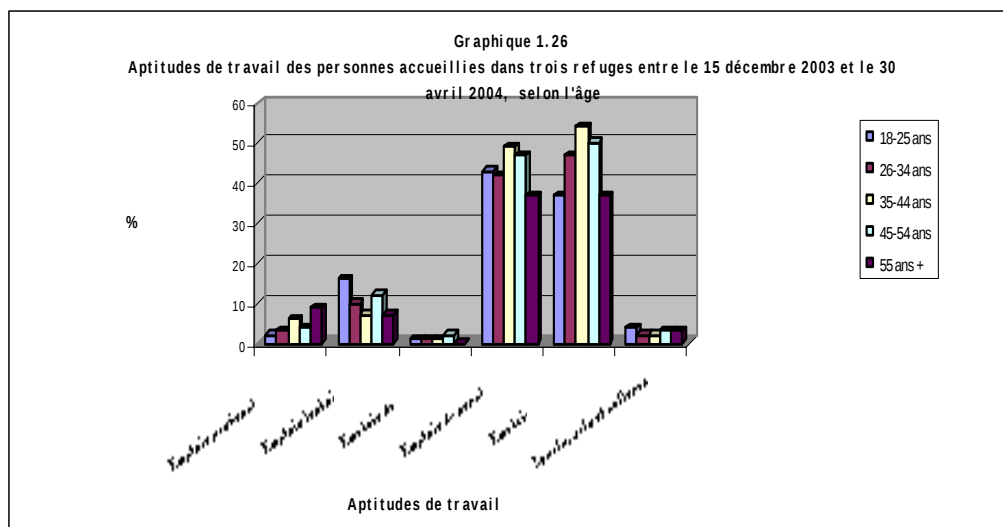
Tableau 1.9 : Aptitudes à l'emploi selon la moyenne d'âge des personnes accueillies dans les trois refuge du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004

Emplois professionnels	45,5 ans	(écart-type = 13,1)
Emplois techniques	38,5 ans	(écart-type = 14,3)
Emplois de bureau	34,6 ans	(écart-type = 10,1)
Emplois de services	39,1 ans	(écart-type = 11,6)
Emplois ouvriers	39,2 ans	(écart-type = 11,5)
Sports, arts et culture	31,7 ans	(écart-type = 13,2)
Aucun	37,4 ans	(écart-type = 13,3)
Ne sait pas – non spécifié	38,3 ans	(écart-type = 13,7)

Données manquantes : 226 (26,9%)

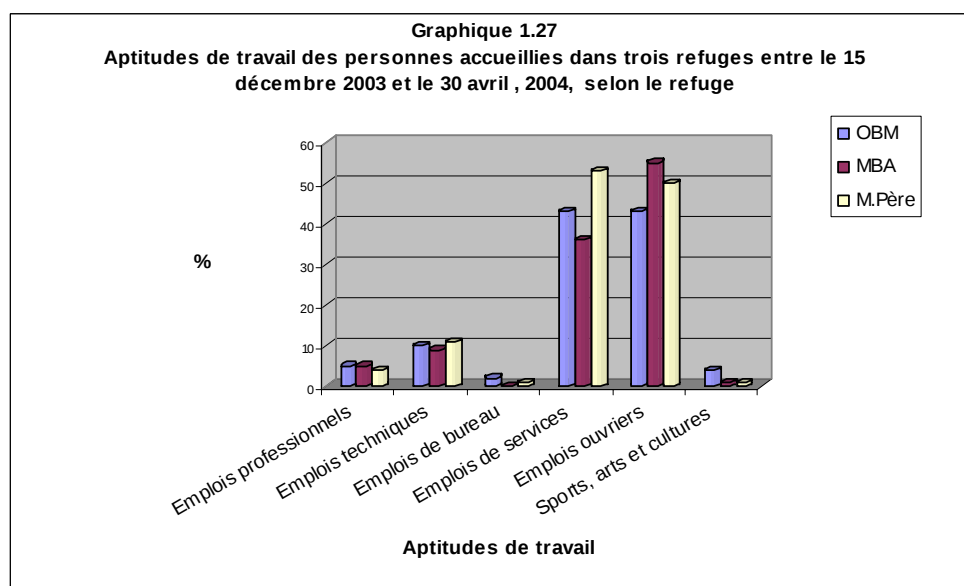
Le graphique 1.27 illustre la distribution des types d'aptitudes mentionnées par les personnes accueillies dans les refuges en fonction de leur âge. Peu importe l'âge, on remarque que plusieurs personnes indiquent n'avoir aucune aptitude de travail. Cette constatation paraît être légèrement plus marquée pour les personnes âgées entre 18 et 25 ans et décroître légèrement à mesure que l'âge des personnes augmente (18-25 ans : 23%; 26-34 ans : 16%; 35-44 ans : 17%; 45-54 ans : 13%; 55 ans + : 14 17%).

Pour ceux ayant mentionné une ou des aptitudes de travail, on remarque que, sauf pour les personnes âgées entre 45 et 54 ans, plus l'âge augmente, plus la proportion de personnes disant avoir des aptitudes de travail dans le domaine des emplois professionnels et techniques augmente. Les aptitudes liées aux emplois de bureau se retrouvent en très faible proportion et semblent toucher davantage les personnes plus âgées. Rappelons que la qualification pour les emplois de bureau était davantage le fait des femmes que des hommes. La distribution de l'âge des personnes mentionnant des aptitudes de travail s'inscrivant dans la catégorie des emplois ouvriers suit l'allure d'une courbe normale, c'est-à-dire que la plus grande proportion se situe chez les 34-44 ans et que plus on s'éloigne de cette catégorie d'âge, vers les plus jeunes ou vers les plus vieux, plus les proportions de personnes concernées diminuent. Pour les aptitudes de travail liées aux emplois de services il semble que l'âge ait peu d'influence, chaque catégorie d'âge comptant un lot semblable de personnes qualifiées en la matière. Enfin, les aptitudes de travail incluses dans la catégorie « sports, arts et culture », s'illustrent par des proportions assez faibles, néanmoins légèrement plus importantes pour les plus jeunes (18-25 ans).



Données manquantes : 219 (26,1%)

De façon générale, on retrouve peu de différences entre les refuges concernant les types d'aptitudes nommés par les personnes s'étant présentées pour la première fois dans chacun d'eux (graphique 1.27). Tout au plus, les personnes fréquentant la Maison du Père, comparativement à celles fréquentant les deux autres refuges, déclarent plus souvent avoir des aptitudes de travail dans le domaine des emplois de services, tandis que pour ceux fréquentant la Mission Bon Accueil, c'est en ce qui a trait aux emplois ouvriers que la fréquence est plus marquée. Quant à la catégorie, « sports, arts et culture », ce sont les personnes fréquentant Old Brewery Mission qui déclarent le plus souvent y avoir des aptitudes de travail.

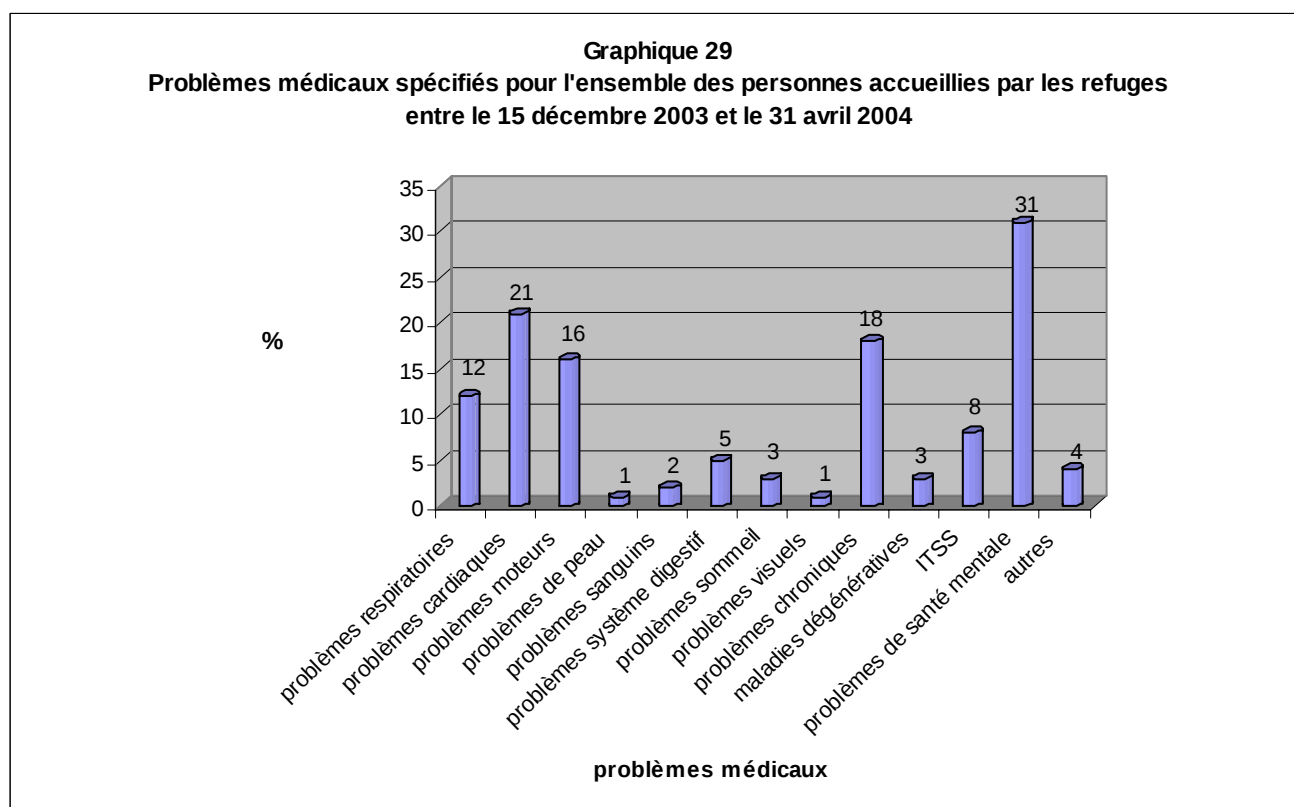


Données manquantes : 218 (26,0%)

1.5.10 Données médicales

Près de 32% des personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription dans l'un ou l'autre des refuges participants déclarent avoir un problème d'ordre médical tandis que 68% déclarent ne pas en avoir (données manquantes = 79 soit 9,4% des fiches).

Pour les 240 fiches où un ou des problèmes médicaux sont répertoriés, la majorité concerne des problèmes de santé mentale (anxiété, trouble bipolaire, schizophrénie, dépression...) (31%), suivi des problèmes cardiaques (21%), des problèmes chroniques comme le diabète, l'épilepsie et les problèmes de glande thyroïde (18%), des problèmes moteurs (qui peuvent nuire aux déplacements, 16%) et des problèmes respiratoires comme l'asthme ou la pneumonie (12%) (graphique 1.29). Une proportion assez importante de fiches (8%) porte la mention de l'existence d'un problème lié aux Infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS) comme les hépatites et le VIH-Sida. La catégorie « autres » inclut essentiellement des multiproblématiques non spécifiées, des accidents de travail, des opérations, des pertes de mémoire, et des cancers.⁴

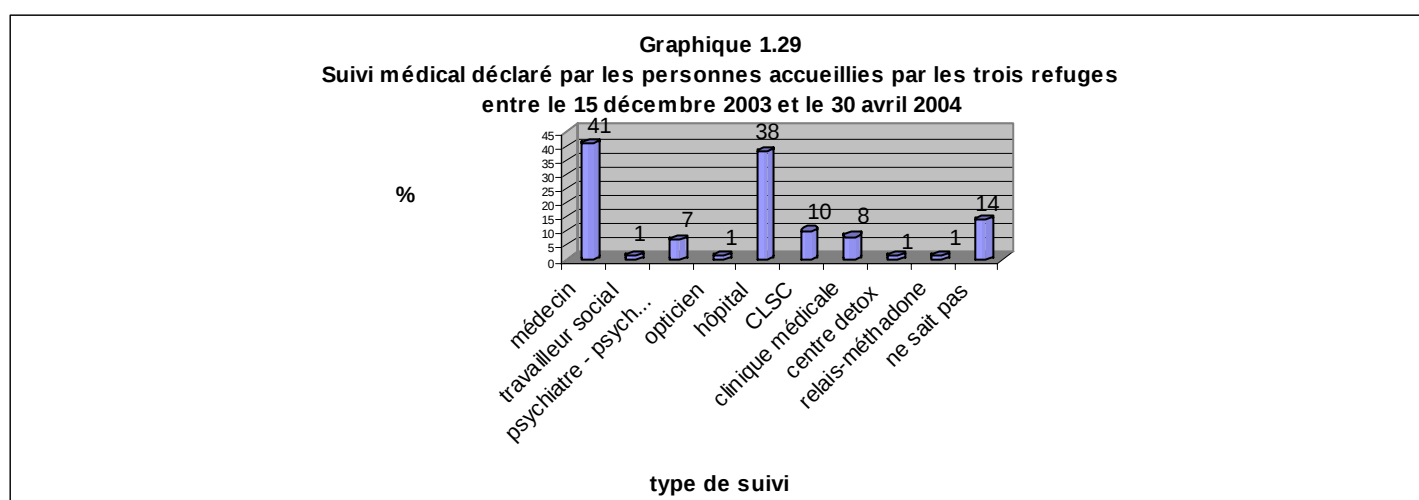


Données manquantes : 79 (9,9%)

⁴ A noter que les catégories ne sont pas mutuellement exclusives, c'est-à-dire que plus d'un problème médical peut être mentionné sur une même fiche d'inscription, la distribution s'établissant de la manière suivante : 1 seul problème : 237 fiches ; 2 problèmes : 57 fiches ; 3 problèmes : 7 fiches ; 4 problèmes et plus : 1 fiche.

Sur 170 fiches (24,0%), les personnes déclarent être soumises à un suivi médical quelconque tandis que pour 542 fiches (76,0%), il n'y a pas de suivi médical de noté (données manquantes = 127 soit 15,1% des fiches). Dans 26% des cas, les personnes déclarent prendre régulièrement une forme de médication (données manquantes = 44 pour 5,2% des fiches). Rappelons que 240 personnes accueillies dans les trois refuges durant la période à l'étude (31,5%) déclaraient avoir au moins un problème d'ordre médical.

En ce qui concerne les personnes mentionnant être soumises à un suivi médical, il s'agit essentiellement d'un suivi auprès d'un médecin ou du fait que la personne est connue d'un hôpital, d'un CLSC ou d'une clinique médicale (graphique 1.29). Dans une moindre proportion, la personne précise être suivie par un psychiatre ou un psychologue. Rappelons que la proportion de personnes déclarant avoir un problème de santé mentale était d'environ 30% et que seulement 7% prétendent être suivies en psychiatrie ou en psychologie. Enfin, pour une proportion de fiches assez élevée, c'est-à-dire 14%, l'intervenant mentionne ne pas savoir si la personne es soumise ou non à un suivi médical quelconque.



Données manquantes : 127 (15,1%)

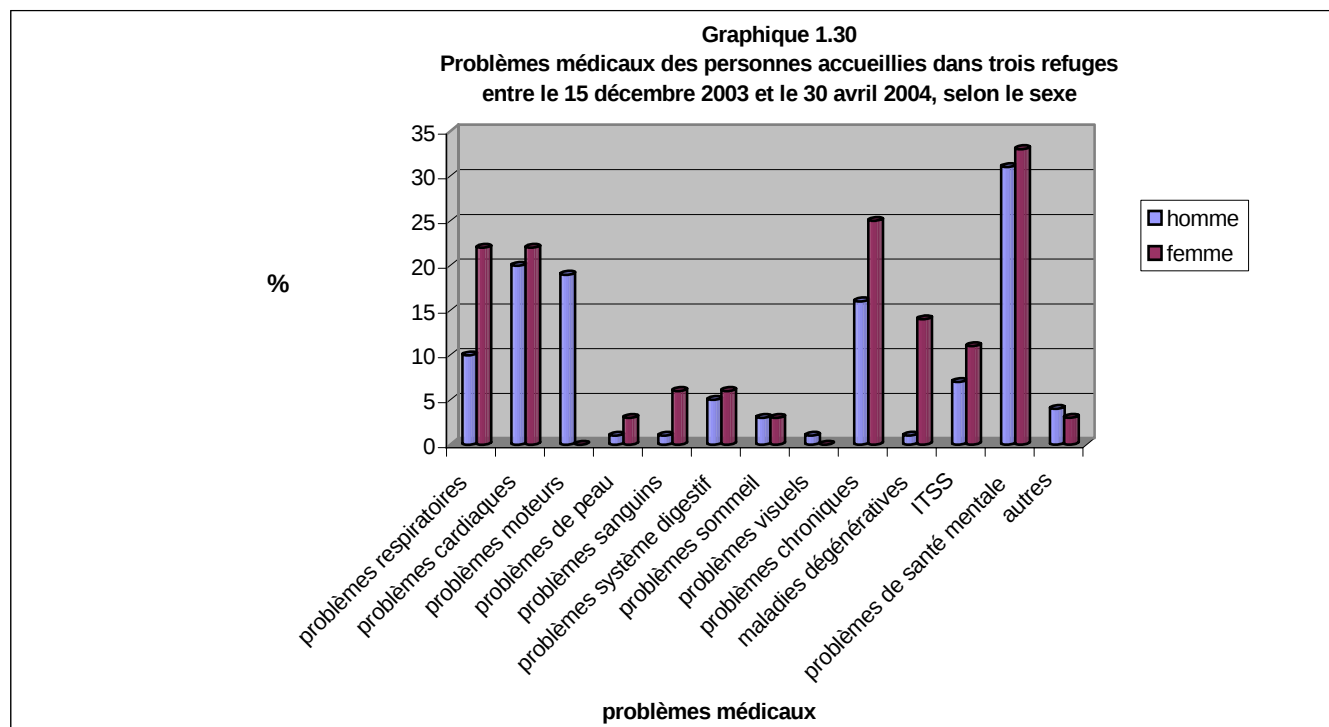
Les femmes déclarent significativement plus que les hommes avoir au moins un problème d'ordre médical, être soumise à un suivi médical et devoir prendre régulièrement une forme de médication (tableau 1.10). Par ailleurs, 8% des hommes et 7% des femmes déclarent avoir un ou des problèmes d'ordre médical en mentionnant ne pas avoir de suivi médical associé à leur condition et 4% des hommes contre 15% des femmes déclarent avoir un problème d'ordre médical sans toutefois prendre de médication.

Tableau 1.10 : Problèmes médicaux, suivi médical et médication des personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le sexe

	Problèmes médicaux	Suivi médical	Médicaments
✂ homme :	203 (29%)	137 (21%)	178 (25%)
✂ femme :	37 (52%)	32 (45%)	29 (37%)

Données manquantes pour les problèmes médicaux : 79 (9,4%)
Données manquantes pour le suivi médical : 83 (9,9%)
Données manquantes pour la médication : 44 (5,2%)

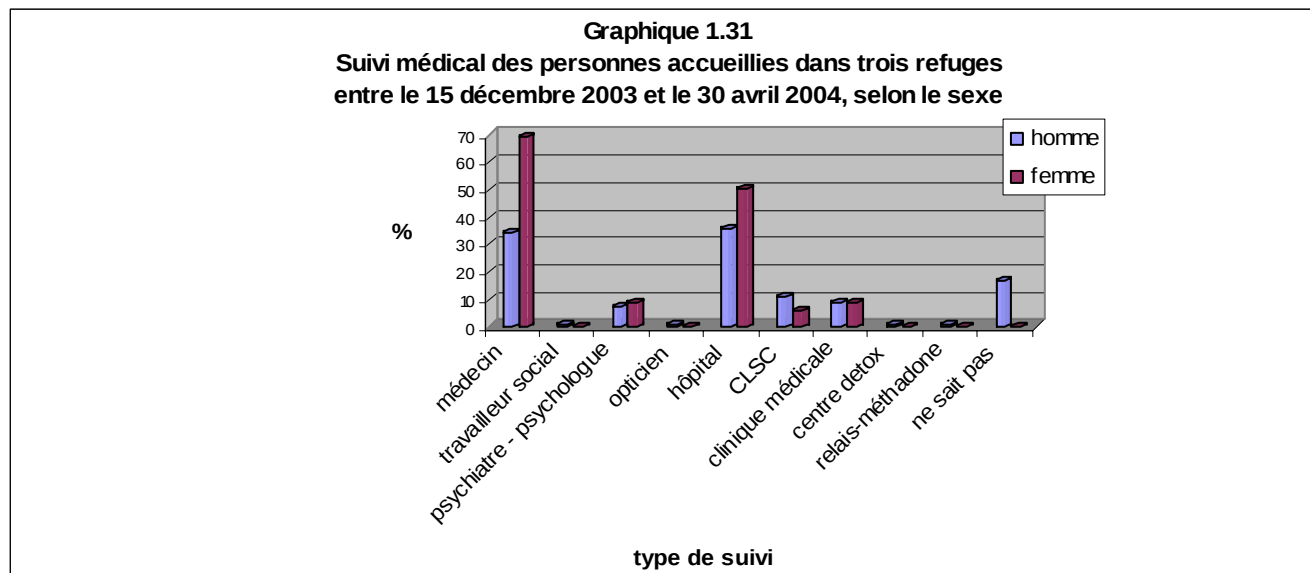
Dees différences s'observent quant aux types de problématiques mentionnées selon le sexe des personnes rencontrées (graphique 1.30). En effet, les femmes sembleraient plus sujettes que les hommes souffrir de problèmes respiratoires, de problèmes chroniques et de maladies dégénératives comme l'ostéoporose et l'arthrite. Les problèmes moteurs paraissent pour leur part affecter une plus grande proportion d'hommes que de femmes.



Données manquantes : 83 (9,9%)

En ce qui a trait au suivi médical, des différences marquées s'observent aussi lorsqu'on compare la situation des hommes et des femmes (graphique 1.31). Cette situation toucherait de manière légèrement plus marquée les femmes que les hommes qui, quant à eux, seraient proportionnellement plus nombreux que les femmes, à requérir les services d'un CLSC, dans qu'on sache exactement quelle est la nature de ces services.

Enfin, il semble que les hommes soient plus discrets que les femmes concernant leur condition médicale puisque les intervenants notent plus souvent sur la fiche d'inscription ne pas savoir ce qu'il en est les concernant.



Données manquantes : 127 (15,1%)

Lorsqu'on observe les résultats obtenus en ce qui concerne les problèmes médicaux, le suivi médical et la prise de médication, on note que plus l'âge augmente, plus les personnes rencontrées mentionnent avoir au moins un problème d'ordre médical et être soumises à un suivi quelconque (tableau 1.11). L'écart entre le pourcentage de ceux qui mentionnent avoir au moins un problème d'ordre médical et ceux qui mentionnent être soumis à un suivi médical selon l'âge grandit de manière à peu près stable d'une catégorie d'âge à l'autre (différence d'environ 6% à 7%), jusqu'à la catégorie des 55 ans et plus qui s'avère beaucoup plus que les autres présenter au moins un problème d'ordre médical.

Tableau 1.11: Problèmes médicaux, suivi médical et médication des personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon l'âge

	<i>Problèmes médicaux</i>	<i>Suivi médical</i>	<i>Médicaments</i>
18-25 ans :	22 (16%)	16 (9%)	25 (18%)
26-34 ans :	40 (23%)	25 (16%)	31 (17%)
35-44 ans :	75 (32%)	56 (26%)	61 (25%)
45-54 ans :	47 (39%)	37 (32%)	43 (34%)
55 ans + :	56 (56%)	35 (38%)	47 (45%)

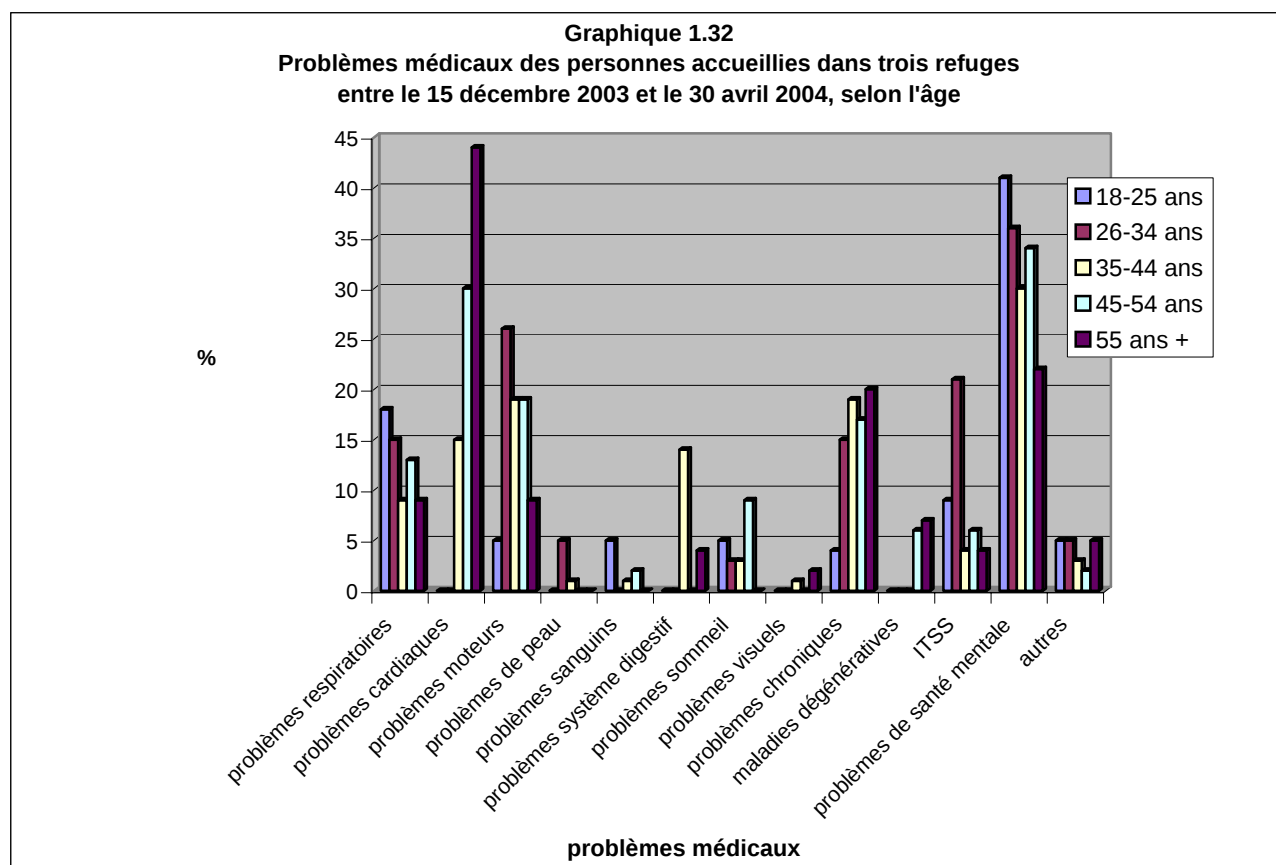
Données manquantes pour les problèmes médicaux : 79 (9,4%)

Données manquantes pour le suivi médical : 136 (16,2%)

Données manquantes pour la médication : 45 (5,4%)

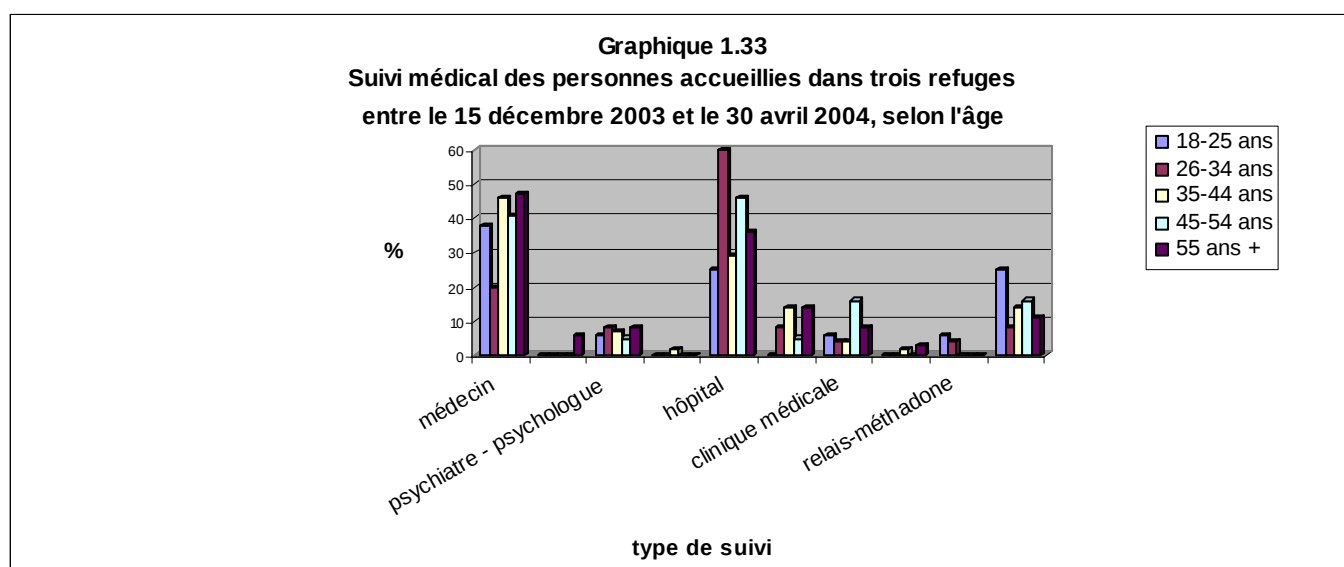
De surcroît, plus l'âge augmente, plus les personnes rencontrées nomment plus d'un problème de santé les affectant. En effet, pour les 18-25 ans lorsqu'un problème médical est mentionné, il n'y en a qu'un seul; parmi les 26-34 ans, 7 (4%) signalent deux problèmes, 2 (1%) mentionnent 3 problèmes et 1(1%) mentionne 4 problèmes; parmi les 35-44 ans, c'est 16 personnes (6%) qui signalent 2 problèmes, et une personne (1%) qui mentionne 3 problèmes; parmi les 45-54 ans, 16 (12%) mentionnent 2 problèmes et 3 (2%) déclarent 3 problèmes; enfin, parmi les 55 ans et plus, 18 (16%) personnes indiquent cumuler deux problèmes médicaux et une (1%) mentionne la présence de 3 problèmes.

En ce qui a trait aux types de problème de santé mentionnés selon l'âge, on remarque que la proportion de personnes qui disent souffrir des différents problèmes relevés dans les fiches d'admission des refuges participant à l'étude fluctue d'une maladie à l'autre et qu'il est difficile d'en tirer ne serait-ce que des grandes lignes (graphique 1.32). Ce qui attire surtout l'attention, c'est la proportion des ITSS principalement présentes chez les 26-35 ans et celle des problèmes de santé mentale qui paraît toucher près de la moitié des jeunes de 18 à 25 ans.



Données manquantes : 83 (9,9%)

En ce qui a trait au suivi médical, certains groupes d'âge se démarquent des autres même si on ne retrouve pas nécessairement de tendances claires (graphique 1.33). En effet, les personnes âgées entre 26-34 ans sont significativement moins suivies par un médecin, mais beaucoup plus suivies par un hôpital, que celles des autres groupes d'âge. Par ailleurs, les travailleurs sociaux interviendraient plus spécialement auprès des personnes âgées de 55 ans et plus, alors que le suivi au CLSC serait plus important chez les personnes âgées de 35 à 44 ans et de 55 ans et plus, tandis que le suivi dans une clinique médicale se ferait plus fréquent auprès des personnes itinérantes âgées entre 45 et 54 ans. Concernant l'organisme Relais-méthadone qui intervient spécifiquement auprès des personnes ayant des problèmes de consommation de drogues, ce sont les plus jeunes (18-25 ans et 26-34 ans) qui déclarent en plus grande proportion en bénéficier.



Données manquantes : 127 (15,1%)

On dénote une proportion beaucoup plus élevée de personnes déclarant avoir des problèmes d'ordre médical parmi les personnes fréquentant la Maison du Père pour une première fois que parmi celles s'adressant pour une première fois aux autres deux refuges participant à l'étude (tableau 1.12). Il est possible que ce résultat soit dû à la façon de compléter la fiche plutôt qu'à une réelle différence entre les clientèles qui fréquentent les refuges.

Peu importe le refuge, plus la proportion de personnes déclarant avoir au moins un problème médical est élevée, plus la proportion de personnes déclarant bénéficier d'un suivi médical quelconque est élevée.

Tableau 1.12: Problèmes médicaux, suivi médical et la médication des personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le refuge

		Problèmes médicaux	Suivi médical	Médicaments
✕	OBM	107 (28%)	84 (22%)	96 (24%)
✕	MBA	36 (26%)	21 (18%)	32 (20%)
✕	M. Père	97 (41%)	64 (30%)	79 (33%)

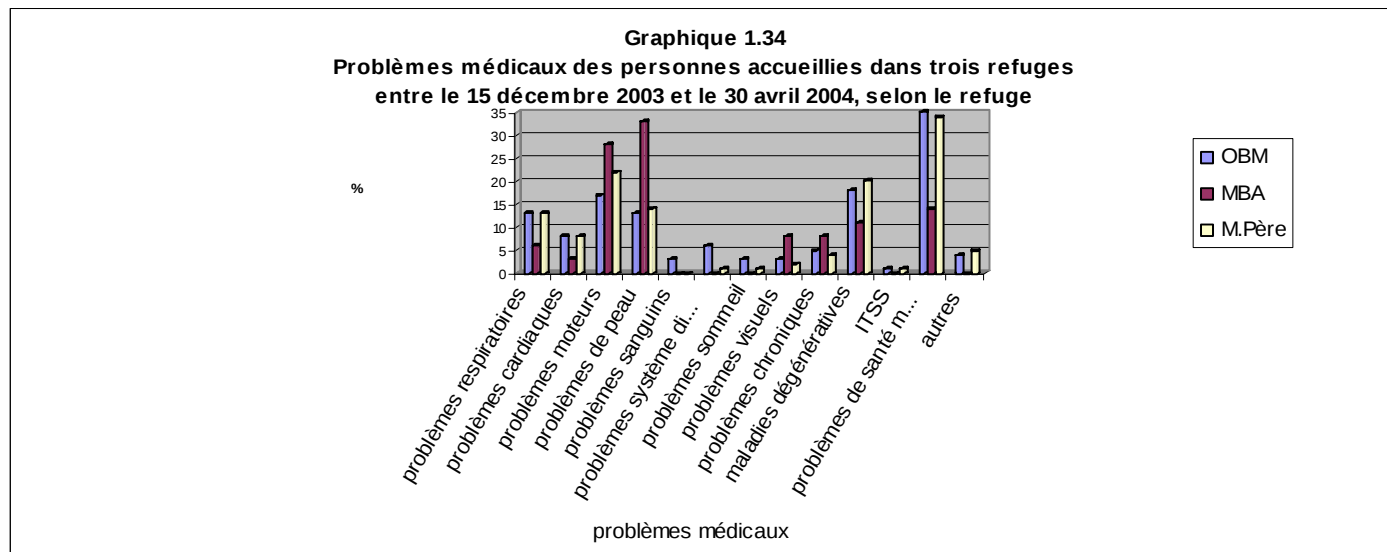
Données manquantes pour les problèmes médicaux : 79 (9,4%)

Données manquantes pour le suivi médical : 136 (16,2%)

Données manquantes pour la médication : 44 (5,2%)

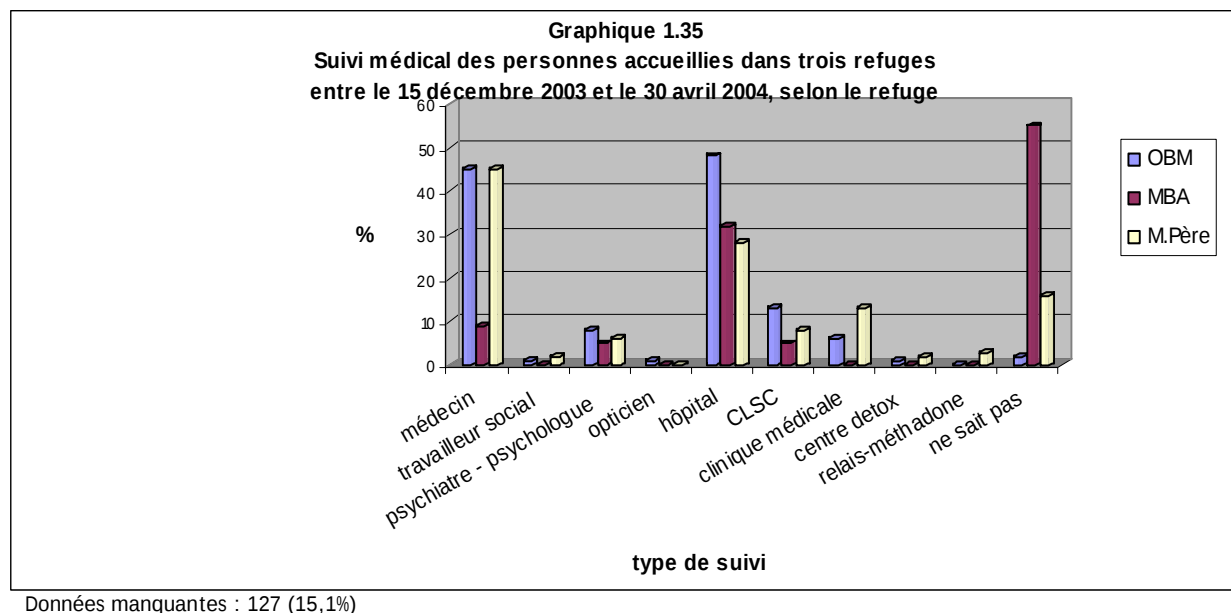
Les fiches d'inscriptions remplies à la Old Brewery Mission et à la Mission Bon Accueil portent à croire que, respectivement, 73% et 74% des personnes rencontrées n'auraient pas de problème d'ordre médical alors que cette proportion diminue à 59% pour les personnes fréquentant la Maison du Père.

Les personnes fréquentant la Mission Bon Accueil semblent avoir moins de problèmes respiratoires, de problèmes cardiaques, de maladies dégénératives et de problèmes de santé mentale que ceux fréquentant la Old Brewery Mission et la Maison du Père (graphique 1.34). Par contre, les personnes fréquentant la Mission Bon Accueil auraient plus de problèmes moteurs, de problèmes de peau, de problèmes visuels et de problèmes chroniques que ceux fréquentant les deux autres refuges. La Old Brewery Mission, quant à elle, se distingue par une proportion plus élevée de personnes qui mentionnent avoir des problèmes sanguins, des problèmes liés au système digestif ainsi que des problèmes liés au sommeil que dans les deux autres refuges.



Données manquantes : 83 (9,9%)

Le type de suivi médical des personnes rencontrées diffère, lui aussi, d'un refuge à l'autre (graphique 1.35). En effet, les personnes fréquentant la Mission Bon Accueil déclarent significativement moins être suivies par un médecin ou dans une clinique médicale que celles admises dans les deux autres refuges. Encore ici, il est possible que ceci soit dû à la collecte des données effectuée par l'organisme, puisqu'à cette question la proportion des données manquantes (ne sait pas) apparaît comme étant très importante à la Mission Bon Accueil. Notons donc simplement que, les personnes fréquentant la Old Brewery Mission déclarent, plus que les personnes fréquentant les deux autres refuges, être l'objet d'un suivi dans un hôpital tandis que pour la Maison du Père, la même situation s'observe pour le suivi dans une clinique médicale.



1.5.11 Consommation et dépendances

Parmi l'ensemble des personnes accueillies pour une première fois dans les refuges durant la période à l'étude 164 (21%) disent avoir des problèmes de consommation de drogues tandis qu'une proportion similaire (20%) mentionne avoir un problème de consommation d'alcool (tableau 1.13). L'utilisation des seringues⁵ ainsi que les problèmes liés au jeu pathologique se constatent dans une proportion nettement moins importante (seringues : 5 % et jeu pathologique : 7%).

Tableau 1.13 : Problèmes liés à la consommation et à la dépendance pour les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004

	<u>Droque</u>	<u>Seringues</u>	<u>alcool</u>	<u>jeu pathologique</u>
Personnes concernées	164 (21%)	40 (5%)	159 (20%)	53 (7%)

Données manquantes concernant les drogues : 49 (5,8%)

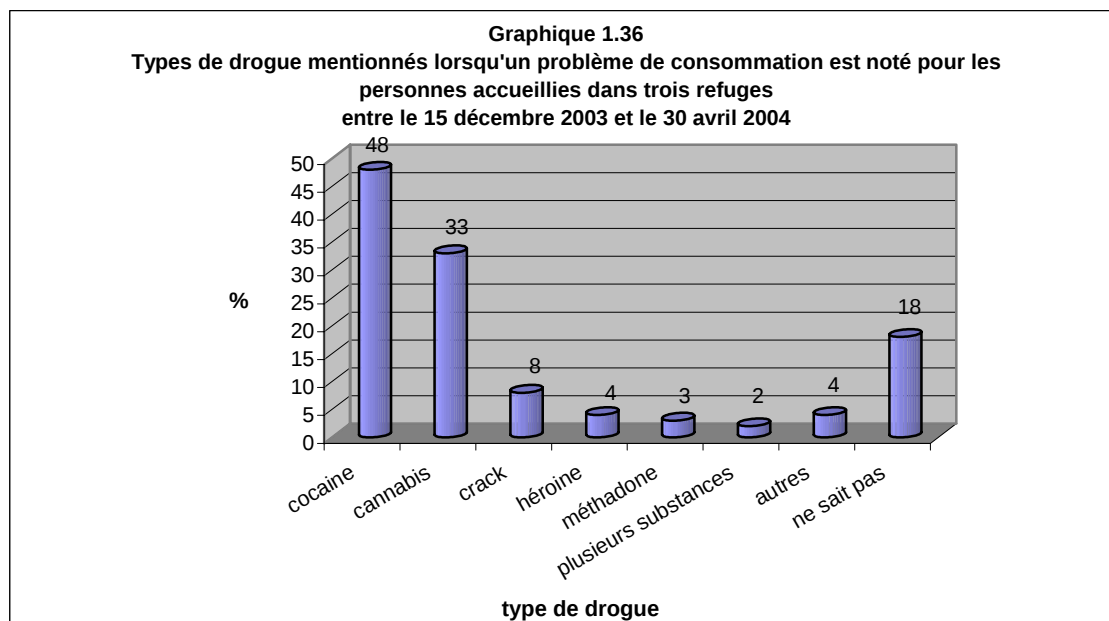
Données manquantes concernant l'utilisation des seringues : 66 (7,9%)

Données manquantes concernant l'alcool : 62 (7,4%)

Données manquantes concernant le jeu pathologique : 70 (8,3%)

⁵ Il faut ici signaler que cette catégorie ne concerne pas uniquement les personnes consommatrices de drogues injectables. mais peut aussi s'appliquer aux personnes diabétiques.

Pour les 164 cas où un problème de consommation est mentionné, les types de drogues concernés sont essentiellement la cocaïne (48%) et le cannabis (33%) (graphique 1.36). Pour une proportion relativement élevée des fiches (18%), l'intervenant note ne pas savoir de quel type de drogue il s'agit.



Données manquantes : 51 (6,1%)

Une proportion équivalente d'hommes et de femmes avouent avoir des problèmes de consommation de drogues (21% des hommes et des femmes) (tableau 1.14). Les problèmes de consommation d'alcool et l'utilisation de seringues paraissent légèrement plus importants chez les femmes (alcool : 23%; seringues : 8%) que chez les hommes (alcool : 20% ; seringues : 5%). Enfin, les problèmes liés au jeu seraient nettement prédominants chez les hommes (7% des hommes et 1% des femmes).

Tableau 1.14 : Problèmes liés à la consommation et à la dépendance des personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le sexe

	<u>Droque</u>	<u>Seringues</u>	<u>alcool</u>	<u>jeu pathologique</u>
<i>Homme</i>	147 (21%)	34 (5%)	141 (20%)	51 (7%)
<i>Femme</i>	16 (21%)	6 (8%)	18 (23%)	1 (1%)

Données manquantes concernant la drogue : 49 (5,8%)

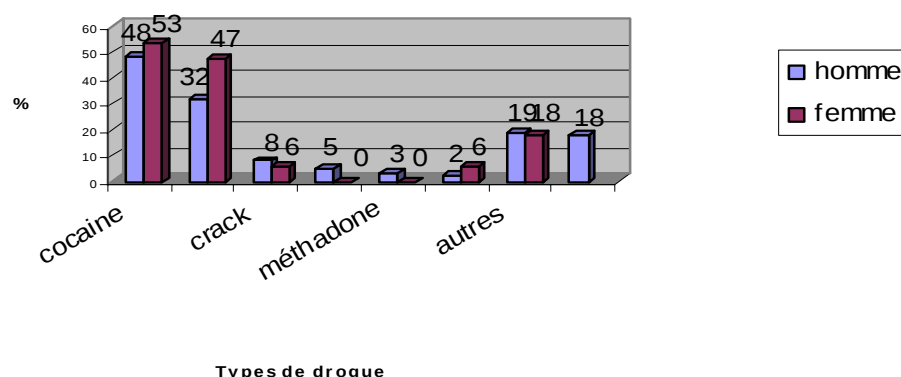
Données manquantes concernant l'utilisation des seringues : 66 (7,9%)

Données manquantes concernant l'alcool : 62 (7,4%)

Données manquantes concernant le jeu pathologique : 70 (8,3%)

Les types de drogues consommées varient peu en fonction du sexe de la personne accueillie dans les différents refuges participant à l'étude (graphique 1.37). Cependant, toute proportion gardée, les femmes auraient plus de problèmes de consommation de cocaïne, de cannabis et de mélange de plusieurs substances que les hommes. Les hommes, quant à eux se démarqueraient par leur consommation d'héroïne, de méthadone et par le fait que l'intervenant ne savait pas de quelle substance il s'agissait au moment de

Graphique 1.37
Types de drogue consommés par les personnes accueillies dans trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le sexe



remplir la fiche.

Données manquantes : 51 (6,1%)

Les problèmes de consommation de drogues paraissent plus importants chez les personnes âgées de moins de 45 ans tandis que pour la consommation d'alcool, plus l'âge augmente, plus la proportion des personnes spécifiant qu'il s'agit d'un problème pour eux augmente (tableau 1.15). L'utilisation des seringues serait plus marquée chez les personnes âgées entre 35 et 44 ans et ne concernerait pas du tout les personnes âgées de 55 ans et plus. Enfin, les problèmes liés au jeu pathologique seraient manifestement plus présents chez les personnes itinérantes plus âgées (45-54 ans et 55 ans et plus) que chez les plus jeunes.

Tableau 1.15 : Problèmes liés à la consommation et à la dépendance des personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et 30 avril 2004, selon l'âge

	<i>Droque</i>	<i>Seringues</i>	<i>alcool</i>	<i>jeu pathologique</i>
18-25 ans	30 (21%)	5 (4%)	19 (14%)	5 (4%)
26-34 ans	55 (30%)	9 (5%)	30 (17%)	10 (6%)
35-44 ans	54 (23%)	18 (8%)	50 (21%)	14 (6%)
45-54 ans	19 (15%)	8 (7%)	27 (22%)	14 (11%)
55 ans +	5 (5%)	0 (0%)	33 (32%)	10 (10%)

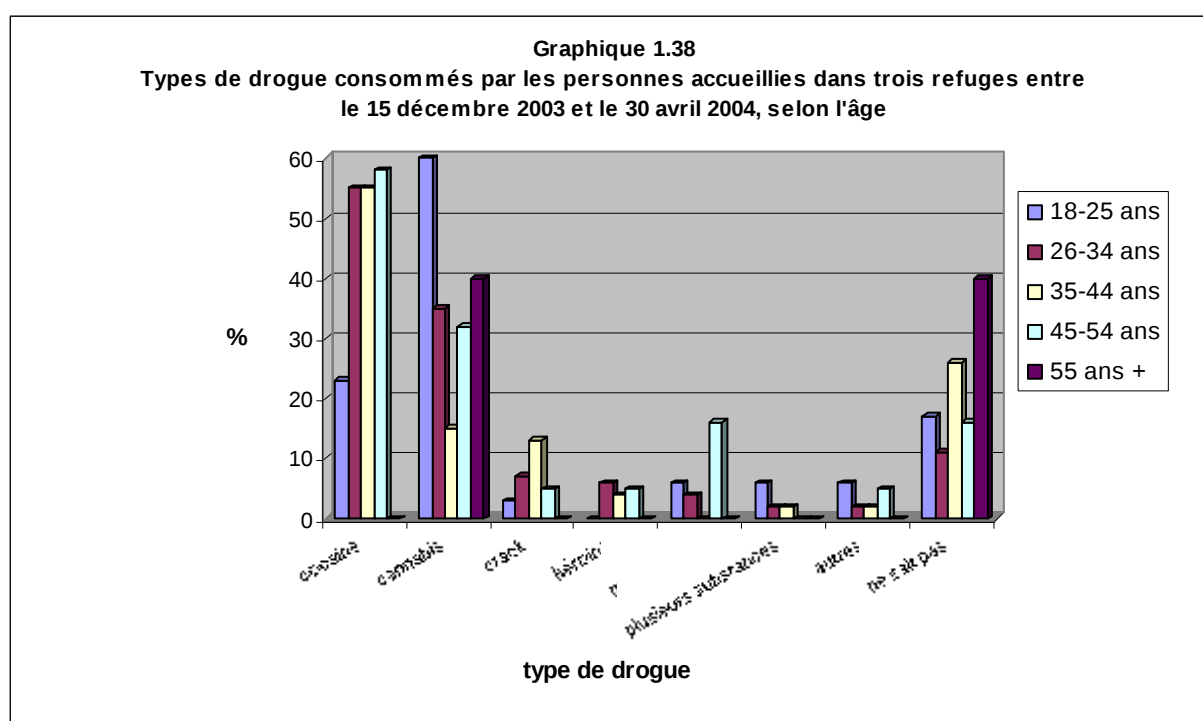
Données manquantes concernant la drogue : 50 (6,0%)

Données manquantes concernant l'utilisation des seringues : 67 (8,0%)

Données manquantes concernant l'alcool : 63 (7,5%)

Données manquantes concernant le jeu pathologique : 71 (8,5%)

L'âge des personnes rencontrées paraît aussi en lien avec le type de drogues consommées (graphique 1.38). En effet, les personnes âgées entre 18 et 25 ans consommeraient significativement moins de cocaïne que les personnes des autres groupes d'âge, mais consommeraient beaucoup plus de cannabis. Les personnes âgées de 35 à 44 ans consommeraient davantage de crack que les personnes des autres groupes d'âge, mais significativement moins de cannabis. Les personnes âgées entre 45 et 54 ans se démarqueraient par leur consommation plus élevée de méthadone tandis que les plus vieux (55 ans et plus) feraient surtout usage de cannabis (ou l'intervenant n'est pas en mesure de noter le type de substance consommée). Il importe de noter que les personnes âgées de 55 ans et plus qui disent avoir des problèmes de consommation de drogues ne sont qu'au nombre de cinq.



Données manquantes : 52 (6.2%)

Le pourcentage de personnes spécifiant avoir des problèmes de consommation de drogues varie légèrement d'un refuge à l'autre. En effet, la Old Brewery Mission compte (18%) de fiches où un problème de consommation de drogues est noté, tandis que cette proportion atteint 21% pour la Mission Bon Accueil et 25% pour la Maison du Père (tableau 1.16). La même tendance s'observe en ce qui concerne les problèmes de consommation d'alcool, c'est-à-dire que cette problématique semble moins toucher les personnes ayant fréquenté pour une première fois la Old Brewery Mission (17%), que la Mission Bon Accueil (20%) et la Maison du Père (27%) durant la période à l'étude. L'utilisation des seringues pour sa part ne varie pas en fonction des refuges fréquentés par les personnes concernées, mais une différence marquée s'observe en ce qui concerne les problèmes liés au jeu pathologique, les individus ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription à la Maison du Père étant significativement plus sujet à ce type de problématique que dans les deux autres refuges.

Tableau 1.16 : Problèmes liés à la consommation et à la dépendance des personnes accueillies dans les trois refuges du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004, selon le refuge

	<i>Droque</i>	<i>Seringues</i>	<i>alcool</i>	<i>jeu pathologique</i>
OBM	73 (18%)	20 (5%)	67 (17%)	25 (6%)
MBA	33 (21%)	7 (5%)	30 (20%)	6 (4%)
M.Père	58 (25%)	13 (6%)	62 (27%)	22 (10%)

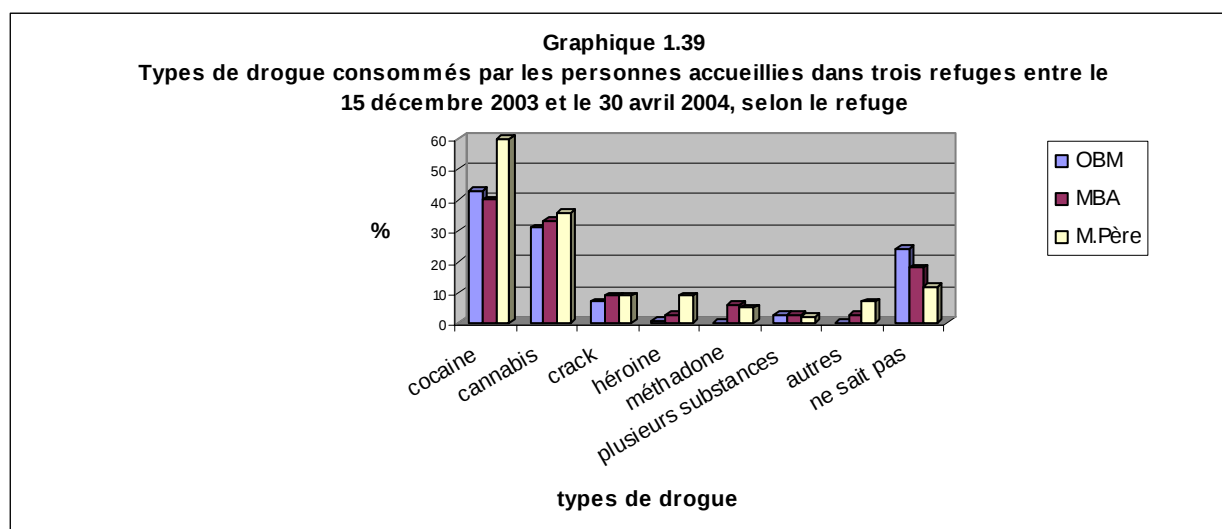
Données manquantes concernant la drogue : 49 (5,8%)

Données manquantes concernant l'utilisation des seringues : 66 (7,9%)

Données manquantes concernant l'alcool : 62 (7,4%)

Données manquantes concernant le jeu pathologique : 70 (8,3%)

Le type de drogues consommé diffère peu d'un organisme à l'autre (graphique 1.39). Néanmoins, la Maison du Père se démarque en admettant une proportion plus élevée que les deux autres refuges de consommateurs de cocaïne et d'héroïne. La Old Brewery Mission, quant à elle, se distingue par sa moins grande proportion de consommateurs d'héroïne et de méthadone et le fait que les intervenants semblent, moins souvent que ceux des autres refuges, pouvoir spécifier de quel type de substance il s'agit lorsque la personne accueillie mentionne avoir un problème de consommation de drogue.



Données manquantes : 51 (6,1%)

1.5.12 Les cartes d'identités

Les personnes rencontrées dans les différents refuges participants ont été en mesure de fournir leur numéro d'assurance sociale dans 89% des cas (n = 683) tandis que sur 11% des fiches d'inscription remplies, on ne retrouve pas cette information. Le numéro de la carte d'assurance maladie du Québec, quant à lui, ne se retrouve que sur 74% des fiches d'inscription remplies. Ainsi on constate que la donnée relative au numéro d'assurance maladie comporte une proportion considérable de données manquantes (23,2%) comparativement au pourcentage de données manquantes liés au numéro d'assurance sociale (8,8%).

La disponibilité des numéros d'assurance sociale et d'assurance maladie est beaucoup plus grande lorsque la personne rencontrée est un homme que lorsqu'il s'agit d'une femme (tableau 1.17).

Tableau 1.17: Disponibilité des numéros d'assurance sociale et d'assurance maladie des personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le sexe

	NAS		Assurance maladie	
	OUI	NON	OUI	NON
Homme	634 (91%)	63 (9%)	438 (75%)	145 (25%)
Femme	48 (71%)	20 (29%)	37 (61%)	24 (39%)

Données manquantes NAS : 74 (8,8%)

Données manquantes assurance maladie : 195 (23,2%)

Les plus jeunes (18-25 ans) semblent avoir plus de difficulté à fournir leur numéro d'assurance sociale que les personnes des autres groupes d'âge (tableau 1.18). En ce qui a trait au numéro d'assurance maladie, on note que plus l'âge augmente, plus la disponibilité de la donnée augmente. Les plus jeunes (18-25 ans et 26-34 ans) seraient donc ceux pour qui l'accès au système de santé québécois est le plus difficile étant donné que la carte d'assurance maladie est un pré-requis indispensable à tout soin et traitement gratuit.

Tableau 1.18 : Disponibilité des numéros d'assurance sociale et d'assurance maladie selon l'âge des personnes accueillies dans trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon l'âge

	NAS	Assurance maladie
18-25 ans	102 (79%)	63 (61%)
26-34 ans	162 (93%)	92 (66%)
35-44 ans	215 (92%)	155 (78%)
45-54 ans	111 (88%)	91 (82%)
55 ans +	93 (90%)	75 (82%)

Données manquantes NAS : 74 (8,8%)

Données manquantes assurance maladie : 195 (23,2%)

Enfin, les personnes qui fréquentent la Old Brewery Mission semblent paraissent moins en mesure de fournir leur numéro d'assurance social ainsi que leur numéro d'assurance maladie, que celles qui s'adressent aux deux autres refuges (tableau 1.19). Ces résultats peuvent encore une fois être dus au fait que la cueillette des données ne s'est pas nécessairement réalisée de la même façon dans tous les refuges non plus que par tous les intervenants à l'intérieur d'un même refuge. Par contre, ces résultats doivent être sérieusement pris en compte puisque la disponibilité de ces deux numéros influence l'accès au marché du travail ainsi qu'au système de santé gratuit pour les personnes itinérantes comme pour la population en général. La non-disponibilité de ces numéros peut avoir de lourdes conséquences sur le parcours des individus.

Tableau 1.19 :Disponibilité des numéros d'assurance sociale et d'assurance maladie des personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le refuge

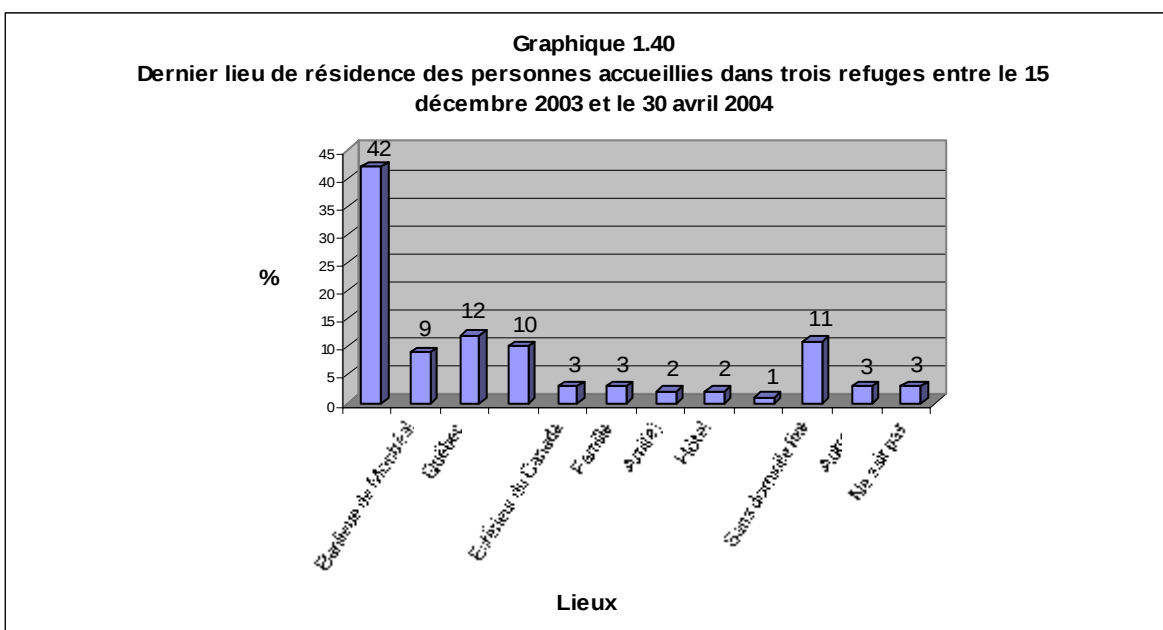
	NAS	Assurance maladie
OBM	318 (85%)	190 (60%)
MBA	151 (94%)	112 (90%)
M. Père	214 (94%)	174 (85%)

Données manquantes NAS : 74 (8,8%)

Données manquantes assurance maladie : 195 (23,2%)

1.5.13 Dernier lieu de résidence

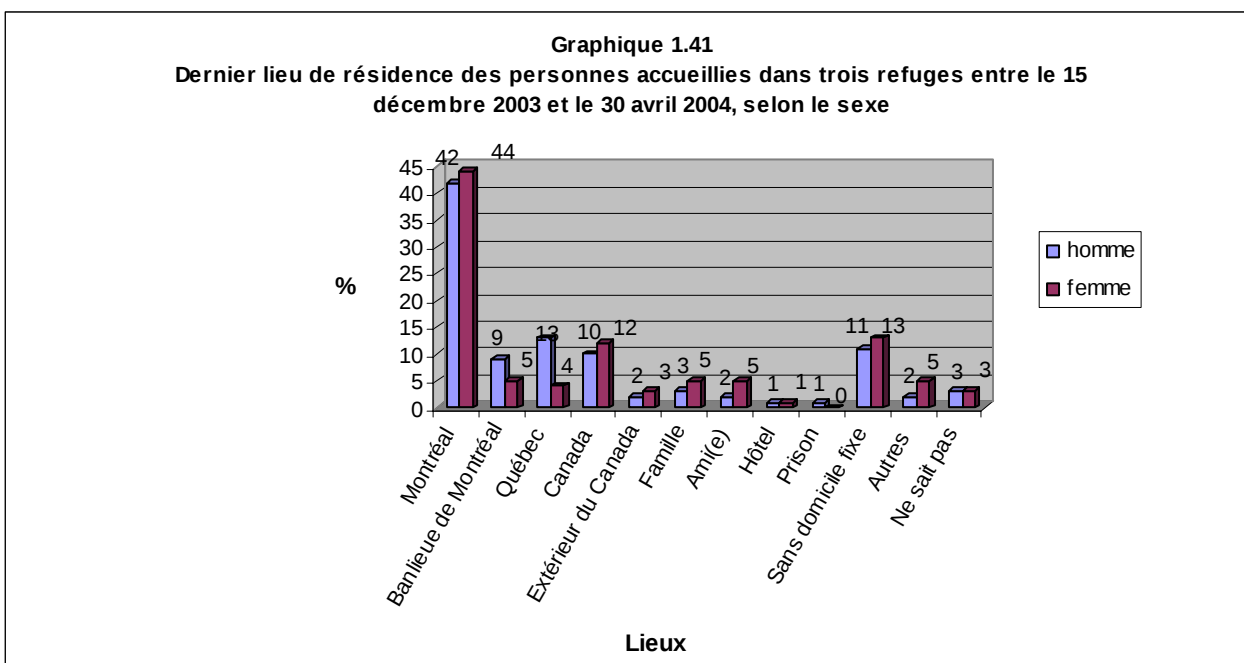
Majoritairement, les personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription dans l'un ou l'autre des refuges participants avait un domicile à Montréal (42%) avant d'utiliser les services des refuges. Par contre, puisque la majorité des intervenants ayant rempli la fiche d'inscription n'ont pas spécifié la date en lien avec le dernier lieu de résidence des personnes rencontrées, il demeure impossible de dire si ces personnes avaient un domicile fixe lors de la période précédant immédiatement la fréquentation du refuge ou si un laps de temps considérable s'est écoulé depuis le moment où la personne avait encore un domicile fixe.



Données manquantes : 67 (8%)

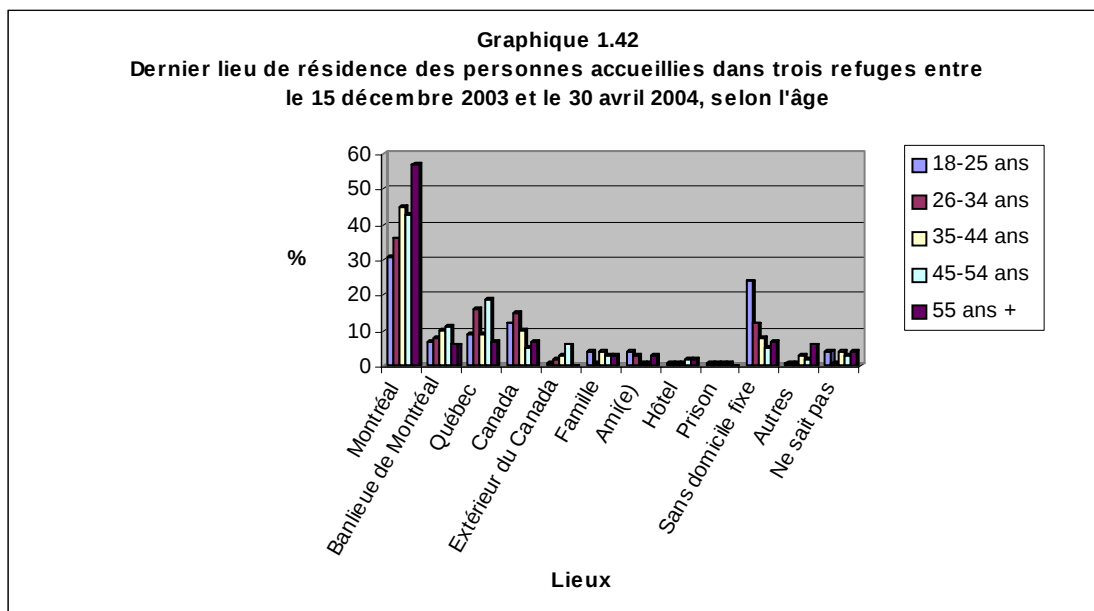
Les hommes (9%) semblent, plus que les femmes (5%), avoir eu leur dernier lieu de résidence en banlieue de Montréal ou ailleurs dans la province de Québec (graphique 1.41). Ces résultats vont à l'encontre de l'hypothèse posée au moment de faire l'analyse du lieu de naissance des personnes rencontrées en fonction de leur sexe. Rappelons que la proportion de femmes (12%) nées en banlieue de Montréal était supérieure à celles des hommes (6%) dans la même situation. L'équipe de la recherche avait alors posée l'hypothèse que la disponibilité et l'accessibilité aux services d'hébergement pour femmes étaient encore moins grandes que pour les hommes en banlieue et que ces dernières devaient se déplacer en plus grand nombre dans les grands centres comme Montréal afin d'avoir accès à ces ressources. Les femmes, quant à elles, semblent avoir eu,

un peu plus souvent que les hommes, leur dernier lieu de résidence chez un membre de la famille (femme = 5% ; homme = 3%) ou chez un ou une amie (femme = 5% ; homme = 2%). Une proportion similaire de femmes (13%) et d'hommes (11%) mentionnent qu'ils étaient déjà sans domicile fixe avant de commencer à fréquenter le refuge pour lequel une fiche d'inscription a été remplie.



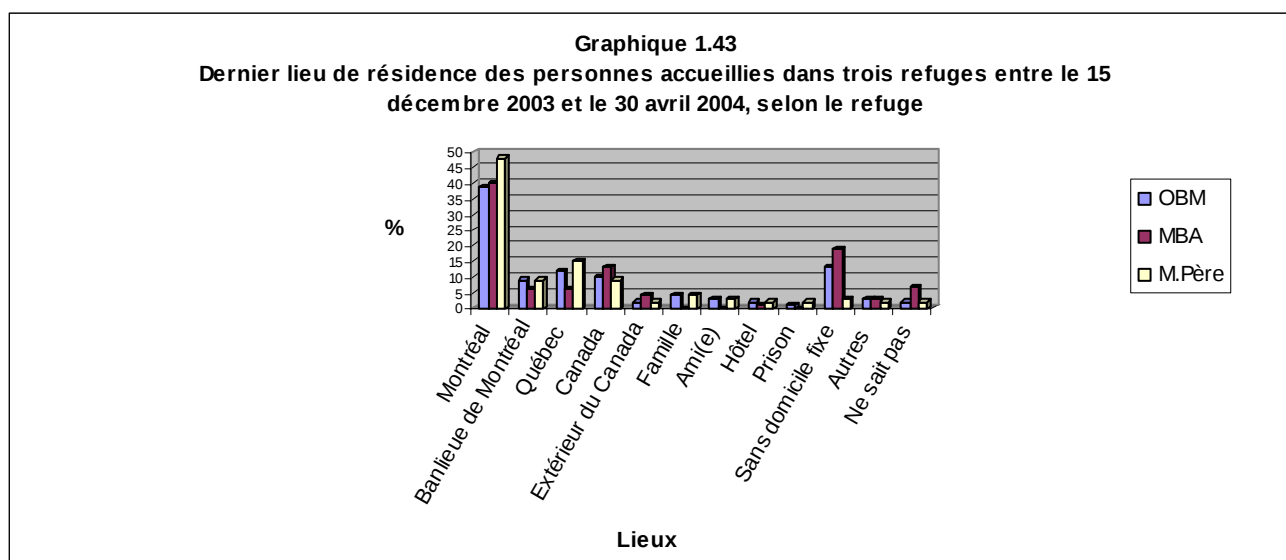
Données manquantes : 67 (8,0%)

Si on compare l'âge des personnes rencontrées en fonction de leur dernier lieu de résidence (graphique 1.42), on remarque que, plus l'âge augmente, plus les personnes ont tendance à mentionner que leur dernier lieu de résidence était à Montréal (exception faite des personnes âgées entre 45 et 54 ans) ou en banlieue de Montréal (exception faite des 55 ans et plus). De plus, les personnes âgées entre 26 et 34 ans et celles âgées entre 45 et 54 ans ont plus tendance que les autres groupes d'âge à mentionner que leur dernier lieu de résidence se situait ailleurs au Québec. Enfin, les personnes âgées entre 18 et 25 ans ont manifestement plus tendance que les autres groupes d'âge à mentionner qu'ils étaient sans domicile fixe avant de fréquenter le refuge pour lequel une fiche a été remplie.



Données manquantes : 68 (8,1%)

D'un autre côté, quelques différences s'observent lorsqu'on compare les résultats obtenus à la question relative au dernier lieu de résidence des personnes rencontrées en fonction du refuge fréquenté (graphique 1.43). En effet, les personnes dont une fiche d'inscription a été remplie à la Maison du Père semblent, un peu plus que les autres, avoir eu leur dernier lieu de résidence à Montréal et nettement moins que les autres, s'être considéré sans domicile fixe avant leur venue au refuge. Le dernier lieu de résidences des personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription à la Mission Bon Accueil se situait, moins que les personnes fréquentant les deux autres refuges, en banlieue de Montréal, mais étaient significativement déjà plus sans domicile fixe que les personnes des deux autres refuges, avant de commencer à fréquenter la Mission Bon Accueil.



1.5.14 Occupation le jour

Cette donnée ne concerne pas uniquement les occupations le jour au moment de remplir la fiche puisque la question posée était « Que faites-vous habituellement durant la journée? ». Du coup, plusieurs personnes fréquentant le refuge à cause d'une situation particulière (ex : problème familial précis, situation de violence conjugale, perte de son appartement...) ont mentionné leurs occupations habituelles, souvent antérieures à la situation qui les a amené à fréquenter la ressource d'hébergement. De façon générale, les personnes rencontrées au moment de remplir la fiche d'inscription dans les différents refuges participants mentionnent s'occuper le jour en cherchant du travail (22%), en travaillant (17%), en marchant, en se promenant (15%) ou encore en cherchant un appartement (7%) (tableau 1.20). Il importe de mentionner qu'une proportion considérable d'individus spécifient qu'ils ne font rien pour occuper leurs journées (16%). Pour 6% des fiches, l'intervenant qui l'a remplie avec la personne concernée n'était pas en mesure de dire quelles étaient les occupations le jour de la personne.

Lorsqu'on observe les occupations mentionnées en fonction du sexe des personnes rencontrées, on remarque certaines divergences (tableau 23). Par exemple, les femmes semblent, un peu moins que les hommes chercher du travail ou travailler. Les hommes auraient plus tendance à marcher, se promener, voire errer (homme = 16% ; femme = 55%) tandis que les femmes spécifieraient, plus souvent que les hommes ne pas avoir d'occupations (homme = 15% ; femme = 26%) ou étudier (homme = 2% ; femme : 10%). De plus, même si cette donnée n'apparaît pas dans le tableau 23, une proportion considérable de femmes mentionnent s'occuper le jour en demeurant à la maison (12%).

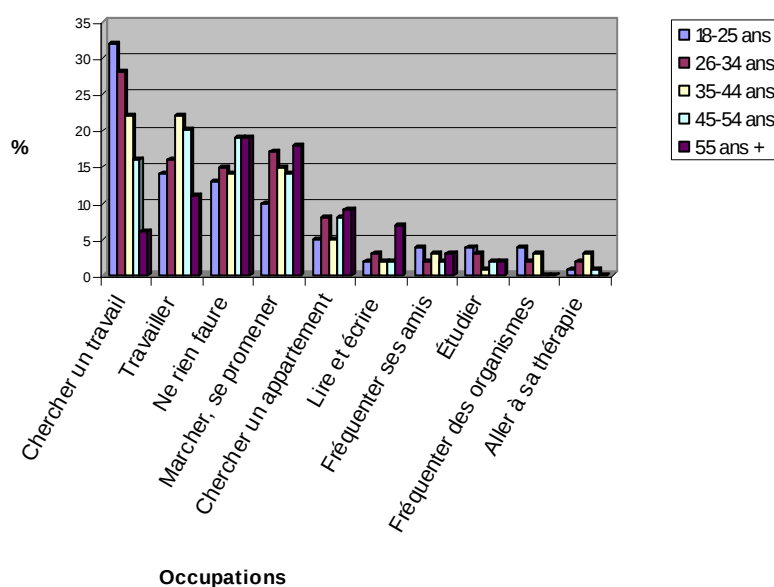
Tableau 1.20 : Occupation le jour la plus souvent mentionnée par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 15 avril 2004, selon le sexe

	Homme		Femme		Total	
<i>Chercher du travail</i>	158	22%	8	14%	167	22%
<i>Travailler</i>	124	18%	8	14%	132	17%
<i>Ne rien faire</i>	104	15%	15	26%	119	16%
<i>Marcher, se promener</i>	110	16%	3	5%	113	15%
<i>Chercher un appartement</i>	48	7%	3	5%	51	7%
<i>Lire et écrire</i>	20	3%	2	3%	22	3%
<i>Fréquenter ses amis</i>	19	3%	2	3%	21	3%
<i>Étudier</i>	12	2%	6	10%	18	2%
<i>Fréquenter des organismes</i>	16	2%	1	2%	17	2%
<i>Aller à sa thérapie</i>	12	2%	0	0%	12	2%

Données manquantes : 75 (8,9%)

De façon générale, plus l'âge des personnes augmente, moins celles-ci ont tendance à spécifier que leur occupation le jour constitue à chercher du travail (graphique 1.44). Pour ceux qui se disent sur le marché du travail, la distribution de l'âge suit une courbe s'apparentant à un courbe normale dans le sens où la proportion la plus importante de personnes concernées se trouvent chez les 35-44 ans (au milieu de la pyramide des âges) et que plus on s'éloigne vers les extrémités de la courbe, plus la proportion de personnes concernées diminue. Les personnes plus âgées (45-54 ans et 55 ans et plus) ont tendance plus que les autres groupes d'âge à spécifier qu'ils ne font rien de leurs journées ou encore qu'ils lisent et écrivent. Enfin, l'errance (marcher, se promener) semble être moins le fait des plus jeunes (18-25 ans) que des autres groupes d'âge.

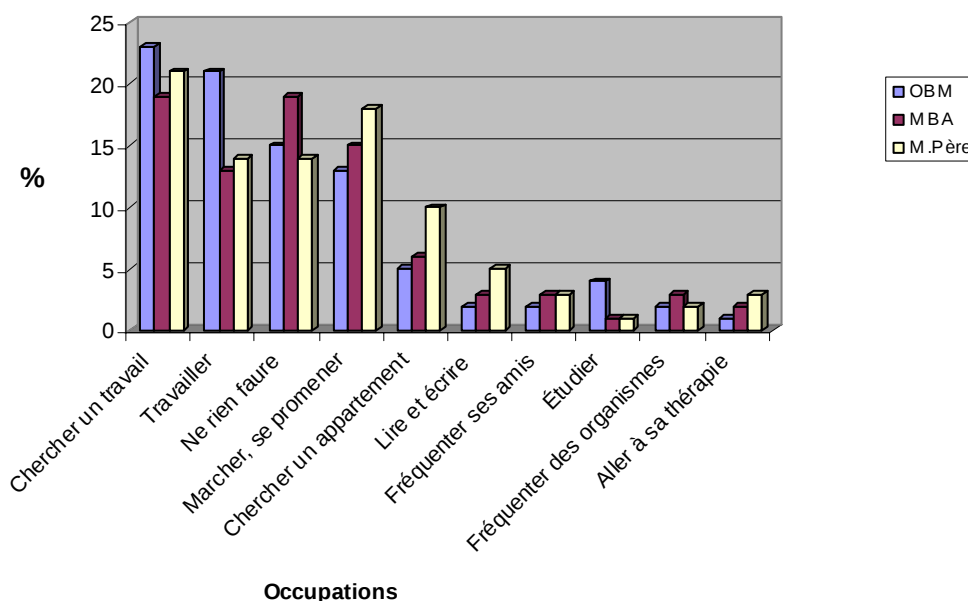
Graphique 1.44
Occupation le jour des personnes accueillies dans trois refuges
entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon l'âge



Données manquantes : 76 (9,0%)

D'un refuge à un autre, les types d'occupation le jour demeurent relativement similaires (graphique 1.45). Cependant, on note que chercher du travail, travailler et étudier seraient des occupations plus importantes pour les personnes qui fréquentent la Old Brewery Mission. La Mission Bon Accueil se distinguerait des autres refuges par la proportion élevée de personnes qui mentionnent ne rien faire tandis que, pour Maison du Père, il s'agirait du fait d'errer (marcher, se promener et de chercher un appartement).

Graphique 1.45
Occupation le jour des personnes accueillies dans trois refuges
entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le refuge



Données manquantes : 75 (8,9%)

1.5.15 Le contenu du sac

De façon générale, 66% des sacs apportés aux refuges par les personnes, lors de leur inscription, ont été inspectés. De prime à bord, il est possible de croire que cette pratique semble beaucoup plus répandue auprès des femmes (92% des sacs sont inspectés) que des hommes (63% des sacs sont inspectés). Cependant, on observe qu'il s'agit plus d'une pratique qui diffère d'un organisme à l'autre. En effet, à la Old Brewery Mission qui inclut le pavillon pour femmes on inspecterait plus systématiquement les sacs, peu importe le sexe des personnes rencontrées (les données révèlent que 86% des sacs amenés par les personnes ont été fouillés). La proportion de sacs inspectés est nettement moindre pour les deux autres refuges. Pour la Mission Bon Accueil, c'est 43% des sacs qui sont inspectés, tandis que pour la Maison du Père, cette proportion se situe à 27%. Cependant, il convient d'être prudent avec ces données puisqu'on y retrouve énormément de données manquantes (n = 292 pour 34,8% des fiches).

D'un autre côté, il semblerait que les plus jeunes (18-25 ans) voient leur sac se faire inspecté plus souvent que les personnes des autres groupes d'âge et que les plus vieux (55 ans et plus) voient leur sac se faire inspecté moins souvent que les personnes des autres groupes d'âge (18-25 ans : 80% ; 26-34 ans : 64% ; 35-44 ans : 65% ; 45-54 ans : 70% ; 55 ans et plus : 50%).

Dans un peu plus du trois-quart des cas (77% où le sac a été inspecté), aucun article n'a été gardé par les intervenants. Dans les cas où un intervenant a gardé un objet, il s'agit essentiellement d'armes (86% des cas), de médicaments (33% des cas), de produit du tabac (5% des cas), de vêtements (3% des cas), de revues (2% des cas), de walkman et de CD (2% des cas), de parfum (2% des cas) et de téléphone cellulaire (2% des cas).

1.16 Les armes

Seulement 8% des personnes rencontrées ont mentionné avoir une arme sur eux au moment de remplir la fiche d'inscription alors que 92% ont déclaré ne pas en avoir (données manquantes : 97 soit 11,5%) des fiches. Il semble y avoir une différence marquée entre les hommes et les femmes en ce qui concerne le port d'une arme. En effet, 16% des femmes ont mentionné posséder une arme alors que seulement 8% des hommes l'ont fait. Il est possible de penser que ces résultats s'expliqueraient par les femmes pourraient avoir plus peur que les hommes de se faire agresser et se croiraient protégées en possédant une arme. Une autre explication plausible pour expliquer le fait que deux fois plus de femmes que d'hommes mentionnent avoir une ou des armes dans les refuges concernent le fait que des instruments tels des coupes-ongles, des pinces à épiler, des rasoirs, des instruments de couture... sont tous considérés comme des armes dans les refuges participants.

L'âge des personnes rencontrées ne semble pas vraiment influencer le fait de porter une arme ou non (tableau 1.21).

Tableau 1.21 : Possession d'une arme par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon l'âge

18-25 ans	10	7%
26-34 ans	15	8%
35-44 ans	20	10%
45-54 ans	10	10%
55 ans et plus	7	8%

Données manquantes : 98 (11,7%)

Par contre, la proportion des gens mentionnant avoir une arme sur eux varie considérablement d'un refuge à l'autre. En effet, pour la Old Brewery Mission, 13% des personnes rencontrées mentionnent avoir une arme sur eux, pour la Mission Bon Accueil, c'est seulement le cas de 1% des personnes rencontrées tandis que pour la Maison du Père, la proportion atteint 5% des personnes rencontrées. Il faut tenir compte du fait que la Old Brewery Mission est le seul organisme à accueillir des femmes et, comme nous l'avons vu précédemment, les femmes, plus que les hommes semblent avoir tendance à posséder une arme quelconque. De plus, comme il y a considérablement de données manquantes relativement à cette variable, il est possible que les pourcentages sous-estiment la réelle proportion de personnes qui fréquentent les refuges possédant une arme.

Les types d'armes les plus souvent mentionnés sont les couteaux (49%), les ciseaux (20%), les coupes-ongles (5%), les rasoirs (3%), les barres de fer (3%) ou d'autres types d'armes (20% par exemple : pince à épiler, tire-bouchon, épingle à couche, outils, exacto, lampe-torche....

1.6 Fréquentation des refuges

1.6.1 Première visite au refuge

La très grande majorité des personnes rencontrées, c'est-à-dire près de 94% d'entre elles (n = 737), en sont à leur première visite au refuge pour lequel une fiche d'inscription a été remplie (données manquantes : 51 soit 6,1% des fiches). Pour les 52 fiches (6%) où la personne rencontrée avait déjà fréquenté le refuge par le passé, le trois quart (75%) d'entre eux n'ont pas spécifié à quand remonte leur première visite. Pour le reste, 3 personnes mentionnent venir habituellement manger au refuge, sans toutefois avoir jamais utilisé le service d'hébergement, 2 personnes y sont venues il y a 3 ans, 2 personnes y sont venues il y a 4 ans, 2 personnes y sont venues il y a 10 ans, 1 personne y est venue il y a 22 ans et 1 personnes y est venue dans les années '70. De plus, une personne mentionne en être rendue à sa 3^e visite tandis qu'une autre en serait rendue à sa 9^e visite.

Il n'y a pas vraiment de différence marquée entre les sexes en ce qui a trait au fait que la personne fréquente le refuge pour la première fois ou non. En effet, il s'agit de la première visite pour 93% des hommes et pour 96% des femmes (données manquantes : 51 pour 6,1% des fiches).

Peu importe l'âge des personnes rencontrées, il s'agit majoritairement de la première fréquentation du refuge pour plus de 90% d'entre eux (tableau 1.22). Par contre, on remarque que plus l'âge augmente (exception faite des personnes âgées de 55 ans et plus) moins les personnes mentionnent en être à leur première visite au refuge.

Tableau 1.22 : Âge lors de la première fréquentation du refuge pour les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, en fonction de l'âge

18-25 ans	136	(96%)
26-34 ans	166	(94%)
35-44 ans	221	(91%)
45-54 ans	111	(90%)
55 ans +	102	(97%)

Données manquantes : 52 (6,2%)

Enfin, on observe des différences en ce qui a trait à la proportion de personnes qui spécifient fréquenter pour la première fois le refuge en fonction du refuge en question. En effet, les personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription à la Mission Bon Accueil semblent, moins que les personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription dans les deux autres refuges, en être à leur première visite (MBA : 84% ; OBM : 97% ; Maison du Père : 94%)(données manquantes : 51 soit 6,1% des fiches).

1.6.2 Raisons évoquées pour expliquer la fréquentation des refuges

Certaines raisons justifiant l'utilisation du service d'hébergement dans les différents refuges participants sont plus souvent mentionnées que d'autres. Le tableau 1.23 dresse la liste des 17 raisons les plus souvent mentionnées par les personnes rencontrées pour expliquer leur recours à de tels services d'hébergement. Il importe de mentionner que les questions du logement, des problèmes financiers, du fait que les personnes viennent d'arriver de l'extérieur de Montréal, des conflits/ruptures conjugales ainsi que des problèmes de consommation, qu'il s'agisse d'alcool ou de drogue, semblent particulièrement préoccupantes.

Tableau 1.23 : Raisons évoquées par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 15 avril 2004 pour expliquer le recours aux ressources d'hébergement

	N	%
N'a pas de logement	161	23,0%
A perdu son logement	70	10,0%
Problèmes financiers	55	7,9%
Vient d'arriver de l'extérieur de Montréal	48	6,9%
Conflit ou rupture conjugal	44	6,3%
Problème de consommation (alcool ou drogue)	37	5,3%
Manque de place dans une autre ressource	31	4,4%
Vient de sortir de prison ou d'une maison de transition	31	4,4%
Pas de revenu pour se payer un logement	31	4,4%
Problèmes familiaux	28	4,0%
Conflits avec son ou sa colocataire	25	3,6%
Vient chercher du travail à Montréal	23	3,2%
La personne se dit en période de transition	14	2,0%
S'est fait mettre à la porte d'une autre ressource	13	1,9%
Problème de jeu	12	1,7%
Le désespoir ou la dépression	11	1,6%
A perdu son travail	10	1,4%
Données manquantes : 140 (16,7%)		

Lorsqu'on distingue les raisons mentionnées afin de justifier le recours aux ressources d'hébergement en fonction du sexe des personnes rencontrées, on remarque que les résultats obtenus pour les hommes ressemblent à peu de choses près aux résultats illustrés dans le tableau 1.24 qui dresse le portrait général, ce qui s'explique aisément par le fait que l'échantillon de personnes utilisé est essentiellement composé d'hommes. En effet, on ne compte que 77 femmes dans l'échantillon total de 840 personnes, ce qui constitue à peine 9%.

Peu importe le sexe des personnes rencontrées, la question du logement semble être importante (tableau 1.24). Cependant, on remarque une proportion plus élevée de femmes (41,8% pour les femmes contre 31,8% pour les hommes) spécifiant le fait de ne pas avoir de logement comme une raison les ayant menées à fréquenter les ressources d'hébergement. D'un autre côté, les problèmes financiers ainsi que les conflits ou ruptures conjugales semblent être moins importantes pour les femmes que pour les hommes. Cependant, les questions de la violence conjugale et des problèmes familiaux sont nettement plus fréquentes chez les femmes que chez les hommes.

Tableau 1.24 : Raisons évoquées par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 15 avril 2004 pour expliquer le recours aux ressources d'hébergement, selon le sexe

	<u>Homme</u>		<u>Femme</u>	
N'a pas de logement	201	31,8%	28	41,8%
Problèmes financiers	53	8,4%	3	4,5%
Conflit ou rupture conjugal	42	6,6%	2	3,0%
Vient d'arriver de l'extérieur de Montréal	38	6,0%	10	14,9%
Problème de consommation (alcool ou drogue)	32	5,1%	5	7,5%
Vient de sortir de prison ou d'une maison de transition	31	4,9%	0	0,0%
Pas de revenu pour se payer un logement	30	4,7%	1	1,5%
Manque de place dans une autre ressource	28	4,4%	3	4,5%
Conflits avec son ou sa colocataire	24	3,8%	1	1,5%
Vient chercher du travail à Montréal	23	3,6%	0	0,0%
Problèmes familiaux	21	3,3%	12	17,9%
La personne se dit en période de transition	13	2,1%	0	0,0%
Problème de jeu	12	1,9%	0	0,0%
Le désespoir ou la dépression	11	1,7%	0	0,0%
S'est fait mettre à la porte d'une autre ressource	8	1,3%	5	7,5%
Appartement insalubre, inhabitable	6	0,9%	2	3,0%
Violence conjugale	3	0,4%	4	6,0%
Ne veut pas en parler	3	0,4%	3	4,5%
Données manquantes : 140 (16,7%)				

Proportionnellement plus de femmes que d'hommes mentionnent venir d'arriver de l'extérieur de Montréal ce qui est cohérent avec l'hypothèse que les ressources d'hébergement pour femmes sont moins nombreuses et /ou moins accessible en dehors des grands centres urbains que ce l'est pour les hommes. De plus, leur venue à Montréal n'était pas en lien avec le fait de venir y chercher un travail comme c'est le cas de plusieurs hommes (femme = 0% ; hommes = 3,6%). Le manque de place dans les autres ressources est nommé comme une raison motivant la venue dans l'un ou l'autres des refuges participants par les hommes autant que par les femmes. Cependant, proportionnellement plus de femmes (7,5%) que d'hommes (1,3%) mentionnent s'être fait mettre à la porte d'une ressource. Enfin, une plus grande proportion de femmes (4,5%) mentionnent ne pas vouloir parler de ce qui les a amené au refuge, comparativement aux hommes (0,4%).

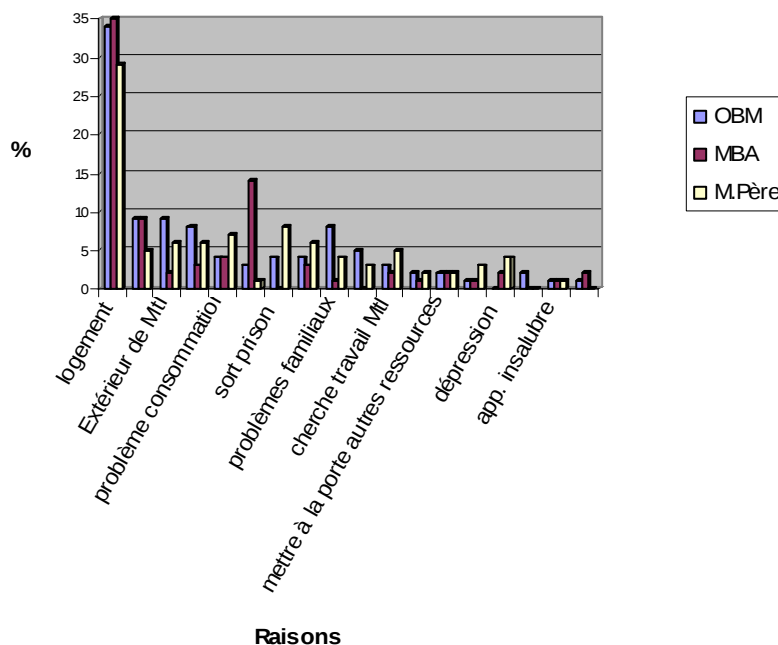
Si on observe les résultats obtenus concernant les raisons mentionnées afin d'expliquer la fréquentation des ressources d'hébergement en fonction de l'âge des personnes rencontrées, on note que la question du logement est encore une fois une raison majeure nommée par la majorité des personnes rencontrées, peu importe leur âge (graphique 1.47). Cependant, cette raison semble un peu plus souvent mentionnée par les personnes âgées entre 18 et 25 ans tandis qu'elle serait un peu moins mentionnée par les personnes âgées entre 26 et 34 ans. D'un autre côté, plus l'âge augmente, plus la proportion des problèmes financiers comme raison de fréquentation des refuges augmente (exception faite des 55 ans et plus) et plus le fait de venir d'arriver de l'extérieur de Montréal diminue.

Les conflits ou ruptures conjugales sont plus souvent mentionnés par les personnes âgées entre 35 et 44 ans, les problèmes de consommation par les personnes de plus de 35 ans et le manque de place dans les ressources par les personnes âgées entre 18 et 25 ans. A ce sujet, il importe de mentionner que peu de ressources d'hébergement existent à Montréal afin d'accueillir les jeunes de la rue. Ces derniers auraient aussi plus tendance que les autres groupes d'âge à mentionner les problèmes familiaux comme motivant leur venue à la ressource d'hébergement.

Les personnes âgées entre 18 et 34 ans mentionnent, plus que les autres groupes d'âge, disent fréquenter un refuge parce qu'ils sont venus chercher du travail à Montréal et les personnes âgées entre 26 et 44 ans parce qu'ils viennent de sortir de prison ou d'une maison de transition ou encore parce qu'ils vivent des sentiments dépressifs et du désespoir. Les problèmes de jeu amèneraient particulièrement les personnes âgées de 45 à 54 ans dans les refuges, la dépression et le désespoir les personnes tandis que plus de personnes âgées de 55 ans et plus, comparativement aux autres groupes d'âge y viendrait à cause de l'insalubrité de leur appartement.

Peu importe le refuge concerné, la question du logement demeure une raison importante pour expliquer le recours aux ressources d'hébergement. Cependant, cette raison serait un peu moins souvent mentionnée par les personnes fréquentant la Maison du Père. Il en est de même pour ce qui concerne la raison des problèmes d'ordre financiers. Pour la Mission Bon Accueil, des différences en ce qui a trait aux raisons qui poussent les individus à fréquenter la ressources sont notées lorsque la personne spécifie qu'elle vient d'arriver de l'extérieur de Montréal, de sortir de prison ou d'une maison de transition ou encore qu'elle vit des conflits ou une rupture conjugale ou encore des problèmes familiaux (moins souvent mentionné que pour les deux autres refuges). Cependant, les individus fréquentant la Mission Bon Accueil mentionne plus souvent que les personnes fréquentant les deux autres ressources, y ressources.

Graphique 1.47
Raisons évoquées par les personnes accueillies dans trois refuges
entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004 pour expliquer le recours aux ressources
d'hébergement, selon le refuge



Données manquantes : 140 (16,7%)

Pour la Old Brewery Mission, on dénote une plus grande proportion que pour les autres refuges quant au fait que la personne vient d'arriver de l'extérieur de Montréal, qu'elle vit des problèmes familiaux ou encore des conflits ou une rupture conjugal, comme raisons les ayant mené à fréquenter le refuge. Enfin, en ce qui concerne la Maison du Père, les raisons menant les individus à fréquenter la ressource concerne, de façon plus marquée que pour les autres refuges, des problèmes de consommation d'alcool ou de drogue, du fait de venir de sortir de prison ou d'une maison de transition ou encore de venir chercher du travail à Montréal, de ne pas avoir de revenu permettant de se payer un appartement, d'avoir des problèmes de jeu ou d'être au désespoir, en dépression.

1.6.3 Source de référence concernant les refuges

Un peu plus du quart des personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription ont spécifié qu'ils avaient entendu parler de la ressources par le biais d'autres organismes communautaires (26%) tandis que d'autres mentionnent avoir pris connaissance de la ressource par l'intermédiaire d'un ou d'une amie (15%), de la police (11%) ou encore d'autres personnes itinérantes (bouche à oreille sur la rue) (9%) (tableau 1.25). Dans 3% des fiches, la personne stipule ne pas savoir qui lui a fait connaître la ressource.

Tableau 1.25 : Source de connaissance de la ressource pour les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004

	N	%
Autres ressources communautaires	201	26%
Ami(e)	113	15%
Police	84	11%
Autres itinérants sur la rue	70	9%
Avait déjà utilisé la ressource par le passé	34	4%
CLSC	32	4%
Publicité	32	4%
Hôpital	20	3%
Bénéficiaires ou ex-bénéficiaires du refuge	18	2%
Autobus – Premier arrêt	16	2%

Données manquantes : 70 (8,3%)

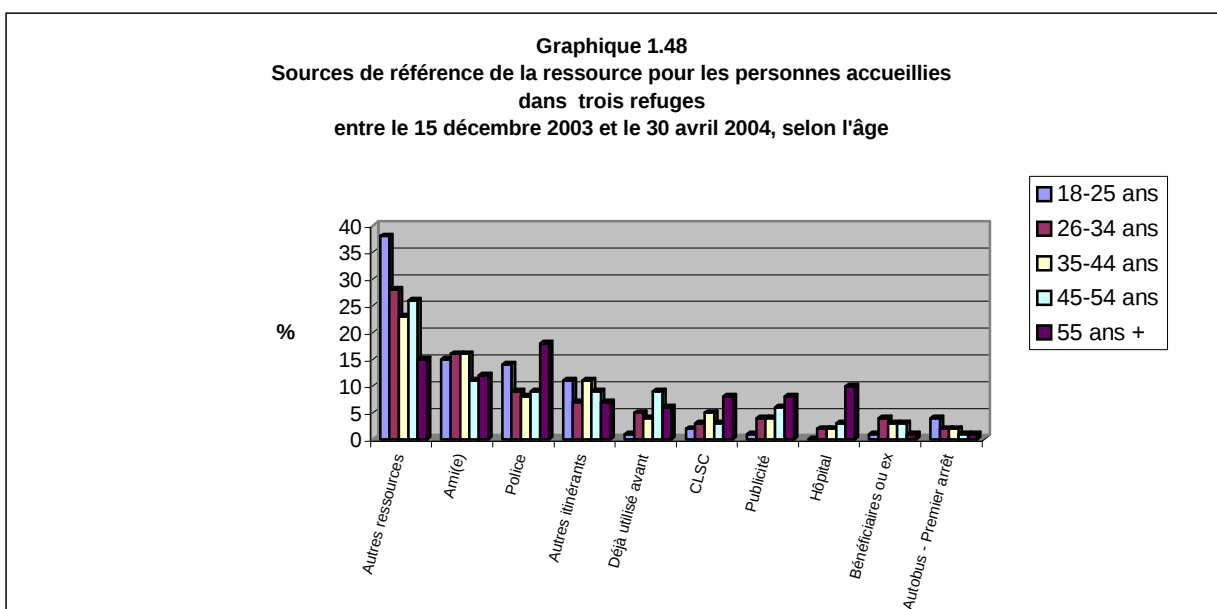
Quand on distingue les résultats en fonction du sexe (tableau 1.26) des personnes rencontrées, on remarque que peu importe le sexe, les autres ressources communautaires demeurent une source essentielle de renseignement pour faire connaître les ressources d'hébergement. Par contre, on note que les hommes auraient connu la ressource par l'intermédiaire d'un ou une amie ou des autres personnes itinérantes sur la rue, dans une proportion plus importante que pour les femmes. Ces dernières se démarquent des hommes par la proportion plus élevée de cas où c'est un membre de la famille, la police ou le CLSC qui les a informé relativement à la ressource d'hébergement.

Tableau 1.26 : Source de connaissance de la ressource pour les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004

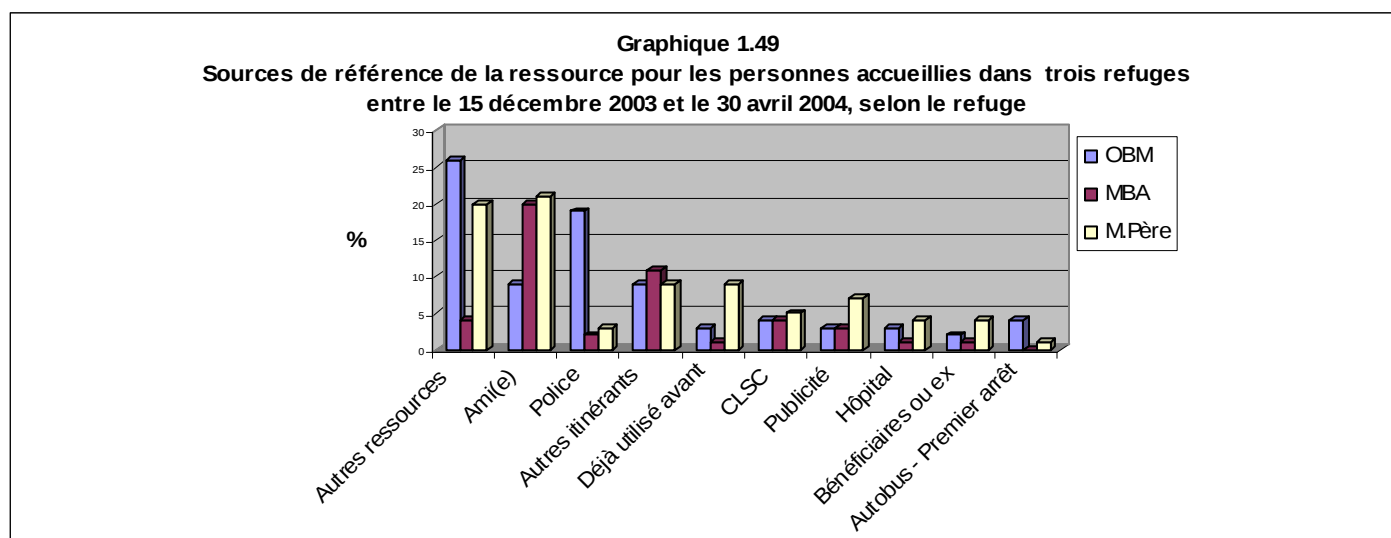
	Homme		Femme	
Autres ressources communautaires	181	(26%)	17	(24%)
Ami(e)	107	(15%)	5	(7%)
Police	65	(9%)	19	(26%)
Autres itinérants sur la rue	70	(10%)	0	(0%)
Avait déjà utilisé la ressource par le passé	34	(5%)	0	(0%)
CLSC	26	(4%)	6	(8%)
Publicité	30	(4%)	2	(3%)
Hôpital	19	(3%)	3	(4%)
Bénéficiaires ou ex-bénéficiaires du refuge	15	(2%)	3	(4%)
Autobus - Premier arrêt	16	(2%)	0	(0%)

Données manquantes : 70 (8,3%)

L'âge semble aussi influencer le type de source de renseignements qui font connaître les ressources d'hébergement aux personnes rencontrées (graphique 1.48). Les autres ressources communautaires demeurent une source importante de renseignement et ce, peu importe l'âge, mais cette tendance serait encore plus marquée chez les jeunes de 18 à 25 ans. Ces derniers, ainsi que les personnes âgées de 55 ans et plus, seraient aussi plus souvent informés que les personnes des autres groupes d'âge, sur les ressources d'hébergement par le biais de la police. Plus l'âge des personnes augmente, plus elle a de chance d'entendre parler de la ressource d'hébergement par l'entremise de la publicité ou de l'hôpital. Pour les personnes les plus âgées, le système de santé (ex : CLSC et hôpital) serait une bonne source de renseignements pour connaître les refuges. Pour les jeunes âgés de 18 à 25 ans, la station d'autobus ainsi que l'organisme Premier-arrêt serait un bon moyen de connaître les refuges participants à l'étude.



Les personnes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription à la Mission Bon Accueil auraient moins entendu parler de la ressource par le biais des autres ressources communautaires et de l'hôpital que c'est le cas pour la Old Brewery Mission et la Maison du Père (graphique 1.48). Les personnes fréquentant la Old Brewery Mission en aurait significativement moins entendu parler par le biais d'un ou d'une amie que c'est le cas pour les personnes fréquentant les autres refuges, mais plus par la police et la station d'autobus ou l'organisme Premier-arrêt. Enfin, la Maison du Père se distingue des autres refuges par sa plus grande proportion de personne qui la connaisse déjà parce qu'ils ont déjà utilisé ses services ou qu'ils la connaissent de réputation ou par le biais de la publicité.



1.7 Les besoins

1.7.1 Des besoins primaires

Les besoins généralement mentionnés par les personnes rencontrées lors de leur inscription dans les refuges participants concernent l'hébergement (75%), la nourriture (39%), le dépannage, c'est-à-dire pour une période de temps relativement courte (12%), l'accès aux installations pour se laver (8%) ainsi que de l'aide psychosociale (être soutenu et accompagné pour diverses démarches (5%) (tableau 1.27). Il importe de noter que les catégories ne sont pas mutuellement exclusives et que plus d'un besoin a pu être mentionnés par la même personne. Considérant le service d'hébergement comme le principal service offert par les différents refuges, on remarque que pour une proportion assez importante de personnes (25%), il ne s'agit pas nécessairement d'un besoin à être comblé par ces derniers.

Exception faite des besoins liés à la recherche d'un appartement et à la demande d'aide sociale, les femmes spécifient nettement moins de besoins que les hommes (voir aucun besoin et ne sait pas). Par contre, les femmes mentionneraient plus que les hommes avoir besoin de bénéficier d'un endroit sécuritaire (3%).

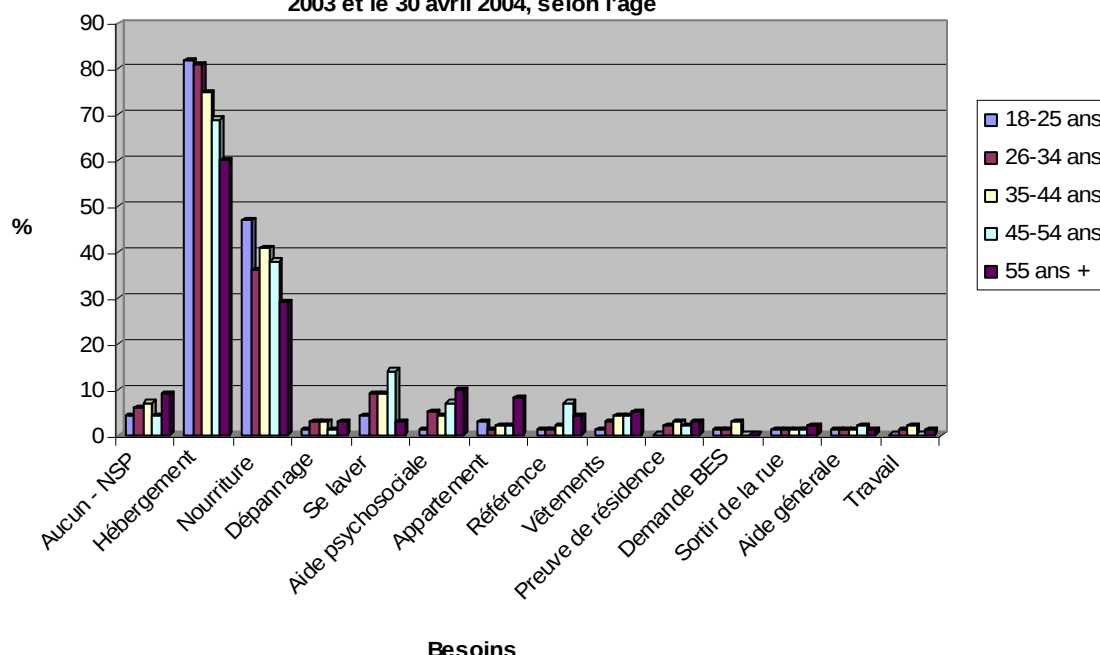
Tableau 1.27 : Les besoins les plus souvent mentionnés par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le sexe

	Homme		Femme		Total	
Aucun besoin ou ne sait pas	36	5%	10	16%	46	6%
Hébergement	510	75%	46	73%	557	75%
Nourriture	282	41%	8	13%	290	39%
Dépannage	91	13%	1	2%	92	12%
Se laver	50	7%	9	1%	59	8%
Aide psychosociale	38	6%	0	0%	38	5%
Aide pour trouver un appartement	16	2%	2	3%	21	3%
Référence à d'autres ressources	16	2%	4	6%	20	1%
Vêtements	24	4%	0	0%	20	1%
Preuve de résidence	14	2%	0	0%	14	2%
Aide pour demande d'aide sociale	7	1%	1	2%	9	1%
Aide pour sortir de la rue	9	1%	0	0%	9	1%
Aide générale	8	1%	0	0%	8	1%
Aide pour trouver du travail	7	1%	0	0%	7	1%

Données manquantes : 95 (11,3%)

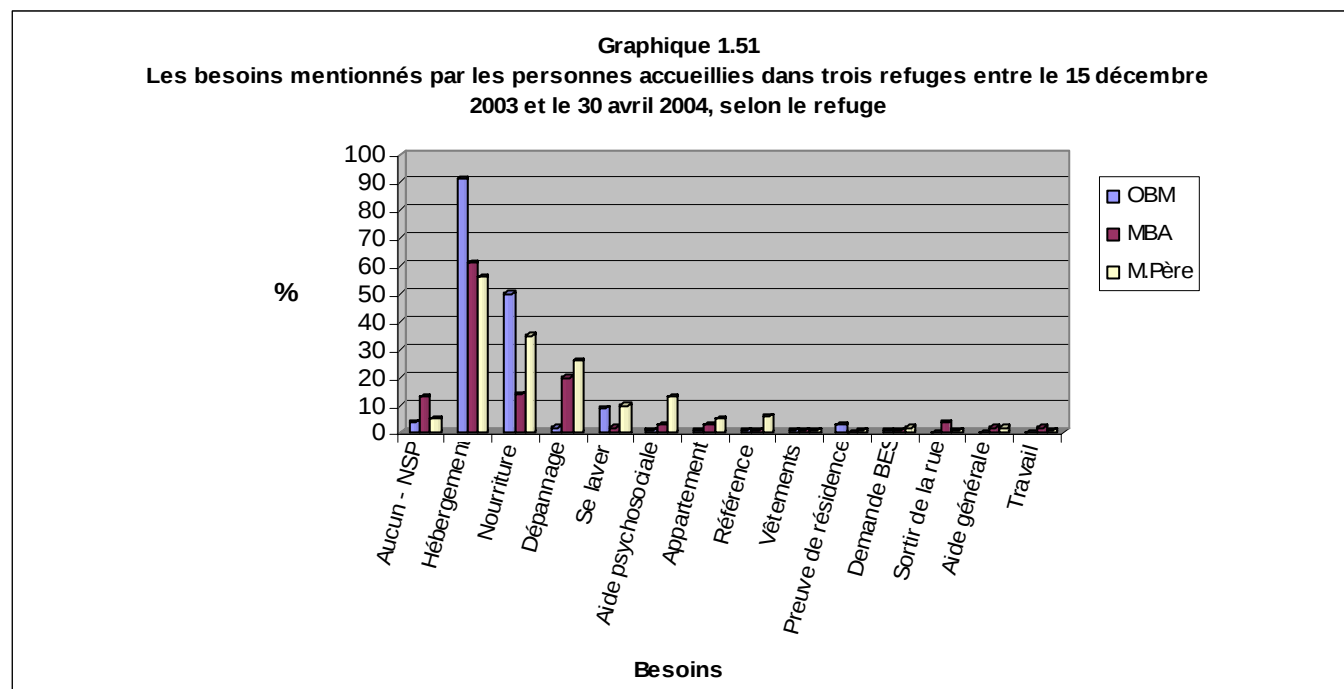
Plus l'âge des personnes rencontrées augmente, moins les besoins d'hébergement et de nourriture semblent être des besoins importants pour les personnes qui fréquentent les refuges. Les besoins liés à l'aide psychosociale, à la recherche d'appartement et le besoin de référence prennent d'ailleurs beaucoup d'importance chez les plus vieux (55 ans et plus). Le besoin de se laver semble, quant à lui, être moins important pour les plus jeunes ainsi que pour les plus vieux (graphique 1.50).

Graphique 1.50
Les besoins mentionnés par les personnes accueillies dans trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon l'âge



Données manquantes : 96 (11,4%)

Certaines différences entre les besoins mentionnés par les personnes qui fréquentent les différents refuges participants s'observent (graphique 1.51). Les personnes fréquentant la Old Brewery Mission seraient plus préoccupées par des besoins liés à l'hébergement et à la nourriture que c'est le cas pour les autres refuges. Pour les personnes fréquentant la Mission Bon Accueil, il s'agirait moins des besoins de nourriture et de se laver que pour les autres refuges, mais plus de personnes mentionneraient ne pas avoir de besoin ou ne pas savoir quels sont-ils ou encore avoir besoin d'aide pour sortir de la rue. Enfin, la Maison du Père se distingue par sa proportion plus élevée de personnes qui spécifient avoir besoin de dépannage, d'aide psychosociale et d'être référé à d'autres ressources, en désintoxication par exemple.



Données manquantes : 95 (11,3%)

1.7.2 Des besoins d'intervention

De façon générale, 31% des personnes rencontrées sont intéressées à rencontrer un ou une travailleuse sociale et/ou une infirmière. Cependant, il est impossible de distinguer lequel de ces deux types d'intervenants les personnes désirent rencontrer puisque les intervenants ayant rempli la fiche d'inscription n'ont presque jamais spécifié si la personne acceptait de rencontrer un ou une travailleuse sociale, une infirmière ou encore les deux. Les femmes (oui = 51%) seraient beaucoup plus ouvertes que les hommes (oui = 29%) à rencontrer ce type d'intervenant (Données manquantes : 90 pour 10.8% des fiches).

De plus, il semblerait que plus l'âge des personnes rencontrées augmente, plus les personnes sont ouvertes à rencontrer l'un ou l'autre de ces intervenants (tableau 1.28).

Tableau 1.28 : Besoin d'une intervention psychosociale ou médicale, dévoilé par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon l'âge

18-25 ans	33	24%
26-34 ans	40	24%
35-44 ans	80	35%
45-54 ans	40	35%
55 ans et plus	38	39%

Données manquantes : 92 (11%)

Enfin, peu importe le refuge fréquenté par les personnes rencontrées et dont une fiche d'inscription a été remplie, la proportion des personnes acceptant de rencontrer un ou une travailleuse sociale ou encore un ou une infirmière demeure similaire, c'est-à-dire 32% des personnes rencontrées à OBM, 27% des personnes rencontrées à Mission Bon Accueil et 32% des personnes rencontrées à Maison du Père.

La majorité des personnes ont comme projet de se trouver un endroit pour rester (41%) et un travail (31%), mais une proportion quand même assez importante de personne mentionne ne pas avoir de projet ou ne pas savoir de quoi il s'agit (12%) (tableau 1.29). De plus, la question de la mobilité semble être importante dans le sens où plusieurs personnes veulent retourner chez elles (ville natale, ancien lieu de résidence ailleurs qu'à Montréal... (4%) ou aller vivre dans une autre province (3%) et certains de ceux qui viennent d'arriver de l'extérieur de Montréal souhaitent s'y installer (3%). Les projets de mettre de l'ordre dans sa vie, de suivre une thérapie, de retourner à l'école, de faire une demande pour obtenir une prestation d'aide sociale, d'arrêter de consommer et de sortir de la rue s'avèrent importants pour les personnes accueillies dans les refuges.

Le fait d'avoir le projet de trouver un logement est un projet commun aux deux sexes. Cependant, les femmes auraient tendance plus que les hommes à mentionner ne pas avoir de projets ou ne pas savoir de quoi il s'agit. Les projets de trouver un travail, mettre de l'ordre dans sa vie, retourner à l'école, arrêter de consommer et sortir de la rue ne semblent pas faire partie des projets des femmes qui ont été rencontrées. Par contre, certaines d'entre elles stipulent qu'elles projettent de se reposer et de prendre un break (4%).

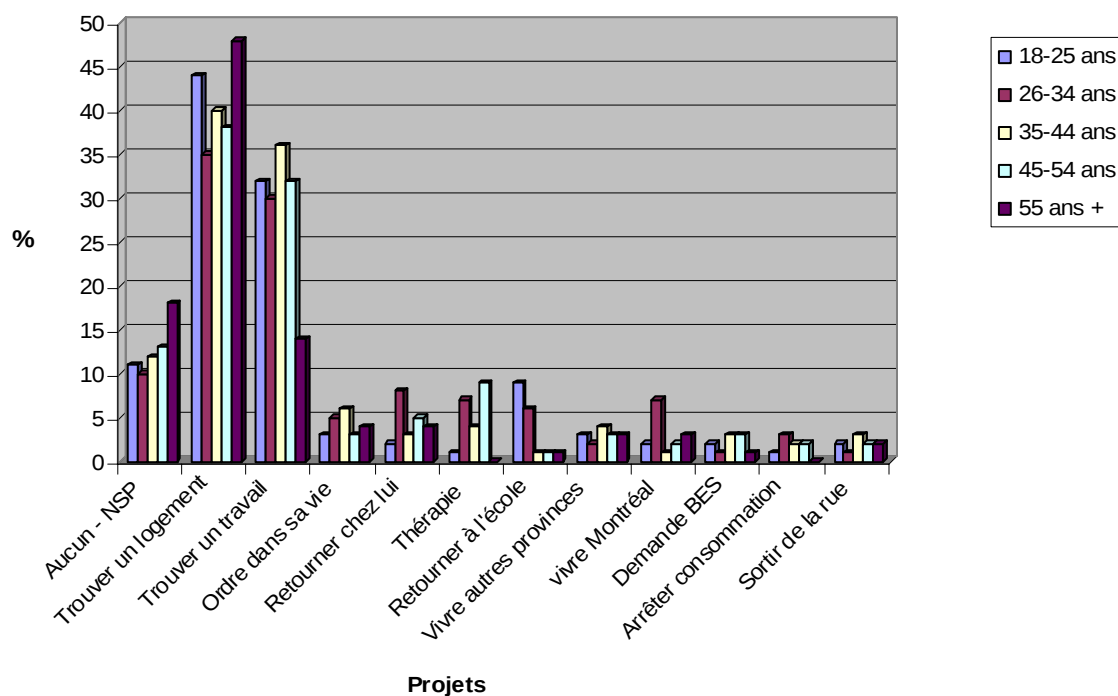
Tableau 1.29 : Principaux projets mentionnés par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le sexe

	Homme		Femme		Total	
<i>Aucun besoin ou ne sait pas</i>	80	12%	13	19%	93	12%
<i>Trouver un logement</i>	276	41%	26	39%	303	41%
<i>Trouver un travail</i>	215	32%	13	19%	228	31%
<i>Mettre de l'ordre dans sa vie</i>	34	5%	1	1%	35	5%
<i>Retourner chez lui (ext. Montréal)</i>	29	4%	4	6%	33	4%
<i>Aller en thérapie</i>	29	4%	4	6%	33	4%
<i>Retourner à l'école</i>	27	4%	0	0%	27	4%
<i>Aller vivre dans une autre province</i>	20	3%	3	4%	23	3%
<i>S'installer à Montréal</i>	20	3%	2	3%	22	3%
<i>Faire une demande de BES</i>	11	2%	3	4%	14	2%
<i>Arrêter de consommer</i>	13	2%	0	0%	13	2%
<i>Sortir de la rue</i>	14	2%	0	0%	13	2%

Données manquantes : (11,2%)

Dans une autre ligne d'idée, il semble être plus difficile pour les personnes âgées de 55 ans et plus de mentionner un projet qui leur tient à cœur (graphique 1.52). Par contre, le projet de trouver un logement est particulièrement criant chez les plus jeunes (18-25 ans) ainsi que les plus vieux (55 ans et plus). Ce qui distingue les personnes âgées entre 26 et 34 ans concerne le projet de retourner vivre dans leur ville natale ou à leur ancien lieu de résidence tandis que le retour à l'école serait plus le fait des plus jeunes (18-25 ans et 26-34 ans).

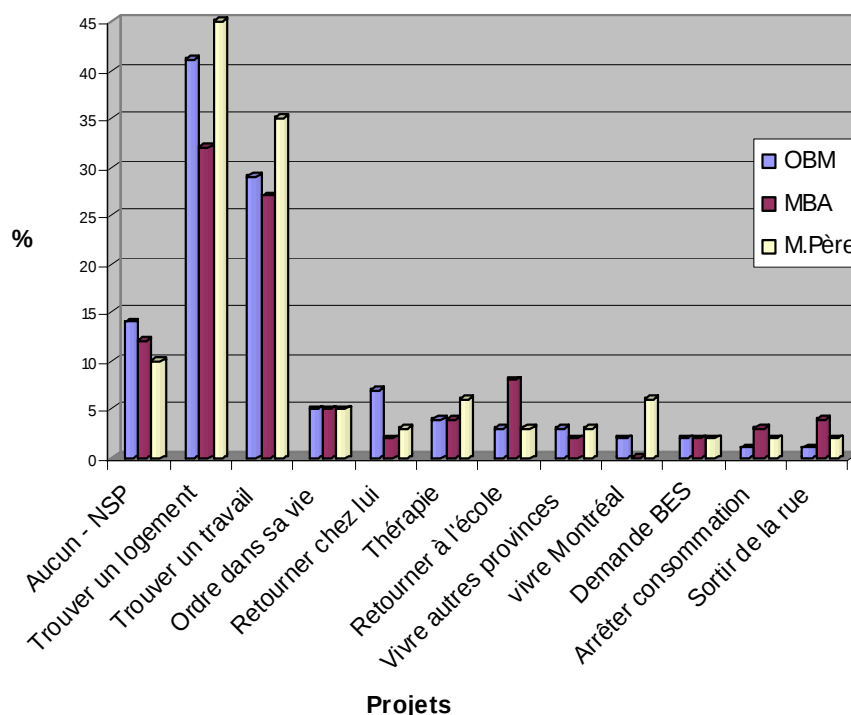
Graphique 1.52
Projets mentionnés par les personnes accueillies par les trois refuges
entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon l'âge



Données manquantes : 94 (11,2%)

Des divergences s'observent quant aux projets mentionnés par les personnes rencontrées en fonction du refuge qui les accueille (graphique 1.53). Manifestement plus de personnes fréquentant la Old Brewery Mission souhaitent retourner dans leur ville natale ou à leur ancien lieu de résidence. Pour ceux fréquentant la Mission Bon Accueil, il s'agit moins de trouver un logement et de s'installer à Montréal que c'est le cas pour les personnes fréquentant les autres refuges, mais il s'agit significativement plus des projets de retourner à l'école et de sortir de la rue. Enfin, Maison du Père se distingue par ses proportions élevées de personnes souhaitant trouver un logement, trouver un travail, ou encore s'installer à Montréal et y vivre.

Graphique 1.53
Projets mentionnés par les personnes accueillies par les trois refuges
entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le refuge



Données manquantes : 94 (11,2%)

1.8 Les perspectives d'avenir

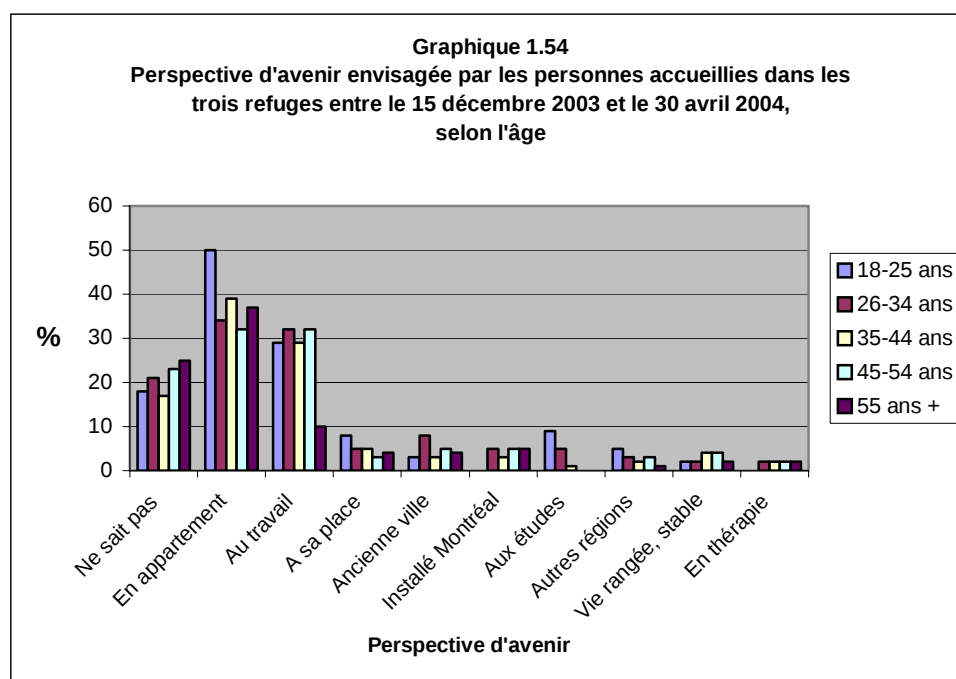
La plupart des personnes rencontrées se voient en appartement (38%) et /ou avec un travail (28%) dans les six mois suivant leur inscription dans les ressources d'hébergement, bien que ces proportions soient moindre pour les femmes que pour les hommes (tableau 1.30). Il importe de mentionner que pour 20% des personnes rencontrées, il est impossible de spécifier où ils en seront rendus dans six mois et ceci, encore plus pour les femmes (70% des femmes que pour les hommes (17%) des hommes. Par contre, une proportion plus élevée d'entre elles, comparativement aux hommes, se voit de retour dans leur ville natale ou à leur ancien lieu de résidence, six mois après leur inscription dans la ressource d'hébergement.

Tableau 1.30: Perspectives d'avenir envisagées par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004, selon le sexe

	Homme		Femme		Total	
Ne sait pas	120	17%	28	70%	148	20%
En appartement	276	40%	6	15%	282	38%
Au travail	203	29%	3	8%	206	28%
A sa place	38	5%	0	0%	38	5%
De retour dans son ancienne ville	30	4%	3	8%	33	4%
Installé à Montréal	27	4%	0	0%	27	4%
Aux études	25	4%	1	3%	26	4%
Dans une autre région ou province	22	3%	0	0%	22	3%
Vie plus rangée, plus stable	22	3%	0	0%	22	3%
En thérapie	13	2%	0	0%	13	2%

Données manquantes : 103 (12,3%)

Peu importe l'âge des personnes rencontrées, la plupart d'entre elles se voient en appartement et/ou avec un travail dans les six mois suivant leur inscription dans les refuges ou encore ne pas savoir où ils seront à ce moment là (graphique 1.54). Cependant, une proportion plus élevée de jeunes âgés de 18 à 25 ans, comparativement aux autres groupes d'âge se voient en appartement, six mois après avoir fréquenté pour la première fois une ressource d'hébergement.



Données manquantes : 103 (12,8%)

Peu de divergences s'observent d'un refuge à l'autre quant à savoir quel est l'avenir des personnes rencontrées selon leur propre point de vue, mis à part le fait que les personnes fréquentant la Old Brewery Mission semblent, plus que les autres, ne pas savoir où ils seront six mois après avoir rempli la fiche d'inscription (Données manquantes : 100 pour 11.9% des fiches).

1.9 Le temps envisagé de l'utilisation des services

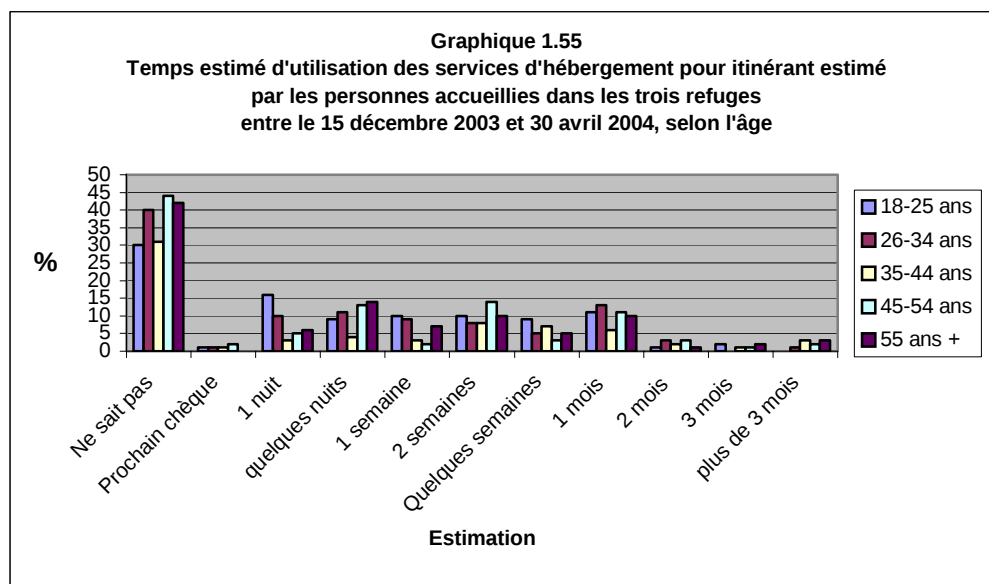
Une grande proportion des personnes rencontrées se voient dans l'impossibilité de déterminer pendant combien de temps ils pensent avoir besoin des services des ressources d'hébergement (41%) (tableau 1.31). Cette tendance semble nettement plus marquée chez les femmes (71% des femmes) que chez les hommes (38% des hommes). Pour les autres, 11% mentionnent avoir besoin des services des refuges pendant au moins deux semaines, 10% pendant quelques jours ou un mois, 8% pour une seule nuit et 7% pendant quelques semaines.

Tableau 1.31 : Le laps de temps prévu par les personnes accueillies dans les trois refuges entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004 quant à l'utilisation des services des refuges, selon le sexe

	Homme		Femme		Total	
Ne sait pas	258	38%	46	71%	305	41%
Jusqu'au prochain chèque	6	1%	2	3%	8	1%
Une nuit	55	8%	5	8%	60	8%
Quelques jours	71	10%	4	6%	75	10%
Une semaine	50	7%	0	0%	50	7%
Deux semaines	76	11%	3	5%	79	11%
Quelques semaines	51	7%	1	2%	52	7%
Un mois	76	11%	2	3%	78	10%
Deux mois	16	2%	2	3%	18	2%
Trois mois	10	1%	0	0%	10	1%
Plus de trois mois	15	2%	0	0%	15	2%

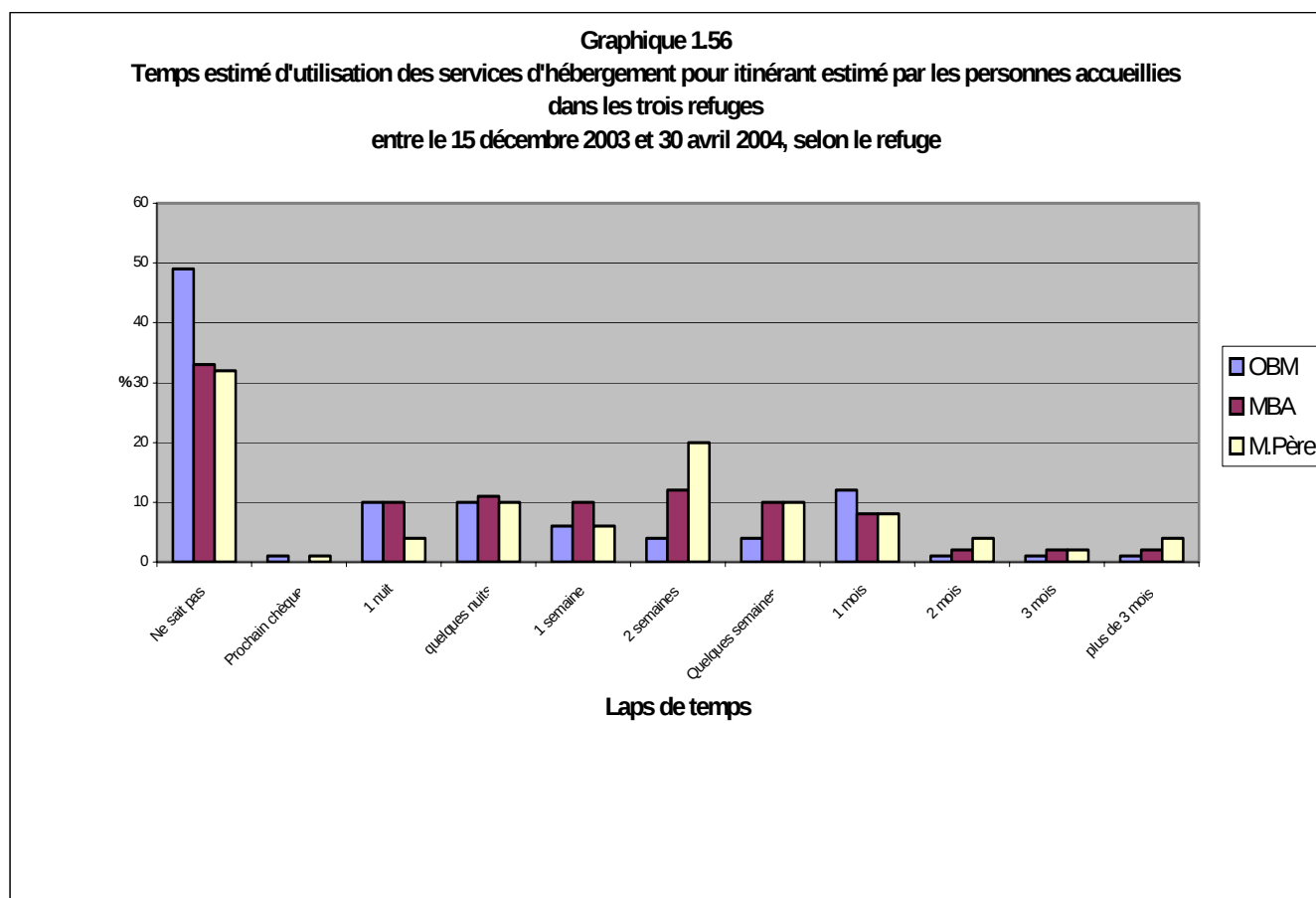
Données manquantes : 90 (10,7%)

Peu importe l'âge des personnes rencontrées, plus la période de temps s'allonge et plus la proportion de personnes concernées diminue (graphique 1.55). D'ailleurs, les jeunes de 18 à 25 ans mentionneraient plus souvent que les autres groupes d'âge avoir besoin des services des refuges pour une seule nuit. Enfin, les personnes plus âgées auraient davantage que les jeunes de la difficulté à déterminer combien de temps les ressources d'hébergement seront nécessaires pour eux.



Données manquantes : 91 (10,8%)

On observe peu de différences quant au nombre de temps nécessaire de fréquentation des ressources d'hébergement d'un refuge à l'autre (graphique 1.56). Par contre, les personnes fréquentant la Old Brewery Mission semblent, davantage que les autres, ne pas savoir pendant combien de temps il sera nécessaire pour eux de fréquenter le refuge. Enfin, les personnes fréquentant la Maison du Père auraient plus tendance que les autres à spécifier qu'ils auront besoin des services d'hébergement pendant environ deux semaines.



Données manquantes : 90 (8,7%)

1.10 Le phénomène des portes tournantes ou l'utilisation du réseau

1.10.1 Les personnes qui fréquentent plus d'un refuge

Comme un seul organisme participant accueille les femmes pour leurs services d'hébergement, il a été impossible d'illustrer la fréquentation de plusieurs ressources, pour une même période de temps, chez les femmes. La moyenne d'âge de ces hommes est de 39,2 ans (écart-type = 11,6 ans) ce qui ne diffère pas énormément de la moyenne d'âge retrouvée pour l'ensemble des personnes rencontrée (moyenne = 38,4 ans ; écart-type = 12,9 ans).

Tout comme l'ensemble des personnes rencontrées, ces hommes sont essentiellement nés à Montréal (doublon : 41% - général : 37%), ailleurs au Québec (doublon : 29% - général : 22%) et à l'extérieur du Canada (doublon : 21% - général : 21%).

Les hommes fréquentant plus d'un refuge parlent davantage français que les autres (doublon : 72% - général : 68% et moins l'anglais (doublon : 23% - général : 30%). Il semble qu'ils seraient davantage seuls (célibataire, séparé, divorcé, veuf) que les autres (doublon : 96% - général : 76%). Seul 3% des hommes ayant fait l'objet d'une fiche d'inscription dans plus d'un refuge disent entretenir une relation avec une autre personne.

Les résultats relatifs à la source de revenu sont, à toutes fins semblables à ceux obtenus pour l'échantillon général, c'est-à-dire qu'il s'agit essentiellement de prestations d'aide sociale (doublon : 48% - général : 42%), de travail saisonnier (doublon : 11% - général : 11%). Les personnes qui fréquentent plus d'un refuge auraient légèrement plus tendance que les autres personnes à avoir des prestations d'assurance emploi (doublon : 6% - général : 5%) plutôt qu'un travail (doublon : 6% - général : 7%) comme source de revenu. Enfin, davantage de personnes fréquentant plus d'un refuge mentionnent ne pas avoir de source de revenu (29%) comparativement aux autres personnes fréquentant un seul refuge (22%).

Une proportion similaire des personnes fréquentant plusieurs refuges mentionnent ne pas avoir de parents proches d'eux (doublon : 26% - général : 28% et n'avoir aucune personne à appeler en cas d'urgence (doublon : 25% - général : 26%).

Une proportion similaire de personnes fréquentant plus d'un refuge à ceux fréquentant un seul refuge mentionnent n'avoir aucune aptitude de travail (doublon : 20% - général : 18%) et la majorité des aptitudes mentionnées sont liées à des emplois de type ouvrier ou de service, comme c'est le cas pour l'échantillon global.

Le même pourcentage de personnes fréquentant plusieurs refuges spécifient avoir un problème d'ordre médical (30%) comparativement aux personnes constituant l'échantillon global (32%). La différence majeure entre les deux groupes concerne le fait qu'une plus grande proportion de personnes fréquentant plusieurs refuges mentionnent avoir des problèmes de santé mentale (doublon : 47% - général : 31%); 52% d'entre eux disent avoir un suivi médical tandis que c'est le cas de seulement 24% des personnes fréquentant un seul refuge.

Une plus grande proportion des personnes fréquentant plusieurs refuges stipulent avoir des problèmes liés à la consommation de drogue (doublon : 24% - général : 21%) et de jeu pathologique (doublon : 14% - général : 7%, mais une moins grande proportion aurait des problèmes de consommation d'alcool (doublon : 16% - général : 20%) et utiliserait des seringues (doublon : 2% - général : 5%). Tout comme l'échantillon global, la consommation de drogue concernerait essentiellement la cocaïne (doublon : 56% - général : 48%) et le cannabis (doublon : 31% - général : 33%).

Il n'y aurait pas de différences marquées, en ce qui a trait au dernier lieu de résidence, entre les personnes fréquentant plus d'un refuge et celles n'en fréquentant qu'un seul. Par contre, les raisons mentionnées afin d'expliquer pourquoi la personne fréquente les refuges semblent différents lorsque la personne fréquente plus d'un refuge.

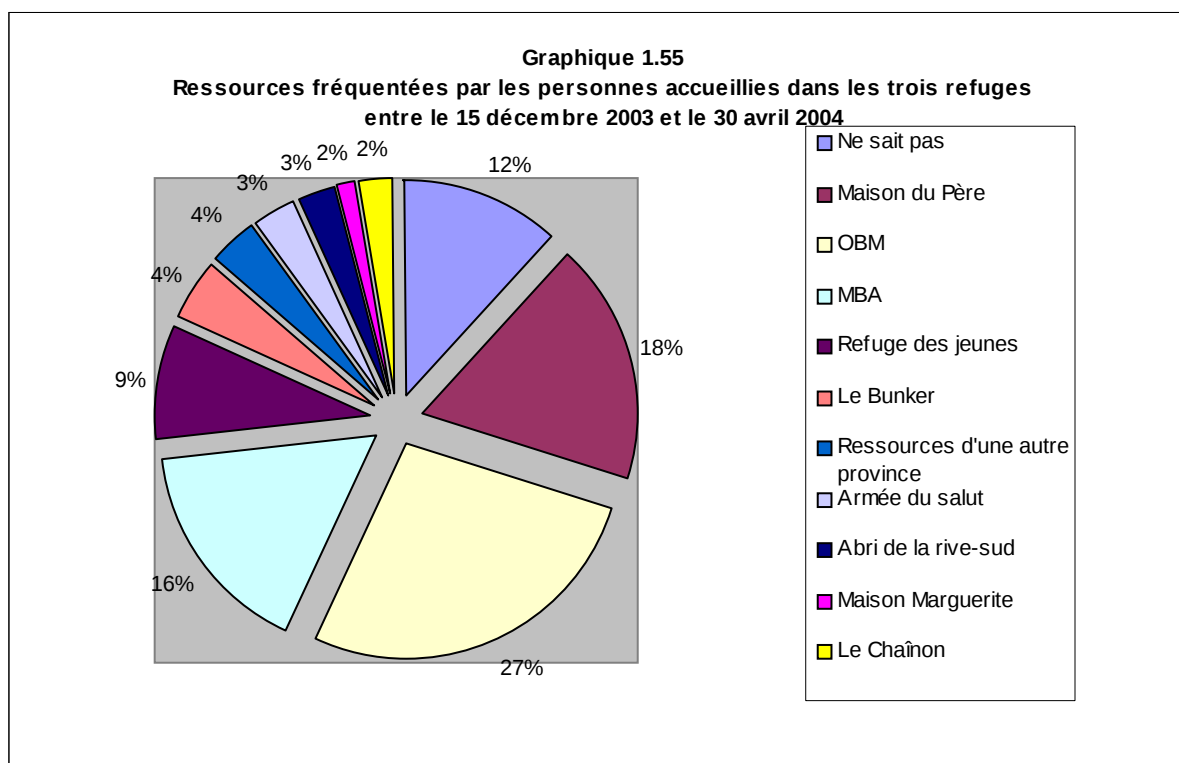
En effet, une plus grande proportion d'entre eux mentionne que les problèmes de consommation (doublon : 12% - général : 5%), les problèmes financiers (doublon : 14% - général : 8%) et le fait qu'il vient de sortir de prison (doublon : 9% - général : 4%) comme raisons à leur fréquentation des refuges. La question du logement demeure aussi importante, peu importe que la personne fréquente un seul refuge ou plusieurs.

Quant aux besoins mentionnés par les personnes fréquentant plus d'un refuge, l'hébergement (doublon : 70% - général : 75%) semblerait un peu moins important, mais les besoins de dépannage (doublon : 17% - général : 12%), de nourriture (doublon : 43% - général : 39%) et de se laver (doublon : 10% - général : 8%) sembleraient un peu plus importants.

1.10.2 Connaissance des autres ressources d'hébergement

Plus de la moitié (52%) des personnes de l'échantillon global mentionnent connaître d'autres ressources d'hébergement à Montréal. Des 419 fiches correspondantes, 344 (82%) font mention du fait que la personne a déjà utilisé ces autres ressources d'hébergement ce qui correspond à 52% de l'échantillon total (données manquantes : 38 soit 4,5% des fiches).

La majorité de ces autres services d'hébergement mentionnés sont les refuges participants à l'étude, soit Old Brewery Mission, Mission Bon Accueil et la Maison du Père et des ressources pour les jeunes de la rue, soit le Refuge des jeunes et le Bunker (graphique 1.55).



Données manquantes : 49 (5,8%)

Aussi plus de la moitié (53%) des hommes mentionnent connaître d'autres services d'hébergement et 81% d'entre eux spécifient les avoir déjà utilisés, ce qui correspond à environ 43% des hommes de l'étude. De leur côté, 44% des femmes mentionnent connaître d'autres services d'hébergement et 94% d'entre elles précisent les avoir déjà utilisés ce qui correspond à environ 40% des femmes de l'étude. L'âge ne semble pas vraiment influencer le fait de connaître d'autres ressources d'hébergement ou non et de les fréquenter ou non. Par contre, plus de personnes ayant été accueillie pour une première fois à la Mission Bon Accueil mentionnent connaître d'autres services d'hébergement (61%) qu'à la Maison du Père (59%) et à la Old Brewery Mission (44%). Par ailleurs, une plus grande proportion des personnes qui mentionnent connaître d'autres ressources d'hébergement spécifie les avoir déjà utilisés à la Old Brewery Mission (86%), que c'est le cas à la Maison du Père (82%) et à la Mission Bon Accueil (76%).

1.10.3 L'utilisation du réseau communautaire

Tout près du quart (22%) des personnes accueillies dans les refuges participant à l'étude mentionnent fréquenter d'autres ressources communautaires en même temps que les refuges (données manquantes : 82 soit 9.8% des fiches) et ceci toucherait légèrement plus les femmes (24%) que les hommes (22%). Il s'agit essentiellement de l'Accueil Bonneau (34%), d'un CLSC (15%), du Toit Rouge (5%), du Native Friendship Center (5%) qui est une ressource spécialement dédiée aux personnes autochtones, d'un centre local d'emploi (4%), d'une soupe populaire (3%) ainsi que du Centre de jour Chez Pop's (3%) qui est une ressource spécialement dédiée aux jeunes de la rue.

Généralement, plus l'âge des personnes augmente, plus elles auraient tendance à fréquenter d'autres ressources communautaires que les ressources d'hébergement (18-25 ans : 16% ; 26-34 ans : 23% ; 35-44 ans : 24% ; 45-54 ans : 21% ; 55 ans + : 28%).

Enfin, les personnes accueillies une première fois à la Maison du Père plus que celles admises une première fois dans les des deux autres refuges fréquenteraient d'autres ressources communautaires au cours de la même période (Maison du Père : 34% ; Mission Bon Accueil : 21% ; Old Brewery Mission : 16%).

SECTION II
QUELQUES DONNÉES SUR DES CAS JUGÉS PROBLÉMATIQUES

Les résultats présentés dans les pages qui suivent concernent les demandes reçues par l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs en provenance de divers organismes de la région de Montréal. Ces derniers ont eu recours à l'équipe itinérance après avoir vu leurs démarches pour trouver une place d'hébergement pour une personne itinérante qu'ils ne pouvaient accepter dans leur propre organisme s'avérer vaines. Les organismes s'adressent donc à l'équipe itinérance, en quelque sorte, en dernier recours.

Les données présentées dans cette section du rapport couvrent les activités réalisées durant la période hivernale s'étalant du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004, soit les mêmes quatre mois que pour les données quantitatives issues des fiches d'inscription, dont il a été question à la section précédente.

2.1 Les demandeurs

Pour la période à l'étude, on retrace 189 demandes de référence faites à l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs. Ces demandes proviennent de 25 organismes ou organisations différentes opérant dans la région de Montréal. Le tableau 2.1 fournit la liste des principaux organismes s'étant adressés au CLSC des Faubourgs entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004 dans le but d'obtenir une référence à un organisme pour des personnes itinérantes ne pouvant être admises au sein de l'organisme demandeur.

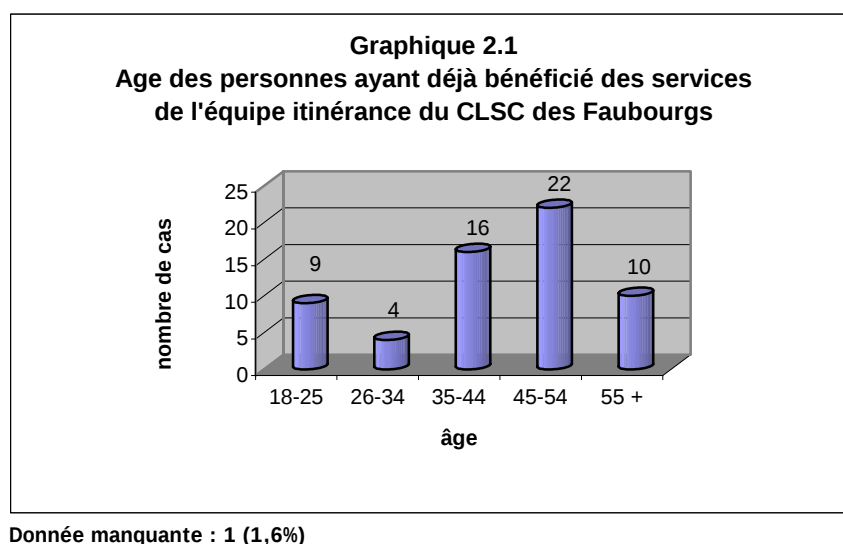
Tableau 2.1 : Principaux organismes demandeurs de référence auprès de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs entre le 15 décembre 2003 et le 30 avril 2004

	<i>n</i>	<i>% des demandes</i>
❖ Maison du Père	63	33,3%
❖ Old Brewery Mission	41	21,7%
❖ Divers PDQ	33	17,5%
❖ Refuge des jeunes	7	3,7%
❖ Cactus	7	3,7%
❖ Rue des femmes	6	3,2%
❖ Dollard-Cormier	5	2,6%
❖ Bunker	5	2,6%

2.2 Les cas récurrents

Pour ces 189 demandes, l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs a noté 62 cas (32,8%) où la personne itinérante pour qui la demande de référence est faite a déjà bénéficié de ses services, et un cas (0,5%) où il s'agit d'une première demande de référence. On ne possède toutefois pas l'information pour 126 (66,7%) des demandes répertoriées à savoir s'il s'agit d'une première demande concernant la personne itinérante pour qui une référence est sollicitée ou si celle-ci est déjà connue des intervenants de l'équipe itinérance du CLSC, cette information n'étant pas spécifiée par l'intervenant qui a rempli le rapport.

En ce qui concerne les 62 demandes de références pour lesquelles la personne a déjà bénéficié des services de l'équipe itinérance, 24 (38,7%) sont des femmes et 38 (61,2%) sont des hommes. La majorité de ces personnes se situent dans les tranches d'âge de 45 à 54 ans (35,5%) ou de 35 à 44 ans (25,8%) (graphique 2.1).



L'intervenant qui a rempli la feuille de référence pour les 62 personnes déjà connues de l'équipe itinérance a noté des informations relatives à l'état d'intoxication de la personne dans 25 cas (40,3%). Concernant ces 25 cas, il est noté à neuf reprises (36% des cas) que la personne n'a pas consommé, à huit reprises (32%) que la personne a consommé, et dans 8 autres cas (32%) que la personne non seulement a consommé mais qu'elle est clairement intoxiquée.

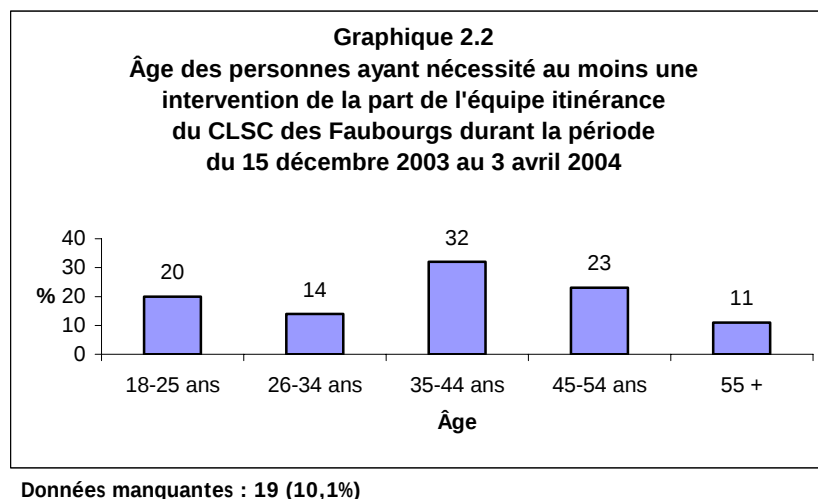
Concernant toujours ces 62 cas récurrents, l'intervenant de l'équipe itinérance qui a rempli la feuille de référence a noté des informations relatives à l'état de santé mentale pour seulement quatre d'entre eux (6,5%). De ces 4 cas, 3 sont considérés comme ayant un problème de santé mentale quelconque, tandis que pour une personne l'absence de problème de santé mentale est notée.

2.3 Caractéristiques des personnes faisant l'objet d'une demande de référence

2.3.1 L'âge

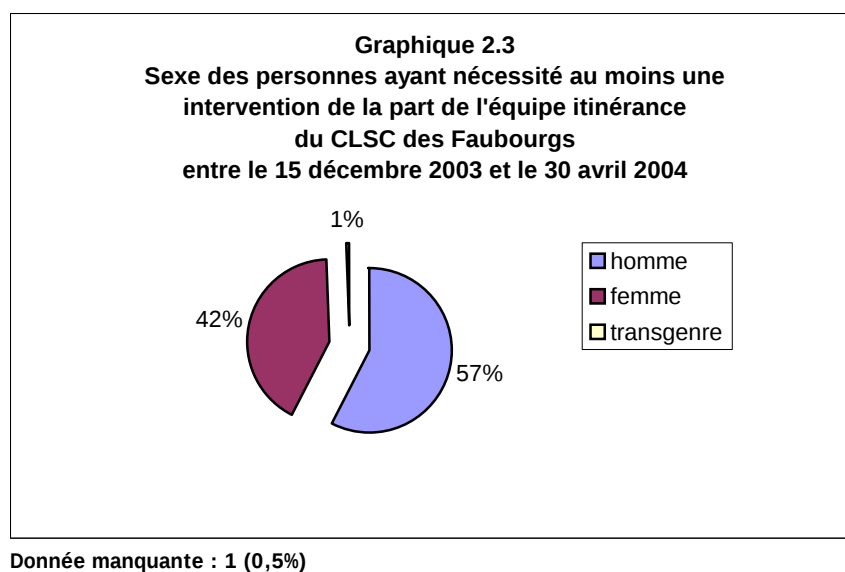
La moyenne d'âge des personnes ayant bénéficié des services de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs durant la période à l'étude est de 39,5 ans avec un écart-type de 13,7 ans, ce qui signifie que la variation d'âge des personnes ainsi prises en charge est assez importante. La plus jeune était âgée de 18 ans tandis que la plus âgée avait 93 ans.

La plupart (32%) des personnes ayant bénéficié des services de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs sont âgées entre 35 et 44 ans. La catégorie des 26 à 34 ans, comptant pour 14% des cas pris en charge par l'équipe itinérance au cours de la période étudiée, paraît sous-représentée au regard de la courbe qui se dessine au graphique 2.2 qui présente une forme quasi normale, sauf pour cette catégorie.



2.3.2 Le sexe

Le graphique 2.3 montre que la population des personnes ayant nécessité les services de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs pour la période hivernale s'étalant du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004 est majoritairement composée d'hommes (57%) et, dans une proportion un peu moindre (42%), de femmes. La proportion de femmes surprend ici un peu, compte tenu de l'image de l'itinérance montréalaise qui est très clairement masculine. En une seule occasion, le sexe noté par l'intervenant de l'équipe du CLSC des faubourgs est transgenre.

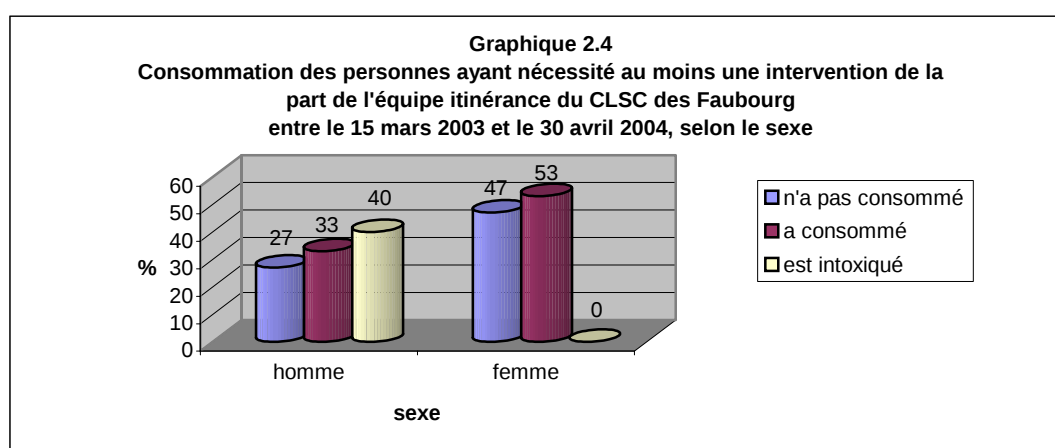


Les femmes se révèlent légèrement plus âgées que les hommes, la moyenne d'âge les concernant s'établissant à 41,0 ans (écart-type : 14,7 ans) tandis que celle des hommes est de 38,7 (écart-type : 13,0). Cependant, la variation de l'âge des femmes, autant que celle de l'âge des hommes, apparaît importante, comme en témoigne les écarts-types associés aux moyennes. L'unique personne transgenre ayant requis des services de l'équipe itinérance était âgée de 21 ans.

2.3.3 La consommation

Dans 128 (67,7%) des demandes de référence adressées à l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs, l'information relative à l'état d'intoxication de la personne nécessitant les services n'est pas mentionnée. Concernant les 61 demandes restantes (32,3% du total des demandes), il est noté pour 20 personnes (32,8%) qu'elles n'ont apparemment pas consommé tandis que pour les 41 autres (67,2%) il est inscrit qu'elles auraient consommé, parmi lesquelles 18 (43,9% des personnes dont on signale qu'elles ont consommé) sont considérées comme étant clairement intoxiquées.

Lorsqu'on distingue l'état d'intoxication en fonction du sexe des personnes faisant l'objet d'une demande de référence auprès de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs, on remarque que la proportion d'hommes (33% des hommes pour qui l'information relative à l'état d'intoxication est disponible) ayant apparemment consommé est moindre que celle des femmes (53% des femmes pour qui l'information relative à l'état d'intoxication est disponible) (graphique 2.4). Cependant, les hommes (40% des hommes pour qui l'information relative à l'état d'intoxication est disponible) semblent significativement plus souvent en état d'intoxication que les femmes (le fait étant qu'aucune fiche des femmes ne porte la notation « intoxiquée » à leur arrivée à la ressource.



Données manquantes : 128 (67,7%)

2.3.4 L'état d'agressivité

C'est dans seulement 19 cas (10,1% des demandes) référés à l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs au cours de la période à l'étude, que l'information en lien avec l'état d'agressivité de la personne est spécifiée. Dans la très grande majorité des cas (80,9%), on ne trouve aucune information concernant cette donnée. Sur les 19 cas pour lesquels l'information est connue, 16 (84%) ne sont pas considérés comme étant agressifs. Dans les trois cas restants, il est noté pour une personne qu'elle s'est montrée agressive envers une intervenante, et pour deux autres qu'elles ont été agressives sans toutefois que la cible de leur agressivité ne soit précisée. Ces trois cas concernent des personnes de sexe masculin qui ne semblent pas avoir de problème de santé mentale, mais qui sont tous considérés comme étant en état d'intoxication au moment de leur arrivée à la ressource.

Pour cette variable, comme pour les suivantes, il nous paraît raisonnable de penser que si aucune note n'apparaît concernant soit l'état d'agressivité ou la présence de problèmes de santé mentale ou de problèmes familiaux, on peut raisonnablement faire l'hypothèse qu'il ne s'agissait pas là d'une donnée prégnante concernant la personne.

2.3.5 Les problèmes liés à la santé mentale

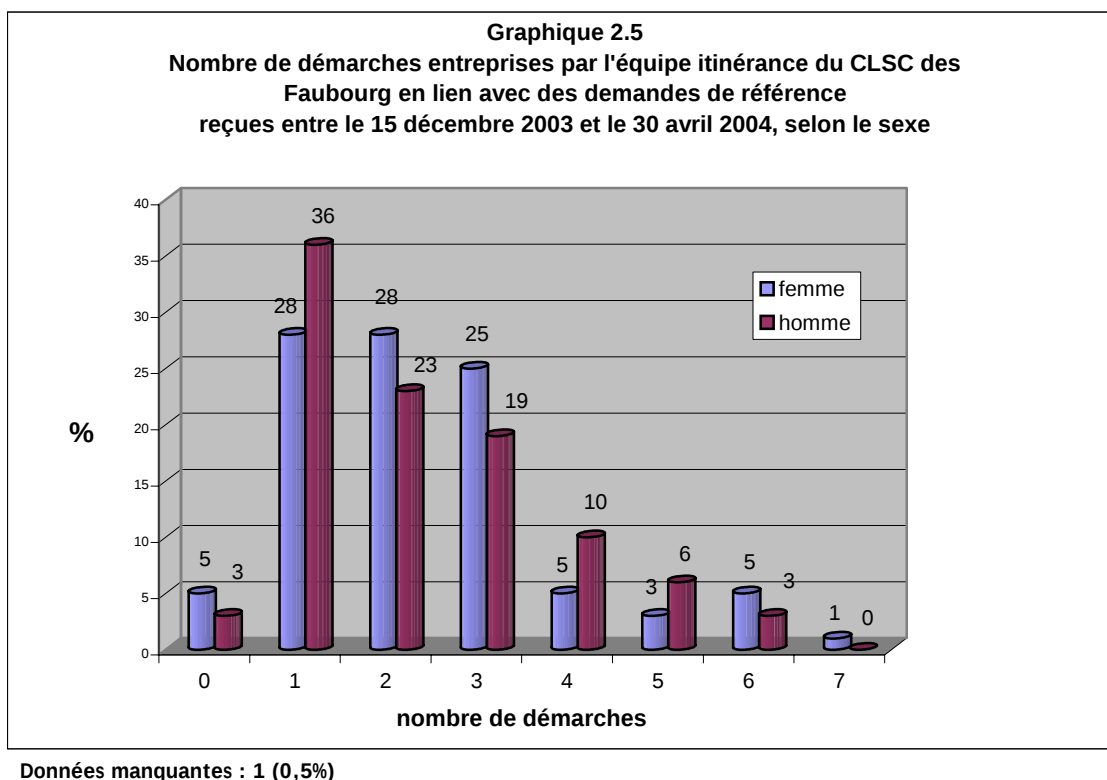
Des informations relatives à l'état de santé mentale des personnes ayant bénéficié des services de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs durant la période à l'étude sont disponibles pour seulement 12 cas, c'est-à-dire concernant 6,3% des demandes. Ce type d'information n'est donc pas disponible dans la très grande majorité (93,7%) des cas. Concernant les 12 cas pour lesquels l'information est connue, il est noté à neuf occasions (75%) que la personne présente des troubles apparents de santé mentale, ce qui ne serait pas le cas des trois personnes (25%) restantes. Des neuf personnes pour lesquelles un problème de santé mentale est noté, 5 (56%) sont des femmes et 4 (44%) sont des hommes; quatre sont âgées entre 35 et 44 ans, trois entre 45 et 54 ans et une a plus de 55 ans (on ignore l'âge d'une des personnes pour qui un problème de santé mentale est décelé).

2.3.6 Les problèmes familiaux

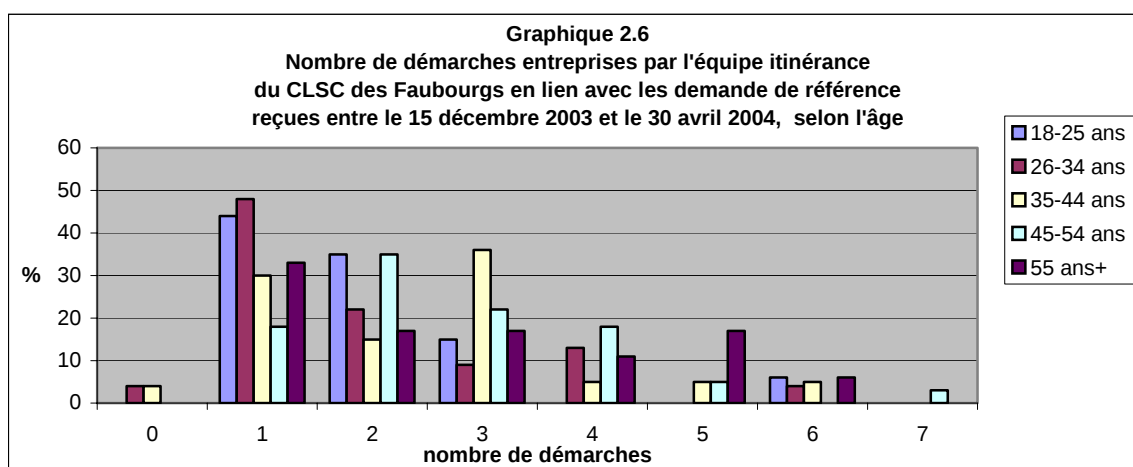
Des informations concernant l'existence de problèmes familiaux vécue par la personne itinérante sont notées sur seulement 12 des fiches de référence adressées à l'équipe itinérance du CLSC des Faubourg durant la période à l'étude, soit 9 femmes (75%) et 3 hommes (25%). Ces cas où des problèmes familiaux sont mentionnés concernent davantage les personnes âgées de 35 à 44 ans (5 cas) et celles âgées de 18 à 25 ans (3 cas) et, plus rarement, les personnes âgées entre 26 et 34 ans (1 cas) et celles âgées de 45 à 54 ans (1 cas). Dans deux cas où des problèmes familiaux sont notés, l'information concernant l'âge des personnes n'est pas disponible.

2.3.7 Le nombre de démarches entreprises

Lorsqu'une demande de référence lui est adressée, l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs doit entreprendre des démarches pour y répondre. Ordinairement, entre une et trois démarches sont nécessaires pour trouver un organisme qui accepte de prendre en charge la personne faisant l'objet de la demande et ce, peu importe que la personne soit de sexe féminin ou masculin (graphique 2.5).

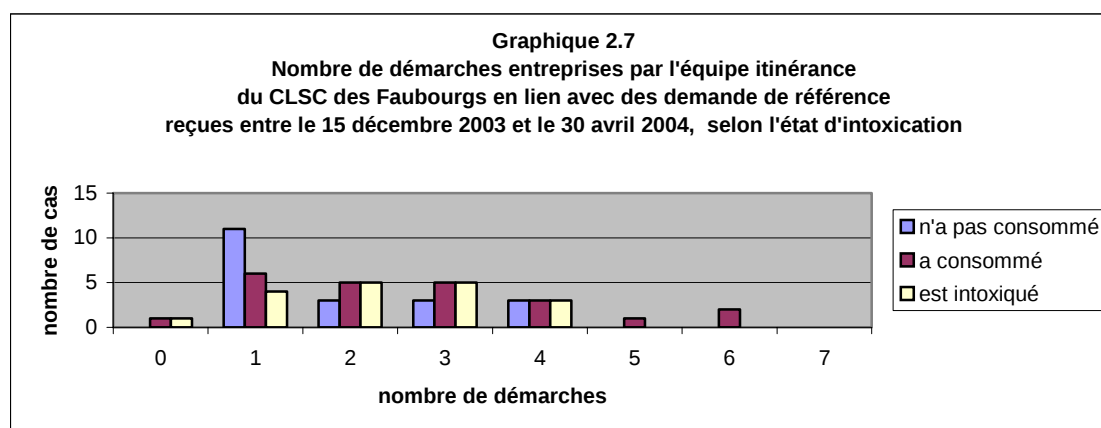


Il ne semble pas non plus y avoir de relation entre l'âge des personnes concernées par les demandes de référence et le nombre de démarches nécessaires à l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs pour trouver la ressource appropriée, bien qu'il semble que les démarches soient légèrement plus rapidement couronnées de succès lorsque les personnes sont âgées entre 18 et 34 ans (graphique 2.6).



Données manquantes : 19 (10,1%)

Par contre, les personnes ayant consommé ou se trouvant en état d'intoxication apparaissent comme étant proportionnellement plus nombreuses que celles n'ayant pas consommé à engendrer plusieurs démarches afin de trouver un organisme qui accepte de les accueillir (graphique 2.7).



Données manquantes : 128 (67,7%)

2.3.8 Les raisons des refus d'admission dans les organismes demandeurs

Dans près du tiers des cas (32,8%), la démarche du CLSC des Faubourg afin de faire admettre une personne itinérante qui lui est référée dans une ressource appropriée est couronnée de succès dès la première tentative. Il peut aussi arriver que le CLSC des Faubourg ne procède par lui-même à la référence de la personne mais indique seulement les ressources appropriées au demandeur. On inscrira alors aussi que la démarche du CLSC a été complétée.

Dans les cas où plusieurs démarches ont dû être entreprises par l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs en raison du refus de la part des organismes à qui la demande d'hébergement était adressée, certaines raisons sont plus souvent évoquées que d'autres.

C'est le cas, notamment, du fait que l'organisme était déjà complet; que la personne faisant l'objet d'une demande était déjà *barrée* dans cet organisme; que l'heure à laquelle les personnes doivent arriver à l'organisme était dépassée; que l'organisme n'a tout simplement pas répondu au téléphone, que le groupe est considéré comme trop fragile ou difficile pour admettre une nouvelle personne elle-même apparemment en difficulté; ou, finalement, parce qu'on apprend que la personne qui fait l'objet de la demande a consommé. Ces raisons sont présentées au tableau 2.2 par ordre de fréquence d'apparition.

Tableau 2.2 : Les raisons des refus dans les organismes

	<i>n</i>	<i>% des demandes</i>
❖ l'organisme est complet	92	74%
❖ la personne est barrée de l'organisme	43	34%
❖ l'heure d'arrivée est dépassée	16	13%
❖ l'organisme ne répond pas	13	10%
❖ le groupe est déjà fragile ou difficile	12	10%
❖ la personne a consommé	10	8%
❖ la personne ne concorde pas avec le mandat de l'organisme	8	6%
❖ la personne ne veut pas aller à cet organisme	5	4%
❖ la personne n'a pas sa médication	5	4%
❖ l'organisme juge qu'il ne fait pas assez froid dehors	5	4%
❖ la personne ne s'est pas présenté à l'organisme	5	4%
❖ autres	11	9%

Valeurs manquantes : 3 (1,6%)

Il importe de mentionner que les motifs de refus signalés au tableau 2.2 ne sont pas mutuellement exclusifs, c'est-à-dire qu'il est possible que, pour une même personne, plus d'un motif de refus soient invoqués ou encore que, pour une même personne toujours, le même motif se répète dans plus d'un organisme.

Dans 32 des 43 cas (74%) pour lesquels la personne était déjà *barrée* de l'organisme à laquelle une demande d'hébergement était adressée, les raisons du *barrage* ne sont pas précisées. Dans les rares cas (26%) où elles sont mentionnées, ces raisons concernent essentiellement l'agressivité (8 cas), le vol (1 cas), la vente ou le trafic de drogues (1 cas) et le non respect des règlements de l'organisme (1 cas).

2.3.9 L'orientation finale

Plus de 80% (82,5%) des demandes de référence adressée à l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs durant la période à l'étude (soit 156/189) se sont soldées par une référence positive, c'est-à-dire que les intervenants de l'équipe itinérance ont trouvé un organisme prêt à accueillir la personne faisant l'objet de la demande. Les six principaux organismes ou institutions concourant à ce résultat sont, dans l'ordre : le Centre Dollard Cormier, la Old Brewery Mission, le Centre de crise Le Transit, le Refuge d'urgence l'Annexe, le Chaînon et divers centres hospitaliers du centre ville (distribution présentée au tableau 2.3).

Tableau 2.3 : Principaux organismes ayant accueilli les demande d'hébergement de cas problématiques formulées par l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs

	<i>n</i>	<i>% des demandes</i>
❖ Centre Dollard-Cormier	36	23%
❖ Old Brewery Mission	27	17%
❖ Centre de crise Le Transit	26	17%
❖ Refuge d'urgence l'Annexe	24	15%
❖ Le Chaînon	19	12%
❖ SHU	11	7%
❖ Autres	13	8%

Dans un seul cas, la personne faisant l'objet d'une demande d'hébergement a été refusée dans tous les organismes contactés par l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs, alors que dans 13 cas (6,9%), il n'y a pas eu réellement d'issue, soit parce que la personne ne souhaitait pas aller à l'organisme proposé ou parce que celle-ci ne s'est pas rendue à l'organisme après y avoir été acceptée. Enfin, dans 19 cas (10,1%), des références ont été fournies par l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs à l'intervenant demandeur qui s'est chargé lui-même d'y référer la personne.

En somme, les données fournies par l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs concernant ses activités en lien avec des situations problématiques au cours de la période s'étalant du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004 nous apprennent que ces situations touchaient des femmes dans un peu plus de 40% des cas et des hommes dans près de 60% des cas. Près du tiers des ces personnes avaient déjà fréquenté les ressources pour itinérants, ce qui est le fait d'un peu plus du tiers des femmes desservies par l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs et près des deux tiers des hommes dans la même situation. Ces personnes ont en moyenne une quarantaine d'années, mais on retiendra surtout que la distribution apparaît relativement hétérogène en termes d'âge, comme en témoigne l'écart-type de 13,7 ans associé à la moyenne.

Les raisons de la référence à l'équipe itinérance sont avant tout que l'organisme auquel la personne s'est initialement adressée est complet ou encore que l'heure d'admission y est dépassée. Il reste que 34% des références concernent les clients dont on dit qu'ils sont « barrés » des ressources. Pour ceux-là, la référence se complique.

Une initiative, le projet-pilote l'Échelle, a été mise sur pied à l'hiver 2005 afin justement de pallier à ce problème des clientèles « barrées » des ressources. Il sera question plus loin dans ce rapport de ce projet qui a été très favorablement accueilli par les intervenants que nous avons rencontrés dans le cadre du comité de suivi et des entrevues que nous avons réalisées aux fins de la présente étude.

SECTION III
DES ENTREVUES AVEC DES INTERVENANTS CLÉS OEUVRANT AUPRÈS DES PERSONNES ITINÉRANTES
QUI FRÉQUENTENT LES REFUGES

Rappelons qu'une quinzaine d'intervenants-clés oeuvrant auprès des personnes itinérantes ont été rencontrées dans le cadre d'entrevues semi-directives ayant pour thème: 1) la mission le mandat et le mode de fonctionnement de l'organisme y compris l'approche d'intervention privilégiée en ce qui concerne la clientèle itinérante; 2) la réalisation du partenariat entre les ressources; 3) le portrait de la clientèle desservie ; 4) le portrait de la clientèle dite « problématique » ; 5) les besoins de la clientèle itinérante ; 6) le phénomène de la porte tournante ; 7) les difficultés rencontrées dans la pratique quotidienne; 8) les points forts à souligner et les points à améliorer.

La présente section du rapport rend compte des informations, opinions perceptions recueillies au cours de ces entrevues.

3.1 Mission, mandat et mode de fonctionnement des ressources oeuvrant auprès des personnes itinérantes

Un nombre important de ressources et de programme s'adresse d'une manière ou d'une autre, pleinement ou partiellement, aux personnes itinérantes. Nous avons tentés de clarifier avec les intervenants-clés que nous avons rencontrés, qu'elle était la mission, le mandat et le mode de fonctionnement de la ressource à laquelle ils étaient rattachées ou du programme qu'ils pilotaient, en s'intéressant plus spécialement aux aspects qui touchaient les personnes itinérantes. Voyons-les tour à tour.

3.1.1 Les refuges

Les différentes ressources d'hébergement qui desservent des personnes qui vivent une situation d'itinérance, jeunes ou moins jeunes, hommes ou femmes, ont toutes en commun la mission d'offrir aux personnes itinérantes l'accueil, l'écoute, un temps d'arrêt ou un temps de repos à l'abri des intempéries et de répondre à leurs besoins de base. Ces besoins concernent essentiellement l'hébergement, la nourriture, l'accès à un minimum de soins de santé, la possibilité de prendre une douche, la distribution d'articles d'utilité courante et de base tels des vêtements, des produit d'hygiène... mais aussi la possibilité de se reprendre en main en étant soutenu et accompagné, en faisant l'objet de références appropriées à des organismes offrant des soins spécialisés lorsque cela paraît s'imposer, ou encore en bénéficiant de différents programmes de réinsertion sociale, d'employabilité, de transition... C'est là le portrait que nous dressent les intervenants-clés que nous avons rencontrés dans le cadre de la présente étude, portrait que résume bien ce répondant :

On a une mission qui est en train de s'élargir, qui est en train d'aller un peu plus loin, d'aller au-delà d'offrir un repas, d'offrir une place, d'offrir un lit. Il s'agit de voir est-ce qu'on peut aider ces gens-là à réintégrer la société, participer à leur bien-être. Ce qu'on veut en fait, c'est que les gens, plutôt que d'avoir une vie d'itinérants, sans domicile fixe... que les gens puissent, via nos résidences transitionnelles ici, puissent réintégrer la société, se créer de nouveaux encrages, se trouver un emploi, aller en thérapie, trouver un appartement. Il y en a qui vont devoir maintenir un suivi avec les instances appropriées, je pense entre autre aux gens avec des problèmes de santé mentale, mais il y en a d'autres ici qui n'ont pas ces problèmes-là. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Les ressources d'hébergement pour personnes itinérantes offrent généralement divers services, en plus de l'hébergement d'urgence de courte durée dans les refuges. Il peut s'agir d'hébergement à moyen ou long terme assorti de programmes de réinsertion sociale, de transition ou encore, pour certains, d'un service de résidence permettant à la personne d'y demeurer à plus long terme ou même, exceptionnellement, de façon permanente. En fait, la durée des séjours permis varie d'un organisme à l'autre, et ce qui est compris comme étant de l'ordre du long terme par certains est considéré comme du moyen terme par d'autres. Par contre, tous visent la prise de pouvoir de ces personnes sur leur vie, leur responsabilisation, leur mobilisation en vue de leur réinsertion sociale ; en un mot l'atteinte d'une certaine autonomie afin de pouvoir fonctionner adéquatement dans la société. C'est la vision qu'exprime clairement cet intervenant du Bunker, une ressource d'hébergement pour jeunes :

Il y a plusieurs missions. C'est sûr que, de façon large, ça vise l'autonomie des jeunes, de faire en sorte qu'ils soient maîtres de leur vie et qu'ils n'aient plus besoin de ressources comme ici. Il y a une mission éducative : la responsabilisation. Quand on parle d'autonomie, ça rejoint tout : la capacité de s'assumer seul, d'avoir moins de problèmes qui font en sorte que la personne a de la difficulté à avoir un rythme de vie normal comme avoir un emploi, le conserver, trouver un appartement, prendre soin de sa santé, lui permettant de retourner aux études autant que l'employabilité. On couvre tous les volets de la personne finalement, de l'urgence au développement de ces personnes-là. (Bunker – gestionnaire)

3.1.2 Le Centre de crise Le Transit

Les répondants du centre de crise le Transit indiquent utiliser l'hébergement comme outil d'intervention plutôt que de le considérer comme service en tant que tel. Il n'est d'ailleurs pas nécessaire qu'une personne soit hébergée au Transit pour qu'on intervienne auprès d'elle. Leurs services sont offerts à la population en général et les personnes itinérantes ne constituent que 25% de leur clientèle. Leur mandat est donc très différent de celui des refuges, souligne la personne rencontrée :

Le centre de crise Le Transit doit offrir des services d'intervention de crise à tout adulte du territoire de cinq CLSC, c'est-à-dire des Faubourgs, du Plateau, de la Petite Patrie, Villeray, St-Louis du Parc et St-Michel du Sault. On doit offrir, à l'intérieur de 24 heures, même si c'est plus rapide que ça, des services d'intervention de crise qui comprennent à la fois une évaluation psychosociale, à partir de laquelle sera établie une entente de services avec la personne, qui peut conduire à un suivi externe d'hébergement, à une référence ou à un soutien téléphonique, parce qu'on met à la disposition des gens ligne téléphonique 24 heures, 7 jours. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

Le Centre de crise Le Transit assume aussi une responsabilité légale auprès des personnes qu'ils évaluent être dangereux pour eux-mêmes ou pour autrui :

Il y a des gens qui peuvent être non collaborateurs et qui ont quand même besoin d'aide, alors nous sommes aussi désignés comme évaluateurs de dangerosité dans le cadre de la loi des personnes présentant un danger pour elles-mêmes ou pour les autres. Pour ces gens-là, le service donné sera une requête pour soins psychotiques, ou encore un accompagnement à l'hôpital. C'est ce qu'on fait également comme service. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

Enfin, l'organisme se perçoit en marge et en soutien au réseau de l'itinérance et non comme un organisme spécialement dédié à cette clientèle :

[Notre approche] c'est une approche plus communautaire, en collaboration avec les ressources du milieu. On favorise beaucoup une intervention auprès du réseau social de la personne, comme aussi un ancrage avec les ressources du milieu. On essaie le moins possible de s'isoler avec le client, mais plus de s'introduire dans un réseau. On se considère comme étant en périphérie à la fois du réseau de l'itinérance, du réseau de la toxicomanie, du réseau de la santé mentale, du réseau jeunesse, du réseau des femmes en difficulté, des CLSC, des organismes communautaires, etc. On est plus un soutien à l'ensemble de ces réseaux-là et des clientèles qui les fréquentent et en même temps, de la population en général. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

3.1.3 Le CLSC des Faubourgs

Le CLSC des Faubourgs a lui aussi un mandat plus large que l'intervention auprès des personnes qui vivent l'itinérance, c'est-à-dire qu'il dessert également la population générale. Cependant, et contrairement aux autres CLSC, s'y trouve une équipe de travail spécialement dédiée à la clientèle itinérante. Les activités de l'équipe itinérance telles que nous les décrit le répondant de cet organisme sont de trois ordres : l'*outreach* ou le travail de rue, des services offerts dans les différents refuges et la clinique avec ou sans rendez-vous du CLSC. Globalement, leur intervention est essentiellement de nature psychosociale :

L'équipe existe depuis, maintenant, plus de 10 ans. On s'est adapté, en cours de route, aux besoins. Si j'en parle de façon globale, on a 3 types d'activités, c'est-à-dire le outreach dans la rue, où est-ce qu'on va où la clientèle se trouve, dans un parc, une bouche de métro ou autre. Dans les refuges, soit en lien avec les intervenants, ils vont nous cibler quelqu'un qui est en vue, ou à la demande de la clientèle quand ils voient les intervenants psychosociaux et de nursing. Ils vont pouvoir se présenter et ils vont pouvoir les rencontrer. Et, il y a les services avec et sans rendez-vous, c'est-à-dire que tous les après-midi, il y a des services sans rendez-vous et il y a possibilité, dans le contexte d'une démarche qui est en cours, qu'il y ait un rendez-vous pour faciliter la poursuite de la démarche. Pour les rencontres avec le psychiatre et le médecin, c'est sur rendez-vous. Ça arrive que la psychiatre, dans des situations particulière, va se déplacer, va aller dans des refuges, sur la rue. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

Le CLSC des Faubourgs s'est donné pour mandat de généraliser les services qu'il offre à la population itinérante qui se trouve à l'extérieur du territoire qu'il dessert, en offrant des stages de formation aux intervenants qui oeuvrent dans les CLSC environnants. L'objectif est de faire en sorte que les itinérants qui ne veulent pas se retrouver au centre-ville puissent aussi bénéficier de services adaptés à leur situation :

Parallèlement, ce qu'on fait, actuellement, c'est de créer des liens avec d'autres CLSC pour que la clientèle qui se retrouve sur d'autres territoires soit desservie sur le territoire où elle se trouve, et non les retourner toujours au centre ville alors qu'il y en a qui veulent quitter le centre ville. [...] On offre aussi des stages à des infirmières, intervenants psychosociaux, médecins, pour favoriser qu'il y ait une continuité auprès de la clientèle. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

3.1.4 L'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal

En lien avec l'itinérance, l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal a, quant à elle, le mandat de trouver et de distribuer à divers organismes du financement permettant la mise en œuvre de services ou de projets spéciaux s'adressant à cette clientèle. L'Agence s'est aussi donnée la tâche d'assumer une certaine coordination des services se rapportant à l'itinérance à Montréal, en offrant l'opportunité aux différents partenaires de s'asseoir autour d'une même table et de réfléchir ensemble sur les questions qui les préoccupent afin d'améliorer les services offerts. Ce mandat n'est toutefois pas véritablement officiel puisque le gouvernement du Québec ne reconnaît pas encore l'itinérance comme une problématique en soi. L'Agence de développement tente donc de supporter, du mieux qu'elle peut, les services dédiés à la clientèle itinérante à travers des programmes de subventions s'adressant à des clientèles apparentées ou à des problématiques qui les concernent, ce que déplore la représentante de l'Agence que nous rencontrons :

Il n'existe pas, au niveau du gouvernement provincial, un programme sur l'itinérance. C'est compliqué. /.../ Mais, même s'il n'y a pas de programmes qui proviennent du gouvernement du Québec, l'Agence de Montréal, depuis 15 ans pratiquement, a reconnu pour sa part que l'itinérance était un problème à Montréal et s'en est occupé. Mais, elle s'en est toujours occupé comme elle a pu [à travers des programmes qui pouvaient s'appliquer tout en ne s'adressant pas spécifiquement à cette clientèle ou cette problématique]. (Agence de développement)

3.1.5 La Ville de Montréal

Le mandat de la Ville de Montréal, en lien avec la problématique de l'itinérance, consiste essentiellement à assurer une certaine qualité de vie aux résidents notamment du centre ville, ce qui inclut aussi les personnes itinérantes, précise la représentante de la Ville que nous rencontrons :

On intervient dans le domaine du partage de l'espace public en particulier. On a un mandat qui est complémentaire au mandat de nos collègues de la santé publique. Notre occupation est de s'assurer que la cohabitation sociale se fasse de façon harmonieuse dans la mesure du possible. (Ville de Montréal)

La Ville participe aussi activement à des instances de concertation qui traitent de problématiques sociales, comme l'itinérance, dans le but d'assurer la mise en commun des informations et des modes d'intervention. Elle offre son soutien aux partenaires communautaires par le biais d'un financement ou, encore, en appuyant différents projets qu'elle estime importants et prometteurs :

La ville de Montréal n'a pas la prétention d'intervenir dans la mission des groupes. Au contraire, on va partir de groupes existants, reconnus, qui font un travail qui nous apparaît essentiel. On soutient par le biais de contributions financières, qui sont soit issues de la ville comme telle ou du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale, le MESCC, dans le cas d'un contrat de ville convenu avec la ville de Montréal, il y a déjà 4 ans. Cela permet de donner du financement à des groupes dont les projets sont identifiés comme étant intéressants et en mesure de répondre aux besoins de la population itinérante. (Ville de Montréal)

3.2 Les approches d'intervention privilégiées

Questionnés sur les approches qu'ils privilégient, les intervenants rencontrés signalent d'emblée, et ce quel que soit l'organisme au sein duquel ils travaillent, qu'ils ne se limitent pas à seule une approche pour intervenir auprès de leur clientèle. Généralement, ils en combinent plusieurs dans le but d'offrir la meilleure intervention possible à la clientèle desservie en fonction de ses nombreuses caractéristiques. Pour faciliter l'analyse, les approches ont été séparées en catégories, mais elles ne sont pas aussi cloisonnées dans la réalité et plusieurs peuvent cohabiter au sein d'un même organisme.

3.2.1 Une approche humaine, humaniste, humanitaire...

La grande majorité des représentants d'organismes rencontrés parlent de leur approche vis-à-vis des personnes itinérantes en termes d'accueil inconditionnel, de respect de la personne et de son rythme... et la disent indistinctement humaine, humaniste ou humanitaire, selon le cas. Cet intervenant de la Maison du Père en fait ainsi état :

Il y en a qui arrivent ici et qui ne sont pas prêts mais après 6 mois, 1 an de fréquentation ils vont commencer à jaser et nous donner des indices qu'ils ont le goût d'aller ailleurs, on va se fier à ça. (Maison du Père - intervenant)

L'approche se bâtirait finalement en fonction de la personne, de ses besoins, de son cheminement. L'évaluation de ces besoins et du chemin parcouru se fait graduellement souligne cet intervenant de la Maison du Père :

On essaie avec eux des démarches selon ce qu'ils ont déjà essayé. Il y a beaucoup d'hommes qui ont beaucoup de thérapies à leur actif, donc on y va selon ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, les besoins qu'ils sont capables de nous nommer et les vrais besoins en arrière de ça. C'est un peu ça qu'on essaie de voir dans les premiers jours. (Maison du Père - intervenant)

Il s'agit en somme d'accompagner la personne dans ses démarches, en respectant son rythme et en suscitant son implication dans toutes les étapes de son cheminement. La reprise de pouvoir sur sa vie, l'*empowerment*, s'impose comme un élément important de l'approche auprès de la clientèle itinérante, soulignent dans un même esprit bien qu'avec des mots différents un grand nombre des personnes-clés rencontrées.

3.2.2 Une approche globale

Certains acteurs-clés rencontrés l'appellent l'approche biopsychosociale, d'autres l'approche psychosociale ou encore l'approche milieu, mais quelle que soit le nom qu'ils donnent à cet élément de leur approche, tous les répondants s'entendent sur le fait que celle-ci doit être globale, c'est-à-dire considérer la personne dans toutes ses dimensions. Cette considération paraît particulièrement importante pour les organismes travaillant auprès des jeunes de la rue et des femmes itinérantes. Une telle approche doit tenir compte de l'environnement dans lequel la personne est appelée à vivre, soulignent les intervenants :

On regarde vraiment l'ensemble de la personne, avec son environnement, essayer de voir c'est quoi ses ressources personnelles, où elle en est avec ses liens avec sa famille. (Bunker - gestionnaire)

Si on prend les grandes approches, je dirais que c'est plus une approche psychosociale, dans le sens où on va travailler la personne, son environnement puis la situation dans laquelle elle se trouve. On n'a pas le choix de tenir compte de l'environnement dans lequel la personne est, considérant que les problématiques partent de là. (Refuge des jeunes - intervenant)

Il y a beaucoup de problématiques qui sont reliées pour nous, c'est très clair, à ce qui a été détruit à long terme. C'est important pour nous : on a cette approche, cette vision, de reconnaître ce qui s'est passé dans l'enfance et, à partir de ça, on peut aider la femme à reconstruire les fondations et l'on peut continuer. Si les fondations ne sont pas là, tout se défait au fur et à mesure. Donc, c'est là le défi et la vision de la Rue des femmes. C'est que, dans la société, il y ait cette reconnaissance. Donc, ça amènera une autre vision, une autre approche. C'est très différent de dire : « Voilà, un problème de toxicomanie. Voilà un problème de santé mentale », et on ne regarde pas la personne globalement, c'est très fragmenté. Nous, le constat qu'on fait, ce n'est pas une approche qui donne de grands résultats et les femmes le déclarent. Un moment donné, elles ne veulent plus être en lien avec le système et ça devient difficile, après ça, d'aller chercher les ressources dont elles ont de besoin. Il faut faire attention à leur victimisation. (Rue des femmes - intervenante)

Les répondants précisent qu'une approche globale doit se traduire par une approche personnalisée, c'est-à-dire qu'en plus de considérer la personne dans toutes ses dimensions, celle-ci doit aussi être considérée comme unique, comme ayant des besoins qui lui sont propres.

3.2.3 La réduction des méfaits

L'approche de réduction des méfaits, qui prévoit que les objectifs visés par les interventions doivent partir des besoins les plus importants et significatifs de la personne est aussi privilégiée dans la plupart des organismes participant à l'étude. Celle-ci se manifeste, entre autres, par une certaine tolérance des intervenants pour la consommation de substances psychoactives, par exemple, en autant que l'état d'intoxication ne nuise ni à la personne ni à son entourage. Ce qu'on vise, ce qu'on cherche, d'abord et avant tout, c'est à réduire les méfaits associés à une consommation impropre ou abusive.

3.2.4 La réinsertion graduelle

L'ensemble des ressources pour itinérants de Montréal prône une approche de la réinsertion graduelle des personnes itinérantes dans la société. À cet égard, elles offrent une panoplie de programmes qui sont accessibles mais ne doivent pas être obligatoirement suivis à un moment précis de la démarche. On tente de respecter l'individualité de chacun et sa volonté à s'investir qui peut survenir à tout moment. L'objectif serait que ces programmes se situent sur un continuum d'actions qui permettent la réhabilitation et la réinsertion de la personne dans la société, souligne cet intervenant :

Alors, on essaie d'offrir différents services continus pour permettre la réhabilitation et la réinsertion dans la société. (Mission Bon Accueil – gestionnaire)

Cette approche ne serait toutefois pas nécessairement facile à réaliser dans les refuges à grand volume. Il s'agit dès lors de créer les conditions appropriées à sa réalisation :

C'est sûr qu'au refuge il y a beaucoup de pressions : tu es toujours avec 149 autres personnes, ce n'est pas toujours évident. Il faut un moment pour continuer leurs démarches mais plus calmement, plus à leur aise. [Au transit, ils sont deux par chambre. Il y a une réunion communautaire par semaine. Ils ont des suivis personnels aussi, c'est mieux pour la réinsertion sociale.]

L'approche visant une réinsertion graduelle de la personne dans la société s'accompagne généralement d'interventions visant la responsabilisation celle-ci.

3.2.5 La responsabilisation

La responsabilisation de la personne peut être vue de deux façons. Il peut s'agir d'offrir à la personne, l'opportunité de tenir certaines responsabilités à l'intérieur ou à l'extérieur des refuges ce qui lui permet de voir qu'elle est plus apte à l'autonomie qu'elle ne le pensait au départ :

C'est facilitant pour certains, car premièrement, les journées sont moins longues à l'extérieur puis ça leur donne des responsabilités. C'est une manière de tester leur sens des responsabilités puis eux aussi se mettent souvent à l'épreuve par ça. Ça peut leur donner une motivation pour commencer des démarches pour leur propre vie aussi. (Maison du Père – intervenant)

La responsabilisation peut aussi signifier d'aider les personnes à voir le rôle qu'elles jouent dans leur propre vie et la responsabilité qu'elles détiennent vis-à-vis des expériences qu'elles ont vécues et sont encore appelées à vivre :

[...] ils vont entrer en résidence transitoire et, là, c'est une bonne opportunité de travailler avec eux, de leur laisser le temps de s'exprimer, d'essayer de refléter certains aspects de leurs comportements, de leur donner les règles du jeu ici à l'interne, de leur donner aussi les règles du jeu dans la société. Il y a des gens qui pensent que parce qu'ils sont dans un refuge, ça doit être gratuit, ça leur est dû... On n'a pas vraiment cette mentalité là ou cette philosophie qu'on essaie tranquillement de tasser. C'est plate d'être rendu dans un refuge, ils ne sont pas nécessairement coupables d'y être, mais ils ont quand même une part de responsabilité s'ils veulent en sortir. C'est ça qu'on essaie d'envoyer comme message aujourd'hui : « C'est plate, c'est triste, mais si tu ne fais rien, tu vas rester là ». Il y a des gens qui arrivent ici et qui pensent que la société les a mis dans la merde et que c'est au système de les sortir. Ils se mettent alors en mode attente et il n'y a rien de pire que ça. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

3.2.6 L'approche motivationnelle

La recherche de la responsabilisation s'accompagne généralement de l'approche motivationnelle qui soutient l'idée que la motivation des personnes à changer leur style de vie ne doit pas être vue de façon dichotomique, c'est-à-dire que la personne est motivée ou non, mais plutôt comme un processus où la motivation peut évoluer et s'accroître :

Au niveau des résidences /.../ on essaie de travailler la motivation, on essaie de travailler à construire. On voit ça comme l'approche motivationnelle : ne pas penser en fonction de c'est noir ou c'est blanc, c'est-à-dire que tu es motivé ou tu ne l'es pas. On essaie de prendre le temps de voir elle en est où la personne dans l'espèce de continuum de la motivation. À partir de là, on essaie de travailler en équipe à ce que ça puisse s'accroître, toujours dans le but que la personne en arrive à prendre des décisions dans sa vie plutôt qu'être dépendante de nos ressources. On essaie de lui donner le goût finalement. On essaie d'allumer l'étincelle pour que les gens passent à l'action. Quand c'est possible évidemment, parce qu'il y a des gens pour qui ce n'est pas possible. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

3.2.7 Des sanctions lorsque cela s'impose

La plupart des ressources d'hébergement usent de différentes sanctions lorsqu'une personne bénéficiant de leurs services contrevient aux règles établies par l'organisme. Ces sanctions peuvent aller d'un simple avertissement à l'exclusion souvent temporaire mais parfois permanent, de la ressource. Les intervenants réfèrent à ces situations en parlant des personnes « barrées » de la ressource. Nous avons déjà eu l'occasion d'en faire état dans la section précédente traitant des cas jugés problématiques. Nous aurons l'occasion d'y revenir car il s'agit là d'un véritable problème pour les ressources.

3.2.8 La recherche des solutions de rechange intéressantes

Les intervenants rencontrés insistent sur le fait que pour être capable d'agir sur la motivation des personnes itinérantes, il faut, entre autres, être capable de leur offrir des solutions de rechange intéressantes en vue de leur avenir, ce qui veut dire, parfois, sortir des sentiers battus quant aux services offerts, comme en témoigne cette intervenante de la rue des femmes :

On essaie d'offrir aux femmes des alternatives. C'est vraiment une approche alternative. Elles ont le droit à du « counselling » individuel, de l'art thérapie, il y a de la méditation, du yoga. Dépendamment aussi des bénévoles qui viennent, il y a du travail corporel. (Rue des femmes – intervenante)

3.3 Le fonctionnement organisationnel des ressources rencontrées

Après avoir abordé avec les représentants de chacune des ressources incluses dans notre échantillon, la mission de l'organisme et la vision de l'approche ou plutôt, comme nous l'avons vu, des approches à privilégier dans l'intervention auprès des personnes itinérantes, nous avons voulu faire la lumière sur le fonctionnement organisationnel des ressources, tel que décrit par leurs représentants. Il est ainsi apparu que chaque organisme possède ses propres règles de fonctionnement, que celles-ci aient trait à l'admissibilité à la ressources ou au *code de vie* à respecter pour ne pas en être exclu. Cependant, certaines règles se retrouvent, sous des formes apparentées, dans l'ensemble des ressources. En effet, pour la majorité des organismes, une limite au temps de fréquentation est fixée. Celle-ci peut se traduire par quelques jours permettant un simple répit...

Comme règle implicite, il est bien entendu que les personnes qui viennent ici s'inscrivent dans un plan de séjour et non pas juste dans un lieu où il n'y a rien qui se passe. Par contre, il y a aussi une possibilité de venir ici pour du répit. Ce qu'on entend, par là, c'est que les gens, sans pour autant avoir un grand besoin clinique ou de réorganisation, sont davantage dans une saturation de leur état. Ils commencent à être déprimés, dépressifs, ils ne dorment pas, ils mangent peu. Ces gens-là peuvent avoir besoin d'un milieu de retrait pour quelques jours, à partir desquels ils récupèrent physiquement et psychologiquement, suite à quoi ils retournent dans leur milieu. (Centre de crise le Transit - gestionnaire)

ou s'exprimer dans la règle des quinze jours qui vise essentiellement, précisent les répondants, à ne pas créer une forme de « dépendance » au refuge qui ferait en sorte que le bénéficiaire de ses services ne cherche pas à se responsabiliser et à participer à sa réinsertion sociale :

C'est pour donner la chance aux autres puis aussi pour les responsabiliser, dans le sens que s'ils ont accès régulièrement et tout le temps [au refuge], on va déresponsabiliser les gens, ils risquent d'aimer ça, de prendre ça pour acquis. (Mission Bon Accueil - intervenant).

Cependant, cette règle demeure controversée puisqu'elle contribuerait au phénomène de la porte tournante, c'est-à-dire que les personnes itinérantes se promènent d'un refuge à l'autre lorsque les périodes de résidence permises sont épuisées et reviennent au point de départ lorsque la période de non fréquentation qui suit est dépassée, formant ainsi un circuit qu'elles poursuivent inlassablement. Une telle situation nuirait au suivi des personnes et à la poursuite d'une démarche de réinsertion. En effet, lorsqu'une personne a quitté un refuge, les intervenants en perdent habituellement la trace, au moins pour un temps, et ne peuvent pas savoir ce qui se passe avec elle dans les autres refuges. Lorsqu'elles reviennent au refuge initial, la démarche d'intervention entreprise auprès d'elle serait à reprendre quasiment au départ. Devant cet éternel recommencement, la réinsertion sociale paraît difficilement pouvoir se réaliser. La règle ne paraît pas s'appliquer également dans toutes les ressources mais, dans tous les cas, on vise à ce que la personne quitte un jour le circuit, idéalement parce qu'elle s'est reprise en main.

Il existe malgré tout, dans la plupart des refuges, une possibilité d'hébergement à moyen et long termes qui se couple aux programmes de réinsertion ou se traduit par un programme de *résidence*. Ces périodes peuvent être plus ou moins longues mais, comme nous le soulignons plus haut, dans tous les cas on souhaite qu'elles s'accompagnent d'efforts tangibles tendant vers la réinsertion. Les extraits suivants en témoignent :

Si la personne décide de flâner, après 30 jours elle va devoir quitter. Si la personne est active et que ça ne fonctionne pas après 30 jours, on peut étendre un peu de quelques jours, mais il faut que la personne soit motivée et que ça fasse partie de ses demandes. On n'est pas très stricts sur cette règle là. Il y a toujours possibilité de voir l'exception, mais de façon générale, après 30 jours, il y a un moment de « break » qu'on appelle une carence de 30 jours. (Refuge des jeunes – intervenant).

Nous, on a une règle de 400 jours après deux ans. Les premières fois, si une femme vient, on ne mettra pas 12 jours en partant. C'est quand on a l'impression qu'elles s'installent dans un programme comme ça et qu'elles reviennent à répétition qu'on agit. Donc, on a une limite, mais pas en partant. (Le Chaînon – intervenant).

Les heures d'arrivée, de sortie et d'occupation du refuge varient aussi d'un organisme à l'autre, certains refuges allant jusqu'à permettre aux personnes de demeurer presque 24 heures sur 24 dans la bâtisse abritant la ressource, en autant que la personne accepte de s'impliquer dans les tâches ménagères ou qu'elle entreprenne des démarches sérieuses de réinsertion.

Mais règle générale, les personnes itinérantes peuvent souper dans les refuges, y dormir et y déjeuner le lendemain matin. Elles doivent ensuite quitter pour la journée pour revenir à l'heure du souper. Elles doivent alors faire la file jusqu'à ce que ce soit leur tour de rentrer. Lors des grands froids d'hiver, la majorité des refuges acceptent que les personnes demeurent toute la journée à l'intérieur, exception faite de la Old Brewery Mission qui ne possède pas le personnel nécessaire pour pouvoir offrir ce type d'accommodation.

En plus des règles d'accès aux refuges et des heures d'arrivée, de sortie et d'occupation des refuges, on retrouve, dans tous les organismes participant à l'étude, ce que l'on pourrait appeler un *code de vie* à respecter. Encore une fois, les règles associées au code de vie peuvent différer d'une ressource à l'autre mais, de façon générale, on y retrouve les éléments suivants :

- ↳ le respect, autant envers les autres personnes qui fréquentent la ressource qu'envers les intervenant est de mise;
- ↳ l'agressivité et la violence, allant du dénigrement à la violence physique, n'est pas tolérée, que cette agressivité ou cette violence soit dirigée envers une autre personne qui fréquente la ressource ou un intervenant;
- ↳ la consommation d'alcool et de substances psychotropes à l'intérieur de la ressource est interdite;
- ↳ l'intoxication des personnes est parfois prohibée, parfois tolérée en autant que l'état d'intoxication ne nuise pas aux autres personnes qui fréquentent le refuge et que cette intoxication n'exacerbe pas l'agressivité de la personne concernée. Cette règle demeure très subjective, dépendant du caractère de la personne en état d'intoxication, du degré d'intoxication et de l'intervenant à l'accueil qui accepte ou non de laisser entrer la personne. Les ressources pour les jeunes de la rue seraient, selon toute apparence, généralement plus souples que les ressources pour adultes en ce qui concerne l'état d'intoxication;
- ↳ la douche est obligatoire dans la quasi totalité des refuges. Seul un organisme mentionne que les interventions en ce qui a trait à une hygiène minimale se font de façon individuelle, sur la base du cas par cas;
- ↳ généralement, les objets de valeurs ainsi que les médicaments et les armes doivent être remis à l'accueil et gardés sous clefs afin d'éviter les vols et les conflits et assurer un minimum de sécurité à l'intérieur des ressources.

Donc, toutes les ressources s'adressant aux personnes itinérantes tenteraient de maintenir un cadre de fonctionnement défini par l'intermédiaire de règles. Certains en parlent en termes de « règles minimales » :

Ce qu'on demande, c'est une capacité de cohabiter avec les autres sans qu'il y ait de la chicane et à ce moment-là, on intervient. Si on n'est pas capable de solutionner le conflit, des fois on exclut des gens, mais c'est des exigences minimales. (Le Chaînon – intervenant)

Certains mentionnent qu'il n'est pas facile pour les personnes itinérantes d'avoir à se plier à toutes ces règles. Ils considèrent néanmoins que celles-ci s'avèrent essentielles afin de maintenir un degré acceptable d'harmonie dans la cohabitation et de sécurité à l'intérieur du refuge :

Vivre dans un refuge, une fois que tu es « cassé » et que tu dois vivre le mois à O.B.M., par exemple, ce n'est pas évident, c'est plate. En fait, une chance qu'on est là mais, en même temps, il n'y a rien d'intéressant à vivre dans un refuge. Les gars accumulent tout le mois et ils vivent aussi avec la pression des règles qu'on leur impose. Mais en même temps, tu n'as pas le droit ici de « péter les plombs » et si tu ne respectes pas les règles, avec le nombre de personnes qu'il y a ici, on va t'indiquer la sortie tout de suite. Pas d'arme, on ne veut pas que les gens aient des substances, de la « dope », des seringues, pas d'agressivité verbale ou physique... (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Il semble, encore ici, qu'en ce qui concerne le respect du code de vie on soit plus souple dans les ressources réservées aux jeunes de la rue que dans celles s'adressant aux adultes :

On essaie de jongler un peu au travers des limites là-dedans. La limite va souvent aller à lorsque la sécurité de quelqu'un est compromise. Par exemple, un jeune qui vient d'avoir une mauvaise nouvelle et qu'il se met à crier et tout, on ne va pas lui demander de partir pendant un mois pour ça. C'est quand même mieux qu'il exprime sa colère que s'il sort dans la rue et qu'il frappe sur les automobiles. On va les amener ailleurs par exemple, pour ne pas que les autres jeunes aillent à subir cette mauvaise énergie-là. C'est sûr que s'il commence à faire des trous dans les murs et qu'il crie après tout le monde, on va lui dire qu'on n'accepte pas ça. (Bunker – gestionnaire)

Un gestionnaire d'un refuge pour adultes rappelle néanmoins l'importance de ne pas être trop strict ou sévère avec les personnes itinérantes, soulignant que celles-ci cumulent souvent plusieurs problématiques et sont déjà très isolées du reste de la société. À son avis, c'est l'adaptation des ressources aux personnes itinérantes qui doit primer, et non le contraire :

Il ne faut pas établir des règles pour établir des règles. Il ne faut pas imposer nos lois parce que d'agir de cette façon avec la clientèle, c'est de les enfermer dans l'itinérance. On ne peut pas demander aux gens de ne plus avoir de problèmes quand ils franchissent nos portes. On doit accepter ça. On est assez prétentieux pour dire qu'on peut les aider, alors il faut adapter notre style d'intervention en fonction de les aider. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

3.4 Le partenariat entre les ressources

3.4.1 Le partenariat entre les refuges

Entre les trois refuges pour hommes participants à l'étude (Maison du Père, Mission Bon accueil, Old Brewery Mission), il existe une volonté d'améliorer les relations ainsi que le partenariat. Un exemple de cette volonté se trouve dans cette initiative qui a fait qu'à l'hiver 2004-2005, un système de navette d'autobus a pu être opéré entre les trois refuges servant à transporter les gens d'un refuge à l'autre lorsque ceux-ci étaient complets. Toutefois, la majorité des personnes rencontrées ne parlent pas de partenariat écrit comme tel; ils utilisent plutôt le terme « échanges », « alliés », pouvant se traduire par de la référence...

On a un genre de partenariat dans le sens où si on est complet on va référer et prendre la peine de téléphoner voir si les autres centres, comme OBM ou Welcome All, ont de la place. Notre rôle, c'est d'essayer de les localiser. Si jamais quelqu'un arrive ici et qu'on est complet c'est le rôle de l'intervenant d'appeler et d'essayer de le placer. Eux font la même chose dans l'autre sens. S'ils sont complets, ils vont appeler ici. (Maison du Père – gestionnaire)

... et quelquefois par des informations échangées sur la situation d'une personne (avec son consentement, ou des réflexions menées en commun. Ce dernier type de partenariat se retrouve plus souvent chez les organismes oeuvrant auprès des femmes itinérantes et des jeunes de la rue.

Il ressort aussi des entretiens que nous avons avec les personnes ressources rencontrées, que les collaborations se définissent souvent en fonction de la clientèle, c'est-à-dire qu'on travaille avec les organismes qui travaillent avec les mêmes clientèles que nous, et qu'elles demeurent, la plupart du temps, informelles. En d'autres mots, il n'y aurait pas vraiment de protocole officiel qui régit la collaboration entre les ressources, le partenariat étant plutôt basé sur des ententes mutuelles implicites :

On travaille, sans avoir de protocole clair parce qu'on a des visiteurs qui viennent ici. Il y a une collaboration qui se fait avec le Refuge des jeunes, avec Passage, avec En marge, avec Cactus, avec Spectre, parce qu'on travaille tous avec les mêmes jeunes. On ne peut pas parler des jeunes sans autorisation par contre. /.../ Il y a une travailleuse de rue de En marge qui vient faire son tour assez régulièrement. Il y a un travailleur de l'Anonyme qui vient faire son tour, sans que ce soit officiel, une fois par semaine. (Bunker – gestionnaire)

3.4.2 Le partenariat entre les refuges et les ressources qui offrent des services complémentaires

L'ensemble des intervenants rencontrés dans les refuges s'entendent pour dire qu'il doit nécessairement exister une forme de partenariat entre les refuges et les autres ressources qui offrent des services complémentaires aux personnes itinérantes puisque le personnel des refuges pour adulte est généralement composé de personnes avec beaucoup de bonne volonté et de dévouement, mais sans expertise professionnelle pour des interventions plus spécifiques.

C'est ce qu'on vise à faire à O.B.M. Nous, on peut héberger, on peut préserver l'intégrité des gens, l'intégrité physique, morale, mais au-delà de tout ça, on est limité dans ce qu'on peut faire. Les ressources humaines ici, il n'y a pas de professionnel. On a huit intervenants ici le soir, mais ce n'est pas huit travailleurs sociaux. Ce sont des gens qui ont du bon vouloir, qui ont une capacité de garder leur sang froid. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

C'est sûr qu'on n'est pas adapté pour aller en profondeur dans toutes les problématiques, c'est pour ça qu'il faut qu'il y ait de la coopération entre les différents organismes. (Maison du Père – intervenant)

Par exemple, la Maison du Père accueille des intervenants provenant de groupes tels les *Narcotique anonyme*, *Alcoolique Anonyme* et les *Gambler anonyme*. En ce qui a trait au partenariat des refuges avec d'autres ressources du milieu communautaire, ce sont Diogène (santé mentale, Relais-méthadone (programme de prescription de méthadone) et le Centre de crise Le Transit qui sont le plus souvent mentionnés.

Par contre, un intervenant travaillant dans un refuge pour hommes mentionne qu'il est difficile de parler de partenariat étant donné que la communication entre les ressources et entre les intervenants est déficiente :

Je trouve que la communication n'est vraiment bonne. Tout le monde veut tirer la couverture de son bord au lieu de travailler ensemble, et on ne sent pas vraiment de collaboration entre les différentes instances. (Old Brewery Mission- intervenant)

Enfin, un gestionnaire rencontré rappelle l'importance de bien connaître le réseau des ressources d'aide afin de pouvoir référer les personnes itinérantes plus adéquatement :

On a différents et plusieurs liens à certains égards. On a, par exemple, tout ce qui est au niveau de l'hébergement à Montréal, des liens formels et informels. Dans le formel, une fois par année, il y a des collaborations. Par exemple, récemment Old Brewery Mission, on allait visiter leur ressource, pour comprendre un peu comment ils fonctionnent, pour savoir mieux référer les gens aussi quand la personne est en carence ou qu'elle ne peut venir ici. En connaissant les autres ressources, on peut mieux référer. (Old Brewery Mission - gestionnaire)

3.4.3 Le partenariat entre les refuges et l'Agence de développement et la Ville de Montréal

Le partenariat entre les différents refuges pour personnes itinérantes et l'Agence de développement et la Ville de Montréal se manifeste parfois dans la mise en place de projets et la prise de décisions concernant les services pour les personnes itinérantes :

IPAC, pour moi, c'est un exemple merveilleux. Je trouve que c'est très intéressant parce que, généralement, quand le Québec donne de l'argent à l'Agence, on ne consulte pas le milieu communautaire pour savoir ce dont ils ont besoin. Souvent, on n'a pas le choix, ils vont dire : « C'est ça, ça, ça ». La beauté d'IPAC, quant qu'à moi, c'est qu'on a fait le pacte ensemble, on a fait tout le processus de choix, d'analyse, de recommandations, ensemble [les représentants du milieu communautaire et l'Agence]. Ça a été une belle expérience où le communautaire, la Ville, l'Agence, on était ensemble à toutes les étapes. Ce qui est intéressant c'est qu'on a fait des recommandations et qu'elles ont été transmises à l'Agence. Donc, on a reconnu que ce processus de décision, attaché à un partenariat avec le milieu communautaire, il fallait le respecter et que ça donnait quelque chose. (Agence de développement)

Cependant, il ne paraît pas toujours facile d'impliquer les organismes communautaires dans ce processus, non par manque de volonté, mais plutôt par manque de ressources :

On est conscient que les groupes communautaires font des merveilles avec peu. Le problème qu'on vit c'est qu'on aimerait bien élargir notre partenariat, mais on n'a pas les moyens de financer tout ce qui se fait en itinérance à Montréal. On lance des appels à plusieurs reprises. On propose à des groupes communautaires, établis auprès d'une clientèle itinérante, de travailler avec nous, de développer peut-être des nouveaux services, de faire du travail de concertation, mais ils sont pris avec le quotidien, ils sont dans leurs tâches quotidiennes, ils en ont plein les bras. Alors, pour eux, de faire du développement, de faire du travail avec d'autres partenaires, c'est difficile. La tarte étant limitée, à ce moment-là, le partage, l'ouverture vers d'autres formes d'intervention, la création de changer les façons de faire, c'est très difficile. Ils savent très bien, nos partenaires, qu'ils ne sont pas financés suffisamment pour faire preuve d'ouverture. Alors, il y a une tendance à reproduire ce qu'on fait déjà. C'est légitime aussi. Quand ça marche, pourquoi changer? Par contre, on a de la difficulté à pousser. Ça nous est arrivé qu'on réussisse. Il y a des projets, auxquels on croyait, qu'on a validés auprès de nos partenaires, qui ont pris leur envol. Ça s'est fait dans le cadre de l'Annexe. C'est le résultat d'un beau partenariat entre toutes les institutions communautaires, institutionnelles, de la santé, de la Ville. Il y a en d'autres comme ça, mais il y a des cas où on arrive difficilement à s'entendre. (Ville de Montréal)

3.5 Le partenariat avec les différentes ressources qui offrent des services à la clientèle itinérante dans le milieu institutionnel, notamment les organismes de la santé

La majorité des acteurs clés dans le domaine de l'itinérance rencontrés mentionnent qu'il existe des liens entre les ressources qui oeuvrent auprès de la population itinérante et le milieu institutionnel.

On connaît le rouage. Il y a toujours des réponses, des fois des réponses qui ne sont pas celles qu'on souhaiterait, mais il y a quand même un travail de collaboration qui se fait. (Le Chaînon – intervenant)

Cependant, ces liens demeureraient encore peu formalisés dans le sens où il n'y a généralement pas de protocoles ou d'ententes claires d'instaurés.

Les institutions les plus souvent nommées le CLSC des Faubourgs, les hôpitaux du centre-ville, le Centre Dollard-Cormier, ainsi que les Centres locaux d'emplois.

3.5.1 Le partenariat avec le CLSC des Faubourgs

Malgré le fait que certaines ressources ont mentionné l'existence d'un partenariat satisfaisant avec le CLSC de leur quartier, autre que celui des Faubourgs, il n'en demeure pas moins que ce dernier demeure, par l'entremise de son « équipe itinérance » et de l'Urgence Psychosociale – Justice [UPS-J], le CLSC le plus équipé pour travailler auprès des personnes itinérantes.

Il y a Urgence Psychosociale avec qui on travaille beaucoup, qui est du C.L.S.C. des Faubourgs, qui nous aide pour les situations de crise, décompensation en santé mentale ou quand on sent qu'on est pas assez équipé pour intervenir. (Bunker – gestionnaire)

De plus, le CLSC des Faubourgs, par le biais de l'« équipe itinérance », considère toute demande de partenariat provenant des ressources communautaires afin de répondre à leurs besoins en lien avec la clientèle itinérante. Elle évalue la pertinence de déployer ou non du personnel de l'équipe, généralement un ou une infirmière et/ou un ou une travailleuse social, dans les ressources à raisons d'une fois par semaine ou aux deux semaines. Par contre, ces services ne sont pas acquis. Le CLSC offre aussi l'accès à un médecin ainsi qu'à un psychiatre, par le biais des cliniques avec et sans rendez-vous. Parfois, le médecin et le psychiatre se déplacent dans les ressources.

Les services offerts par l'« équipe itinérance » ainsi que sa proximité sont très appréciés de l'ensemble des acteurs clés rencontrés dans le cadre de cette étude.

Oui c'est ça, puis l'avantage c'est qu'il est près. Les gars n'ont pas d'argent ni de passe de métro donc c'est très pratique que les services soient dans le secteur. Souvent ils vont aller consulter au bureau directement, autant pour les médicaments, problèmes de santé, s'ils ont des papiers pour différentes choses comme la présentation du revenu de l'aide sociale à leur travailleur social. C'est assez efficace, ça libère un peu le bureau ici étant donné qu'ici le C.L.S.C fait de l'accompagnement à long terme. (Maison du Père – gestionnaire)

Il existe aussi une forme de partenariat entre l'« équipe itinérance » et le reste du personnel du CLSC dans le sens où la prise de rendez-vous en dehors de l'équipe est favorisée, si la personne est apte à le faire, afin d'accroître son autonomie ainsi que son acceptation sociale.

3.5.2 Le partenariat avec les Hôpitaux

Selon plusieurs personnes rencontrées dans le cadre de cette étude, il n'existe pas d'entente officielle avec les hôpitaux, sauf qu'elles sollicitent plus souvent les services de certains départements ce qui favorise l'échange puisque les gens apprennent à se connaître et à se faire confiance. D'autres acteurs clés mentionnent faire affaire avec les hôpitaux qui se trouvent dans leur secteur ou encore avec les hôpitaux de garde pour les personnes itinérantes, qui diffèrent à chaque semaine. Cependant, la majorité des ressources participantes expriment leur consternation vis-à-vis du fait que les hôpitaux appellent les refuges pour référer des personnes qu'ils ne peuvent pas garder, ces personnes qui, souvent, sont encore en besoin d'aide médical et qui n'ont pas vraiment leur place dans un lieu comme les ressources d'hébergement.

Le Centre Dollard-Cormier

Au centre Dollard-Cormier, c'est essentiellement par l'entremise de l'urgence-toxico que la collaboration s'observe. Par contre, certains organismes pour femmes, comme Le Chaînon, ont des « lits en contrat » avec le Centre Dollard-Cormier, c'est-à-dire que le centre assure une certaine collaboration à l'organisme lorsque ces lits sont occupés.

3.5.3 Le partenariat avec les Centres locaux d'emploi [CLE]

Les Centres locaux d'emploi seraient, eux aussi, amenés à travailler en collaboration avec les ressources dédiées aux personnes itinérantes. D'ailleurs, un intervenant d'un refuge pour jeunes mentionne que la communication et le transfert des connaissances par rapport à la clientèle itinérante favorisent une meilleure compréhension des services à offrir à ces personnes pour favoriser leur accès dans les CLE.

Il y a les Centres locaux d'emploi aussi, pas tous. On en a un en particulier avec le Centre local d'emploi de Laurier. On a des meetings de temps en temps avec eux. Les problématiques des jeunes ici sont x et, se faisant, ils vont comprendre un peu plus d'où arrivent les jeunes et vont être plus aptes à comprendre leur situation et à ce moment là, peut-être ouvrir plus à des cas exceptionnels. Par exemple, présenter ses papiers, on sait que dans la rue, c'est moins facile d'avoir ses papiers et à ce moment là, ils vont considérer ça. (Refuge des jeunes – intervenant)

3.5.4 La recherche universitaire

La recherche en partenariat avec différentes universités à Montréal est considérée comme importante et nécessaire pour deux acteurs clés rencontrés, ceci afin de mieux cerner les besoins des personnes itinérantes et l'adaptation des services à entreprendre, de développer des outils d'évaluation, etc. La recherche doit cependant respecter les limites liées à l'intimité des personnes itinérantes.

3.5.5 Des partenariats qui se développent...

Un intervenant d'une ressource d'hébergement pour homme mentionne avec découragement le « dumping » du milieu institutionnel vers le milieu communautaire :

Ils [milieu institutionnel] essaient de se débarrasser de leur monde. Au lieu de prendre le temps de vérifier les choses, ils nous les envoient, même en taxi. On est obligé de les retourner parce que ça n'a pas d'allure. Ici on n'est pas une institution, on n'a pas assez de personnel pour s'occuper du monde qui ont des problèmes psychologiques ou une certaine déficience. On n'est pas équipé pour ça et on n'a pas assez de personnel. (Old Brewery Mission – intervenant)

Afin d'éviter ce « dumping », certaines ressources d'hébergement pour les personnes itinérantes tentent d'impliquer davantage les institutions à l'intérieur même de l'organisme :

On veut éviter d'être l'espèce de dévidoir dans lequel la société, les instances à l'extérieur viennent « garocher » les cas problématiques, parce que c'est malheureusement souvent le cas ici. [...] Donc, tous les partenaires de la communauté, que ce soit public, parapublic ou privé, c'est clair qu'on demande à ces gens là de s'impliquer. La formule qu'on est en train de promouvoir c'est que les gens qui veulent nous référer, on reçoit beaucoup d'appels des instances de l'extérieur pour nous référer des gens, on accepte maintenant les gens avec au moins une condition, c'est l'implication du référant. Exemple, un T.S. ne pourrait pas m'envoyer un résidant ici et s'essuyer les mains. [...] On essaie beaucoup de développer cette préoccupation là. Ça commence à bien fonctionner ici. On a de plus en plus des médecins, des psychiatres, des médecins traitants qui viennent, des travailleurs sociaux qui viennent à l'interne ici, des équipes mobiles de différentes institutions psychiatriques se déplacent et viennent rencontrer leurs clients. Dans ce sens là, c'est encourageant. On commence à sentir que c'est pris au sérieux le phénomène. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Une représentante de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs mentionne, quant à elle, que le respect et la reconnaissance des expertises des intervenants se sont améliorés avec les années et que cela favorise un accès plus rapide aux différents services du milieu institutionnel pour les personnes itinérantes :

Il y a quand même des contacts, des liens. Je dirais qu'il y a aussi quand même une facilité d'obtenir des services contrairement à il y a quelques années. Maintenant, les intervenants sont davantage reconnus et respectés dans leur expertise, ce qui fait qu'ils arrivent à obtenir des services rapidement. Il n'en demeure pas moins que cette facilité d'accès est liée à des contacts obtenus au fil des années et la satisfaction des résultats est trop souvent liée à un individu, plutôt qu'à l'ensemble du personne. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

3.6 La satisfaction vis-à-vis du partenariat existant présentement dans le réseau de l'itinérance

Plus de la moitié des personnes rencontrées expriment être satisfaites du partenariat existant dans le réseau de l'itinérance à Montréal. Cependant, l'ensemble de ces personnes mentionne aussi qu'il y a toujours place à l'amélioration.

Pour certains, le partenariat est influencé par les structures politiques et sociales d'une période donnée...

C'est sûr qu'on peut toujours faire mieux. Dans la réalité sociale économique actuelle, je pense qu'on a un bon partenariat. J'aurais tendance à dire, c'est mon opinion, qu'avec les politiques sociales actuelles, les partenariats risquent de se perdre un peu, dans le sens où avec les restructurations, je me demande si les partenariats ne vont pas être plus difficiles tellement chacun va avoir sa spécialité ou son champs d'expertise. (Refuge des jeunes – intervenant)

3.7 Des recommandations pour l'avenir...

3.7.1 Une reconnaissance de la problématique de l'itinérance

Les trois refuges pour hommes participant à l'étude, soit la Old Brewery Mission, la Mission Bon Accueil et la Maison du Père, ainsi que la Ville de Montréal et l'Agence de développement s'entendent pour dire que pour obtenir des partenariats satisfaisants, il importe de reconnaître l'itinérance comme un phénomène problématique au Québec et que le gouvernement provincial y associe des politiques ou encore des structures permettant de favoriser les arrimages et le financement des services dédiés à ces personnes.

Il y a du développement à faire parce qu'il n'existe pas de politique pour l'homme itinérant. Il y en a pour les femmes en difficulté, mais il n'y a pas de catégories pour les hommes itinérants. Alors nous, on demande une politique spécifique au ministère de la Santé, et la Maison du Père aussi. Il semblerait que le cabinet du ministre va regarder ce problème là. Il y a des iniquités qui existent et il n'y a pas de politique. Donc, on n'est pas satisfait. On ne trouve pas normal qu'il n'y ait pas de politique pour les hommes comme il y en a pour les femmes. Ce n'est pas équitable pour tout le monde. (Mission Bon Accueil – gestionnaire).

Les moyens mis en place, la ville réclame du financement supplémentaire. La ville de Montréal est toujours prise avec des négociations auprès de Québec, le ministère de la santé et des services sociaux est basé à Québec. Alors eux, ils ne reconnaissent peu l'itinérance Montréalaise comme étant un phénomène digne d'intérêt à l'échelle nationale. Évidemment, ce sont nos partenaires, ce sont les itinérants qui paient les pots cassés. S'il y avait du financement plus adéquat, on aurait plus de moyens, donc il y aurait moins de tensions. (Ville de Montréal)

3.7.2 Le développement de zones de collaboration

❖ Malgré des mandats parfois conflictuels

La représentante de l'Agence de développement rappelle qu'il faut apprendre à travailler ensemble et à se respecter malgré les contradictions des mandats propres à chacun des milieux.

*Le partenariat, ce n'est pas une valeur universelle. On n'est pas obligé de s'aimer tout le temps. Il y a des enjeux, des fois, qui peuvent être contradictoires. Je dirais qu'avec le réseau des établissements de la santé, ça va relativement bien et on est complémentaire. Quand on arrive, par contre, avec le réseau de la Ville, là, ce sont d'autres genres d'enjeux et de collaborations. Il peut arriver, des fois, des situations où on a jusqu'à des intérêts opposés... **des conflits dans les objectifs poursuivis.** Par exemple la question de la sécurité publique, qui est la responsabilité de la ville, nous, on pourrait dire qu'on a rien à voir là-dedans. On pourrait dire qu'on a un rôle à jouer au niveau de la santé publique, par exemple, d'installer des toilettes publiques. Mais, ce n'est pas nous qui décidons, c'est la Ville. Maintenant, il y a toutes les règles municipales, la police. C'est un dossier qui est très délicat et qui nous entraîne sur des terrains où on est parfois, pas sur la même track. Nous, on veut s'assurer que les jeunes ont des endroits où rester, qu'ils peuvent avoir accès à des soins, des services. Il y a des services communautaires qu'il leur offre de l'aide, on paye pour ça. Il y a quand même une série de choses qu'on a mis en place, mais on n'est pas là pour faire respecter une loi ou je ne sais pas trop quoi. Il faut composer avec tous les enjeux capitaux qu'il peut y avoir un moment donné pour l'installation des organismes communautaires qui s'adressent à cette population-là. Il y a des rues de la ville où on ne veut plus les voir. Je dirais qu'on a, des fois, des partenariats conflictuels. Il faut vivre avec et essayer de voir comment on se respecte mutuellement sur nos territoires, tout en essayant de voir les zones où on peut collaborer. (Agence de développement)*

❖ *Malgré des différences dans la façon de voir la réhabilitation...*

Certains acteurs clés issus du milieu communautaire mentionnent que même si leur approche et leur façon de voir la réhabilitation sont différentes de celles du milieu institutionnel, elle n'en sont pas moins importantes et efficaces à leurs yeux...

Quand je dis sérieux, je parle de professionnalisme, on sait ce qu'on fait et on a des objectifs de réhabilitation. Ce n'est pas nécessairement de vouloir sortir tous les jeunes de la rue, c'est d'y aller à leur rythme. Ça ne veut pas dire qu'on n'a pas un souci de santé et qu'on n'est pas conscient des dangers de la rue. Ce ne sont pas des clients, ce sont des gens qui fréquentent la ressource. On n'est pas là pour leur dire quoi faire, on n'est là pour les accompagner. C'est un langage qui est différent entre institutionnel et communautaire et une vision qui fait qu'il y a parfois un fossé qui est encore beaucoup présent. (Bunker – gestionnaire)

3.7.3 *Un ajustement des perceptions du milieu institutionnel*

❖ *par rapport au milieu communautaire...*

Certains acteurs clés issus du milieu communautaire notent, qu'encore aujourd'hui, le milieu institutionnel a de la difficulté à reconnaître l'expertise des intervenants du milieu communautaire :

S'il y aurait amélioration, ce ne serait pas dans le milieu communautaire, ça serait plus dans le milieu institutionnel puis je parle plus particulièrement des hôpitaux psychiatriques. On a, au communautaire, encore souvent peu de crédibilité aux yeux des médecins, des psychiatres, du personnel hospitalier. Des fois ça peut même arriver dans les Centres Jeunesse. Il y a beaucoup de travail de sensibilisation fait à ce niveau là. [...] On n'est pas pris au sérieux quand on évalue, par exemple, des crises suicidaires, ou qu'on évalue que la personne doit être prise en charge en psychiatrie. Des fois, même le jeune le veut et en arrivant là-bas, on sent que notre évaluation n'est pas considérée comme elle le devrait. C'est dommage un peu parce que ce n'est pas juste pour notre orgueil personnel... ça nuit au jeune. (Bunker – gestionnaire)

❖ *par rapport aux personnes itinérantes...*

D'autres parlent de la perception négative des ressources institutionnelles vis-à-vis des personnes itinérantes et du fait que les réponses sont parfois inconstantes, dépendant de la personne en poste au moment de la demande :

Certaines fois, on trouve dommage par exemple qu'une femme soit retournée, après qu'on ait fait des efforts pour qu'elle aille pour des soins psychiatriques, qu'elle soit retournée sous l'appellation qu'elle est une itinérante. On ne peut pas changer son mode de vie. On dirait qu'on est dans des chocs de perception de culture face aux personnes itinérantes. Comme si le fait d'être itinérantes, ça les maintient dans un statut et qui ne peuvent pas avoir une évaluation assez poussée. Certaines fois, on a des réponses comme ça. D'autres fois, des personnes qu'on n'est pas certaines, vont être reçues et hospitalisées pendant des mois. Peut-être que ça dépend du psychiatre qui se trouve à l'urgence au moment où on y va? (Le Chaînon – intervenant)

3.7.4 *Une meilleure communication...*

Toutes et chacune des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude met l'accent sur l'importance, pour tous les milieux impliqués de près ou de loin dans l'intervention auprès des personnes itinérantes, de se parler, de s'expliquer et de se comprendre :

Souvent, ça va marcher à cause de deux personnes, ça va marcher à cause qu'on établit, avec les personnes, un lien de confiance. C'est comme ça, au fond, que tu réussis à faire avancer les affaires. La plupart du monde a des bonnes volontés et voit bien qu'on ne peut pas tout changer, mais en même temps, qui veulent bien travailler ensemble. C'est une complicité qu'on peut développer, donc c'est de l'informel. (Agence de développement)

❖ *par rapport aux limites et mandats de chacun...*

Il y aurait encore des améliorations à apporter, c'est certain. Principalement au niveau de la communication. Je pense qu'il y a toujours une nécessité de maintenir des liens de communication en fonction de toujours bien faire comprendre quel est notre mandat, quelles sont les limites, qu'est-ce qu'on peut réellement faire par rapport à la clientèle itinérante. On est un milieu qui fait affaire avec la population en générale et non pas une clientèle spécifique. À partir de là, notre milieu est davantage contraignant que le milieu des refuges et ça demande une capacité de fonctionnement minimale. Ce sont les choses qui ne sont pas toujours acceptées, mais on doit toujours réévaluer la capacité de la personne à fonctionner. [...] Donc, la difficulté est dans la communication de nos limites par rapport à la clientèle desservie par les refuges. Les clients qui ont un potentiel de violence assez important ou qui sont davantage dans des rapports d'intimidation peuvent avoir des besoins d'aide, mais le milieu n'est pas favorable à la réintégration, compte tenu de leurs limites. En autant qu'il y ait une possibilité de communication entre intervenants dans la réalisation et de clarifier les choses, je pense qu'on va être plus en mesure de desservir les clientèles en refuge. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

❖ *par rapport au mode de fonctionnement et à la culture propre à chacune des ressources :*

C'est à développer. Ça fait juste quelques années que je suis dans le milieu de l'itinérance. Il y a encore une tendance à fonctionner en vase clos. Il y a quand même le désir et l'intention de participer, mais ce désir là existe au niveau de l'administration et de la direction... c'est sur le terrain que ça ne passe pas. Les intervenants de chacun des centres, de chacune des ressources auraient intérêt, selon moi, à avoir des espaces et des lieux communs, des temps où ils pourraient échanger, qu'on apprenne à connaître les gens qui se trouvent dans les autres refuges. Moi, je connais les gens de la Maison du Père depuis environ cinq ans, mais les intervenants d'ici ne connaissent pas là-bas ce qui se passe, ne connaissent pas les gens. On n'est pas informé de la méthode de travail, de la structure. Il faut respecter en même temps la culture. À la base, il y a des différences à respecter. Mais notre personnel appelle et peut avoir une réponse négative et là, ça part dans toutes sortes d'interprétations. C'est vrai ici, c'est vrai à la Maison du Père et je ne sais pas comment ça se passe à la Mission Bon accueil. Mais, il y a une tendance qui veut qu'on se rapproche, qu'on puisse avoir, tout en respectant l'autonomie de chacun des établissements, un discours qui est unique par rapport aux instances gouvernementales, parce qu'on héberge les clients du réseau de la santé, des services sociaux. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

❖ *entre les intervenants qui vivent le terrain au quotidien*

Si entre les intervenants sur le terrain et les coordonnateurs on se parle et qu'on met au courant nos équipes de travail, si les gens se parlent plus, c'est là que ça va devenir efficace. Ce n'est pas en ayant le numéro d'un directeur de département à une place, c'est vraiment sur le terrain. Il faut que les gens apprennent à travailler entre les ressources, entre les refuges. Évidemment, ça ramène le problème de la confidentialité et la divulgation d'information mais en même temps, je pense que si on prenait la peine de réfléchir à comment régler ce problème-là, on pourrait certainement trouver des pistes de solutions intéressantes. Ça ne rejoindrait peut-être pas l'ensemble de la clientèle mais je suis certain qu'on arriverait à voir un grand nombre de personnes qui seraient d'accord pour se prêter à ce genre d'initiative. C'est certain que si on ne se parle pas, on demeure limité avec nos propres connaissances. Chacun fait à sa façon et c'est le meilleur moyen d'enfermer quelqu'un dans le phénomène de l'itinérance. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Cette meilleure communication pourrait amener une plus grande connaissance des différents partenaires et ainsi faciliter les démarches de référence.

C'est sûr qu'il pourrait y avoir plus de partenariats, surtout au niveau des autres hébergements. Comme le Passage, on ne connaît pas bien les femmes, on ne connaît pas bien le Chaînon et les autres ressources comme Mission Bon Accueil, pour mieux savoir ce qu'ils font et mieux référer les femmes. Même au niveau institutionnel aussi, comme U.P.S., on le connaît mais on ne le connaît pas bien. Il faudrait des rencontres ou des visites là bas ou qu'eux viennent ici. (Old Brewery Mission femmes – intervenant)

C'est satisfaisant, mais c'est sûr qu'il y aurait des améliorations à apporter. Prochainement on va faire venir des organismes à nos rencontres pour connaître mieux les services, pour pouvoir mieux référer nos usagés. On peut toujours travailler dans ce sens là et je pense qu'on peut arriver à mieux et c'est l'objectif de tout le monde ici. [...]. Comme je te le disais tantôt, il y a l'équipe itinérance du C.L.S.C. des Faubourgs, l'organisme Diogène, on essaie de voir à mesure qu'on a des propositions, quand on voit qu'il y a des ressources avec lesquelles on fait souvent affaire. Il y a le Transit aussi et, le service d'urgence, eux aussi sont censés venir nous rencontrer et nous expliquer davantage leurs services et ça va être plus facile pour nous de référer nos usagés. [...] C'est sûr qu'on gagne à se connaître mutuellement et à connaître les services. (Maison du Père – intervenant)

3.7.5 Une diminution du roulement de personnel dans le milieu communautaire

Le fait que le milieu communautaire subisse un taux de roulement de personnel assez élevé peut aussi nuire à la mise en place, mais surtout au maintien des partenariats.

Il y a aussi les attitudes à changer, le sentiment de confiance à développer. Un problème auquel on fait face, c'est le haut taux de remplacement des personnes qui travaillent dans le réseau. C'est un travail casse-gueule, c'est difficile de travailler dans le milieu communautaire avec les conditions de travail qui sont précaires. Ils sont en première ligne avec la misère humaine, alors ça fatigue les gens. Donc, dès qu'on souhaite qu'un intervenant ait accès à autres choses, soit qu'avant qu'il tombe malade il peut passer dans le réseau institutionnel. Donc, le fait que les places sont remplacées régulièrement, au 5 ans on ne retrouve plus les mêmes personnes autour de la table, c'est dommage parce que ça prend du temps à établir un lien de confiance nécessaire pour aller plus loin. Donc ça, ça joue, l'instabilité des gens en poste et des liens. Ça nuit au développement du partenariat. (Ville de Montréal)

3.7.6 La priorisation de certains secteurs d'intervention...

Le partenariat avec certains secteurs d'intervention semble moins adéquat qu'avec d'autres. C'est le cas notamment du secteur de la toxicomanie et de la psychiatrie.

❖ Les services en toxicomanie

Pour la majorité des personnes interviewées, le nombre de places disponibles pour les personnes trop intoxiquées et en besoin d'hébergement n'est pas assez élevé.

Les personnes qui sont trop intoxiquées on ne sait pas où les diriger. À Dollard-Cormier il n'y a pas tant de places que ça. C'est un gros problème. Les autres vont nous le demander, est-ce qu'il est intoxiqué? Oui, alors on ne le prend pas. Mais je peux comprendre en raison du fait qu'il va déranger les gens qui sont déjà là, et autant moi ici parce que si j'en prend un hyper intoxiqué j'ai peur que le mot se soit passé. Faut que tu ailles le contrôle de la maison. C'est un problème qui devient lourd, ça va arriver qu'on va appeler des ambulances. On peut appeler les policiers aussi mais ils vont le sortir du terrain et cinq minutes après il va être revenu le gars. Dollard-Cormier a un centre de crise mais avec la gang d'itinérants qu'il y a à Montréal il n'y a pas assez de places. Faudrait qu'il y ait plus de centres comme Dollard-Cormier ou une plus grande capacité d'accueil. (Maison du Père – gestionnaire)

La même situation s'observe pour les personnes itinérantes et toxicomanes, qui ont aussi parfois un problème lié à la santé mentale, qui souhaitent entreprendre une thérapie :

Il y a au niveau de la toxicomanie, qu'il faudrait y avoir quelque chose par ce qu'il y a un manque de ressources pour les personnes toxicomanes. Des fois, les listes d'attente sont longues. Il y a des problèmes de santé mentale avec ça et on voit qu'il y a un manque de suivi. (Rue des femmes - intervenant)

❖ Les services en psychiatrie

Le secteur de la psychiatrie est aussi particulièrement visé lorsqu'on parle de difficulté relativement au partenariat dans le réseau de l'itinérance. Le milieu institutionnel, autant que communautaire, a de la difficulté à référer des personnes itinérantes en psychiatrie dans les hôpitaux :

Je dirais qu'avec le milieu institutionnel, la principale difficulté, ce n'est pas généralisé, ce sont des individus, mais on a encore des problèmes à faire hospitaliser des clients en psychiatrie. C'est un itinérant, ça ne vaut pas la peine. Alors, qu'il y en a là-dedans qui ont été traités, on l'a vu, avec médication et tout ça. Ça change du tout au tout. Il y a des gens qui, après ça, sont capables de fonctionner, d'avoir un appartement ou d'être dans une maison de chambres. Donc, c'est une des difficultés. La même chose pour obtenir des soins. Ce n'est pas évident pour les gens des centres hospitaliers, de garder un itinérant sur un département. L'itinérant arrive et il est couvert de poux, de la galle, c'est sûr que ce n'est pas un grand plaisir de le recevoir. Au niveau des ressources communautaires, de façon générale, ça va bien parce qu'ils sont en attente de nos services. S'il y a quelque chose, c'est qu'ils voudraient peut-être qu'on fasse davantage appel à eux. Sinon, je ne peux pas te dire qu'on a de gros problèmes avec eux et quand il y a des difficultés, on est capable de les rencontrer et de régler la situation. (CLSC des Faubourgs - gestionnaire)

3.7.7 Des équipes mobiles dans les refuges...

L'ensemble des personnes travaillant dans les refuges sont d'accord avec l'idée qu'une amélioration du partenariat passe nécessairement par la mise en place et le maintien des équipes mobiles des ressources offrant des services complémentaires à ceux des refuges (travail social, toxicomanie, psychiatrie... afin qu'ils puissent rejoindre la clientèle à l'intérieur même des refuges. Un intervenant d'un refuge pour homme stipule même que l'idéal serait que ces équipes se retrouvent de façon permanente à l'intérieur des différents refuges de façon à faciliter le suivi :

Le CLSC vient ici une fois par semaine. Elles font leur possible les petites dames mais ça prendrait un meilleur suivi. Il faudrait qu'il y ait, dans chaque établissement pour l'itinérance, un local pour eux autres pour pouvoir faire un meilleur suivi, meilleur suivi des dossiers, meilleur suivi de la personne. Ça nous aiderait beaucoup plus et ça les [personnes itinérantes] aiderait beaucoup plus. De la manière que c'est fait, lorsqu'ils viennent ici, ça nous nuit plus que ça nous aide parce que ça nuit à nos processus. C'est sûr que c'est pour bien faire mais ce n'est pas l'idéal. (Old Brewery Mission - intervenant)

3.8 Un portrait de la clientèle à travers les yeux des intervenants

3.8.1 Pas un portrait unique

Tous les acteurs clés rencontrés mentionnent qu'il n'existe que l'itinérance revêt différents visages, mais tous s'accordent pour dire que ce visage s'est rajeuni :

Écoute, quand je suis rentrée ici, la moyenne d'âge était dans la cinquantaine puis là on est rendu à 40-42 ans, puis en l'espace de deux ans, ça fait juste deux ans que je suis ici. Donc, en l'espace de deux ans ça a « droppé » de dix ans. C'est assez significatif. En quelques mois, sur les feuilles, on voit descendre l'âge moyen. Quand tu dis qu'il y en a au programme de réinsertion et qui on 26 ans. Avant, c'était nos 55 ans et plus. (Maison du Père – gestionnaire)

Il y aurait, par ailleurs, toujours proportionnellement plus d'hommes itinérants que de femmes itinérantes, malgré le fait que la proportion de femmes ait augmenté au cours des dernières années.

3.8.2 Pas une seule problématique...

Plusieurs problématiques viendraient complexifier le phénomène de l'itinérance à Montréal. Une intervenante travaillant auprès des jeunes de la rue s'exprime ainsi :

*Il y a les jeunes de passage qui se sont juste accrochés les deux pieds dans une mauvaise expérience, comme une rechute de drogue qui part rapidement. On part de là, aux jeunes qui fuient, la prostitution, les jeunes qui partent de chez eux car il découvrent leur homosexualité et ils ont de la difficulté à accepter ça puis ils ont de la difficulté avec leur estime de soi. Ce n'est pas **UN** problème. Ça peut être un problème de jeu associé avec la toxicomanie, associé avec un problème de santé mentale, associé une déficience intellectuelle. Il y a des jeunes qui viennent parce qu'ils sont dans la précarité. (Bunker – intervenant)*

Cette multiplicité des problématiques rencontrées amène une multiplicité de besoins, mais surtout l'idée de l'importance d'une intervention personnalisée...

Il y a différents profils et on ne peut pas dire qu'on travaille d'une façon uniforme. Il faut essayer de trouver, pour chaque personne, des pistes de solutions. (Le Chaînon – intervenant)

Si on veut rencontrer les besoins de la population itinérante, on ne peut pas rencontrer les besoins de la population itinérante en disant : « Il y a une façon x et voilà on a réglé le problème ». Ce sont des individus les itinérants, ce sont des gens, des personnes, donc ça crée des problèmes qui sont personnels, qui doivent être réglés de façon personnelle. Il y a des problèmes de base qu'on peut rencontrer au niveau de la nourriture, du vêtement puis du coucher, ça ce sont des besoins qui sont là qu'il faut rencontrer. En dehors de ça il y a toutes sortes de besoins qui sont là qui ont besoin d'être rencontrés aussi, il le sont plus ou moins dépendamment de la disponibilité des services. (Mission Bon Accueil – intervenant)

3.8.3 Les problématiques les plus souvent rencontrées

Les intervenants rencontrés identifient plusieurs problématiques fréquemment rencontrées chez les personnes itinérantes. Nous les signalons ici les une à la suite des autres, mais il faut bien voir que ces problématiques se combinent souvent, rendant encore plus complexe l'intervention auprès de ces personnes et limitant le nombre des ressources susceptibles de les accepter.

- ❖ Il y a d'abord des problèmes de santé mentale peu importe le sexe de la personne, mais qui seraient encore plus importants chez les femmes. La Mission Bon Accueil et la Old Brewery Mission estiment à 40%-50% le nombre de personne fréquentant le refuge atteint d'un trouble de santé mental quelconque tandis qu'une personne clé du CLSC des Faubourgs mentionne que ces problématiques sont de plus en plus présentes chez les personnes qui sont sur la rue et qui ne sont pas utilisateurs de services :

Ce qu'on dénote, je pense, davantage, c'est le problème de santé mentale qui est plus important que la clientèle qu'on voyait avant dans la rue, qui mendiait et c'était des gens qui buvaient beaucoup. Maintenant, il y a beaucoup de problèmes de consommation et s'ajoute à ça, beaucoup de problèmes de santé mentale. Ça devient difficile, parce que dans les ressources, ce n'est pas nécessairement approprié, dans les hébergements, on ne veut pas les avoir non plus. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

On voit souvent ça des gens qui sont médicamentés, des problèmes de santé mental ou même des psychiatrisés qui sont dans la rue. Ils sont de plus en plus jeunes aussi. On parle de désinstitutionalisation. C'est du monde très difficiles d'approche parce qu'ils ne veulent pas se reconnaître comme itinérants ou ayant un problème de consommation, mais ça en est un problème de consommation, c'est une dépendance. (Maison du Père – gestionnaire)

- ❖ Viennent ensuite des problèmes de consommation qu'il s'agisse d'alcool, de drogues ou de médicaments. La Mission Bon Accueil en parle en terme de « problématique majeure » car environ 75% de sa clientèle aurait des problèmes de consommation quelconque.

Parmi les autre problématiques citées, on retrouve :

- ❖ Des problèmes de jeu
- ❖ Des problèmes financiers, pertes d'emplois, épuisements professionnels
- ❖ Des pertes de logement ou un accès difficile aux logements étant donné la situation financière problématique
- ❖ Des problèmes de santé, VIH-sida, hépatites
- ❖ De l'isolement

[...] puis le fait qu'ils n'ont plus de lien, l'affiliation est complètement éclatée, leur réseau est complètement éclaté, ils sont brûlés partout parce qu'il y a des « patterns » qui accompagnent le mode de vie. On n'arrive pas ici toujours par malchance, il y a des gens qui ne sont pas chanceux, mais la malchance pure... je crois que les personnes ont parfois des comportements qui les amènent à se brûler dans les différentes instances ou auprès de leurs proches. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Les jeunes qui se ramassent ici, souvent il y a eu coupure avec la famille, parce que souvent le problème était tellement lourd que les gens ont démissionnés face à eux. Ce sont des jeunes qui ont beaucoup été placés, il s'est passé des traumatismes. [...] C'est souvent des jeunes qui ont de la difficulté à se faire des amis et ils viennent ici pour contrer la solitude. (Bunker – intervenant)

... et cet isolement serait encore plus marqué chez les femmes...

Il y a un problème de santé mentale sévère, peu de liens avec l'environnement, s'isolent beaucoup. Je dirais que c'est peut-être une particularité chez les femmes, qu'on retrouve moins chez les jeunes, qui eux, ont plus tendance à se regrouper, alors qu'eux autres à s'isoler. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

- ❖ Des carences dans les habiletés de base (gestion de la colère, gestion du stress, organisation... ce qui les empêchent de fonctionner normalement)
- ❖ Des limites au plan socioprofessionnel

Ces gens là, tu ne peux pas réorienter la carrière. Il y a des gens qui sont limités au niveau socioprofessionnel. À part que de passer des publi-sacs ou de passer des circulaires, où encore là tu retrouves le réseau des mêmes personnes, parce que c'est le genre de « cheap labor » pour les gens qui ne « fitent » nulle part. Ces gens là se font exploiter là-dedans. Il y a tout un mode de vie et des opportunités qui disparaissent pour notre clientèle. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

3.8.4 Des personnes qui ont démissionné du reste de la population

Plusieurs intervenants clés rencontrés mentionnent que les personnes itinérantes vivent beaucoup de désespoir et de découragement. Elles auraient perdu confiance en elles et ne croiraient plus possible de reprendre une vie « normale » et organisée. Elles auraient perdu la « drive » nécessaire pour les amener à un avenir meilleur.

3.8.5 Des trajectoires de vie difficiles...

A quelques reprises, dans le discours des personnes interviewées, on retrouve l'idée que la ou les problématiques ayant mené à l'itinérance ne sont pas récentes. Elles remontent à loin dans le temps... font partie d'une trajectoire de vie difficile souvent marquée par des parents alcooliques ou dépressifs, de lapauvreté, de la maltraitance, de la négligence, des abus, de la violence physique et sexuelle...

3.8.6 Les hommes, les femmes et les jeunes de la rue...

Selon l'ensemble des personnes rencontrées, il existe des différences majeures entre les itinérants adultes et les jeunes de la rue.

Grosses différences... et les deux ne se mêlent pas bien. Les adultes de l'itinérance ne se mêlent pas bien avec les jeunes itinérants. Les motifs pour lesquels ils sont dans la rue ne sont pas les mêmes. Le fonctionnement social au sein des groupes ne se mêlent pas non plus, il n'est pas le même. Les itinérants entre eux vont se tenir d'une certaine façon, ils ont certaines règles de fonctionnement, et les jeunes ont d'autres règles, et les deux groupes ne se mêlent pas bien habituellement. [...] Habituellement, les jeunes de la rue ne se mêlent pas, ils n'aiment pas les sans abris, la motivation n'est pas la même. C'est sûr qu'on espère que les jeunes qui sont dans la rue ne deviendront jamais des itinérants, mais il y en a qui le deviennent, c'est chronique. Un moment donné, on ne sent sort pas, puis quand on est un adulte, on ne peut plus faire partie du gang des jeunes. Donc, pas le choix, il y a un changement de mentalité qui s'opère, un changement de structure qui s'opère. [...] Les jeunes sont plus revendicateurs. C'est un peu normal aussi, la jeunesse on le sais sont plus revendicateurs, on veut voir les choses changer, on veut faire des choses, puis c'est normal. (Mission Bon Accueil – intervenant)

Pour ce qui est des jeunes, le portrait est complet avec les jeunes, qui eux, sont passés aux travers des échecs, que le réseau n'a pas réussi à rattraper, qui passent de la famille au centre jeunesse à la famille d'accueil, dans un phénomène d'échecs répétés. À 18 ans, évidemment, on les perd dans la rue, quand on les sort des centres. Ces personnes ont développé une grande méfiance envers l'autorité, envers l'adulte. Le travailleur de rue arrive même difficilement à se faire écouter. C'est assez préoccupant et on vit dans un monde où l'insertion sociale est difficile, il y a de plus en plus d'exigences. Tu peux difficilement te trouver un emploi si tu n'es pas qualifié. Si tu n'as pas acquis les habiletés de base, sociales de base, c'est très difficile de reprendre pied. (Ville de Montréal)

Bien, c'est qu'ils sont jeunes et qu'ils ont une vision différente de la vie. Ils sont identifiés à des sous-catégories de jeunes. C'est un environnement culturel plus fermé, qui est plus segmenté aussi. (Mission Bon Accueil – gestionnaire)

Il existerait aussi des différences fondamentales entre les hommes itinérants et les femmes itinérantes :

Les femmes sont itinérantes de façon différente. Les femmes sont invisibles, du fait de leur fragilité, du fait de leurs stratégies de survie, qui fait qu'on voit moins les femmes dans la rue, mais elles y sont aussi, à moins grande échelle. Leur misère n'est pas moindre. (Ville de Montréal)

3.8.7 Le visage de l'itinérance en transformation...

❖ De plus en plus d'immigrants

Il y a beaucoup d'immigrants. Ça aussi j'ai l'impression qu'il y en a de plus en plus, des gens qui s'attendaient à un beau rêve du Québec facile, du Québec égalitaire et ils arrivent ici et ils se rendent compte que ce n'est pas si facile que ça, que c'est dur d'obtenir les papiers. Il y en a qui avaient un emploi bien placé dans un autre pays et ils arrivent ici et ce n'est pas reconnu, ils ont leurs diplômes et ce n'est pas reconnu ici. Ce n'est pas évident pour eux car c'est tout leur rêve qu'ils avaient en tête depuis longtemps et en arrivant ici, ils sont complètement désillusionnés. Je pense qu'ils sont mal informés au point de départ, dans leur pays, sur ce qui les attend ici. (Maison du Père – intervenant)

❖ De plus en plus de personnes en provenance du milieu carcéral

C'est tout un monde, c'est toute une jungle ici. Le milieu ici, j'ai tendance à comparer ça au milieu carcéral. Il y a toutes sortes de « patterns » qui se prennent là-dedans, puis on reçoit beaucoup la clientèle des services correctionnels. En fin de sentence, quand les gens ne savent pas où aller, il n'y a plus d'hébergement de dépannage dans les maisons de transition, alors ils vont où les ex-détenus? Les plus intelligents vont déjà avoir leur réseau à l'extérieur, mais celui qui n'est pas trop intelligent, il retourne directement dans l'itinérance. Le refuge a déjà été une réponse, même si ce n'était pas la meilleure, donc les gens reviennent dans le réseau et ils ramènent avec eux la culture. Entre eux, les gars se parlent des séjours qu'ils ont déjà faits à Bordeaux, à Rivière des Prairies puis là, c'est rendu qu'on entend parler les gars du vieux pen. C'est juste pour dire qu'il y a un débordement et tout le monde à un devoir à faire dans tout ça. Les ressources en hébergement ont à dire : « On a des limites », et aller le dire aux bonnes personnes, et il y a d'autres instances qui ont à revoir leur façon de faire. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Les prisonniers aussi qui se retrouve à OBM, qui ne devraient pas être là. Mais, nos refuges servent, malheureusement, de solution de dernière ligne pour les personnes qui n'ont pas intérêt à se retrouver là. (Ville de Montréal)

❖ Des problèmes familiaux et des séparations en plus grand nombre

Oui, lorsqu'ils ont 40 ans, ils ont vécu, donc ils ont eu une femme, ils ont eu une famille, ils ont eu des enfants, donc il y a un pourcentage qui ont eu des problèmes soit avec la justice, soit avec des séparations, des enfants, des visites. Oui on a un gros pourcentage, mais quel pourcentage, c'est difficile à déterminer, mais sûrement 40% à 50%. (Mission Bon Accueil – intervenant)

3.8.8 Des distinctions entre la clientèle itinérante de Montréal et d'ailleurs au Québec

❖ Pour ceux qui mentionnent que la clientèle itinérante de Montréal ne se distingue pas de la clientèle itinérante de l'extérieur de Montréal...

Un peu plus de la moitié des acteurs clés rencontrés dans le cadre de cette étude stipule que la clientèle itinérante de Montréal ne se distingue pas de la clientèle itinérante de l'extérieur de Montréal. Ils arguent que, peu importe leur provenance, les personnes itinérantes vivent le même genre de problématique (ex : santé mentale, toxicomanie... et ont passé à travers le même genre de parcours pour en arriver à une situation d'itinérance. Donc, de façon générale, ce sont les mêmes personnes, qu'ils soient de Montréal ou qu'ils viennent d'arriver de l'extérieur de Montréal. Par contre, ce qui change, c'est la façon dont ils vivent leur itinérance...

... par rapport aux opportunités criminelles

Est-ce que c'est différent en région? J'aurais de la difficulté à répondre à ça. Mais non, un être humain qui souffre c'est un être humain qui souffre et qui trouve ses façons à lui de se soulager. [Par contre], je ne pense pas qu'un jeune qui reste au Mont-Laurier aille jusqu'à faire de la prostitution, par exemple,

parce que ça va être un peu difficile, donc s'il vient à Montréal il va peut-être faire de la prostitution. Il trouve juste un autre moyen de s'en sortir, un autre mode de vie. (Bunker – gestionnaire)

... par rapport aux ressources disponibles

Les difficultés sont les mêmes. Sur cette base là, je dirais que la clientèle n'est pas différente en région. Ce que je dirais qui est différent en région, c'est le type de ressources offertes ou la diversité des ressources. Les grandes villes sont plus disposées à recevoir car elles ont plus de choses en place. La clientèle comme telle n'est pas différente. Les difficultés rencontrées sont les mêmes. (Old Brewery Mission – intervenant)

... et la possibilité plus grande d'un sentiment d'appartenance.

[...] mais au moins à Montréal, c'est un lieu d'identification avec d'autres jeunes. Ils forment une espèce de famille. Ils sont en gang et la plupart se tiennent entre eux, se reconnaissent entre eux, sentent qu'ils ont à peu près vécus le même genre de passé. (Bunker – gestionnaire)

❖ **Pour ceux qui mentionnent que la clientèle itinérante de Montréal se distingue de la clientèle itinérante de l'extérieur de Montréal...**

Un peu moins de la moitié des acteurs clés rencontrés dans le cadre de cette étude stipule que la clientèle itinérante de Montréal se distingue de la clientèle itinérante de l'extérieur de Montréal. Par contre, un gestionnaire d'un refuge pour homme rappelle la difficulté de cibler adéquatement ces personnes dans un contexte d'accueil inconditionnel où on mise sur les informations auto-révélées de prime abord :

On en a certainement... c'est difficile en même temps de cibler ces gens là. Comme le dit le proverbe : « A beau mentir qui vient de loin ». On demande aux gens de nous présenter leurs pièces d'identité, mais on ne leur demande pas un certificat de naissance. On leur demande où est-ce qu'ils sont nés mais on ne leur demande pas de nous en fournir la preuve. Il y a des gens qui vont arriver à Montréal et ce qu'ils souhaitent le plus c'est de demeurer anonyme pour qu'on ne sache pas qu'il vient du Lac Saint-Jean et qu'il a fallu qu'il se sauve de là-bas parce que, par exemple, il a battu sa femme ou il a fait de la merde comme ce n'est pas possible, puis finalement, c'est une bonne affaire qu'il soit parti de là car il se serait fait casser la gueule. Les gens ne sont pas portés à nous le dire nécessairement. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Dans la même ligne de pensée, certains acteurs clés rencontrés mentionnent que la fuite de leur milieu et des problèmes qu'ils y vivaient s'observe beaucoup plus fréquemment chez les personnes provenant de l'extérieur de Montréal.

Ceux qu'on rencontre qui viennent de l'extérieur, sont davantage dans la fuite de leur milieu. Ils sont aussi à la recherche de personnes qui leur ressemblent, et ils savent qu'ils vont trouver davantage de ces personnes à Montréal. (Centre de crise Le Transit – gestionnaire)

D'autres arguent que les personnes itinérantes qui viennent d'arriver de l'extérieur de Montréal sont beaucoup insécures, dépayssées...

Ceux qui arrivent et qui n'ont jamais fréquentés Montréal, ils sont beaucoup plus insécures, ils vont avoir de la misère à se retrouver dans Montréal. C'est vraiment dans la façon de voir les choses, c'est nouveau le centre ville ici. Dans les habitudes de vie, ceux qui viennent de régions ou d'autre pays, c'est dépayssant. (Maison du Père – intervenant)

... naïves et moins outillées vis-à-vis du milieu criminel :

Pour plusieurs oui, parce que, je pense, par exemple, lorsqu'elles côtoient le milieu criminel, c'est beaucoup plus lourd que lorsqu'elles proviennent de l'extérieur. Elles n'ont pas connu autant la drogue, la consommation à outrance. Elles nous disent d'ailleurs : « J'ai peur, je n'ai jamais connu ça, je ne sais pas c'est quoi une piaule. Je me suis retrouvée dans un endroit où j'ai failli mourir de peur là ». Elles vivent des expériences, elles ne connaissent pas le milieu, savent moins se protéger. On a eu des jeunes femmes qui venaient de Val D'or, de différentes villes et on voit, surtout les plus jeunes, quand elles ont 22-23 ans, elles sont plus naïves, elles ne sont pas « street wise ». La ville, elle devient extrêmement dangereuse pour elles et elles risquent de se faire prendre dans les gangs de rue, de se faire prendre dans le milieu de la drogue. (Rue des femmes – intervenant)

... vulnérables et s'adaptant avec difficultés aux diverses ressources offertes à Montréal pour les personnes itinérantes :

Les ressources sont moindres dans les régions que les ressources à Montréal. Il y a une différence parce qu'ils sont un peu « mésadaptés » par rapport aux ressources du milieu de Montréal. Ils partent de leur région dans un certain état d'esprit un peu naïf par rapport à l'itinérance à Montréal. Il y en a quelques-uns qui ont eu des chocs culturels quand ils se sont retrouvés dans les refuges et là, ils ont un peu de difficulté à s'identifier à tout ce monde là. On en a reçu plusieurs que la condition dans laquelle ils étaient leur faisait peur et qui sentaient le besoin de réagir. Souvent, ça fait 1 semaine, 2 semaines qu'ils sont à Montréal et ils réalisent qu'ils sont en position de vulnérabilité du fait d'être dans les refuges et c'est même très insécurisant. La clientèle qui vient de l'extérieur va retourner dans leur milieu, ou s'ils s'intègrent à Montréal, ce ne sera pas la même itinérance. La clientèle de Montréal saisit mieux les mécanismes, est plus adaptée et connaît mieux les refuges, elle sait comment s'ajuster aux différents cadres, elle est dans des réflexes de survie beaucoup plus développés que les gens qui arrivent de l'extérieur. Les gens qui arrivent de l'extérieur sont des gens davantage dans une urgence de partir de leur milieu. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

En ce qui a trait aux besoins de service dans le secteur de la santé, la personne rencontrée au CLSC des Faubourgs mentionnent que les besoins des personnes de l'extérieur de Montréal sont généralement plus ponctuels, que ces personnes entament rarement des démarches à plus long terme.

Il va en venir des gens de ces services là. C'est plus pour des besoins ponctuels, comme des problèmes de pieds. Les démarches ne sont pas les mêmes. Ils ne viennent pas ici pour avoir leur carte d'assurance maladie. Ils sont ici plus de passage. C'est de répondre à un besoin particulier, spécifique et on ne les voit plus. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

Enfin, toute la question des immigrants illégaux et des immigrants qui ont de la difficulté à s'intégrer à Montréal, qui sont dépassés par les événements, qui ont peu de réseau social et qui se retrouve dans les refuges d'urgence nécessite aussi une réflexion aux yeux de certaines personnes interviewées :

Il y a des immigrants, maintenant, qui ont besoin des refuges, pas parce qu'ils sont itinérants, mais parce qu'ils sont dépassés par des situations difficiles. Ils sont mis à la porte de leur maison et quand tu es immigrant de récente date, tu n'as pas de réseau social. Je pense que les immigrants qui ne parlent pas français, qui viennent dormir là et qui travaillent le jour, c'est vraiment pathétique. C'est un peu du délaissement. (Ville de Montréal)

3.8.9 Distinctions entre la clientèle itinérante et des autres clientèles en difficulté qui fréquentent votre organisme ?

La grande majorité des personnes interviewées sont d'avis que les personnes itinérantes se distinguent des autres clientèles en difficulté qui fréquentent leur organisme. Généralement, comme la plupart des ressources rencontrées travaille en grande partie avec les personnes itinérantes essentiellement, ce qui différencie les personnes itinérantes des autres clientèles, concerne généralement le stade où la personne en est rendue, dans le sens que la plupart du temps, le « autres clientèles » signifie quelqu'un qui a été sur la rue, qui a fréquenté le refuge, mais qui est maintenant rendu dans un programme de réinsertion ou de transition.

Par contre, pour d'autres, même si tous les gens qui fréquentent la ressource ont en commun d'être en grande situation de précarité, les personnes itinérantes seraient un peu moins équipées ou seraient moins aptes à manier les outils qu'ils possèdent pour s'en sortir. Un exemple qui revient fréquemment concerne la capacité de gérer son argent.

De plus, les personnes itinérantes seraient moins autonomes et auraient plus besoin d'encadrement et de soutien tout au long du processus de réinsertion que les autres personnes en difficultés.

Les personnes itinérantes vivraient aussi une situation de grande précarité de façon plus chronique que les autres personnes en difficulté. De plus, Pour les personnes itinérantes atteintes d'un problème de santé mentale, le refus de traitement s'observerait plus fréquemment :

On dirait que c'est la chronicité qui est différente, la chronicité et le refus de traitement. Je pense qu'il y a des femmes qui viennent ici, qui ont des problèmes de santé mentale, qui sont prêtes à nos traitements. Celle-là, je pense qu'on peut travailler et éviter qu'elles vivent dans la rue. La clientèle qui vient à répétition à l'accueil de nuit, qui n'est pas prête à un traitement, la différence serait peut-être à ce niveau là. Il y aurait peut-être une volonté d'améliorer et de consentir à un traitement chez d'autres personnes qui viennent ici. (Le Chaînon – intervenant)

Les personnes itinérantes demanderaient un effort plus soutenu aux intervenants afin de les maintenir dans un état de mobilisation :

Ils sont plus dans la survie. La difficulté d'intervention avec cette clientèle là, à partir du moment qu'elle se retrouve dans notre service d'hébergement, est de la maintenir dans une mobilisation parce que c'est naturel, ils ont tendance à s'installer. Tout en acceptant qu'ils se sentent en sécurité parce qu'ils ont leur place, comme les autres clients, en même temps il faut qu'ils demeurent en contact avec l'urgence de leur situation. Donc, la qualité de l'intervenant ici va être beaucoup, auprès de cette clientèle là, de la maintenir dans une mobilisation, sans pour autant être moralisateur ou fonctionner par la peur. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

Les personnes avec un logement vivraient elles aussi de grandes conséquences de leur précarité, comme devoir faire de la prostitution, mais les personnes itinérantes seraient plus désorganisées :

Celles qui ont un appartement, elles sont moins désorganisées. Elles ont des grands besoins, elles sont à risque d'arriver à la rue s'il n'y a pas personne pour les soutenir, pour les aider. Surtout présentement avec le harcèlement, la menace que leur font vivre les propriétaires des logements qui veulent souvent aussi que ces femmes là partent. Il y a fréquemment aussi les difficultés qu'elles peuvent vivre de devoir payer de leur corps, c'est-à-dire avec des services sexuels, pour pouvoir garder leur logement. De tous temps, j'ai toujours entendu des femmes arriver en disant qu'elles vivaient ces situations là, mais ce sont quand même des femmes plus organisées. (Rue des femmes – intervenant)

❖ **Pour ceux qui mentionnent que la clientèle itinérante de Montréal ne se distingue pas des autres clientèles en difficultés qui fréquentent les ressources...**

Pour certains acteurs clés rencontrés, le stade où en est rendue la personne dans le processus de réinsertion différencie les personnes itinérantes des autres personnes en difficultés qui fréquentent les organismes. Pour d'autres, il s'agit des mêmes personnes, peu importe le stade atteint. D'ailleurs, un intervenant d'un refuge pour hommes amène l'idée de l'importance de ne pas faire cohabiter ces personnes afin de minimiser l'effet d'influence.

*C'est la même chose. Ça ne change rien au problème, ils vivent dans le problème. La promiscuité des deux fait qu'au lieu d'être bien efficace, ça continue de « rouler dans la même merde » si on peut dire.
(Old Brewery Mission – intervenant)*

De plus, une intervenante travaillant auprès des jeunes de la rue rappelle que, peu importe le fait d'avoir un appartement ou non, ces jeunes sont les mêmes et vivent une grande situation de précarité. En fait, ce serait la répression policière accrue qui aurait forcé les jeunes à sortir de la rue...

Ce sont tous des jeunes qui vivent de la précarité. Même il y a quelques années, il y avait beaucoup de jeunes qui vivaient dans la rue. Il y a toujours eu des jeunes ici qui vivent en appartement mais qui sont dans la précarité, qui n'ont pas beaucoup de sous, ils ont de la difficulté à se trouver un emploi ou ils ont de la difficulté à le conserver. Quand je dis qu'il n'y a plus beaucoup de jeunes dans la rue c'est qu'ils ont été obligés de se mobiliser pour ne plus être dans la rue parce qu'il n'y a plus moyen de dormir dans la rue. Les « squats », c'est très dur d'en trouver un et que la police ne te mette pas dehors. Le Parc Viger, il y a des années, les jeunes avaient la paix là, mais depuis qu'il y a des condos qui ont poussés à côté, le parc est interdit aux jeunes. (Bunker – gestionnaire)

En apparence bénéfique, cette répression policière a tout de même des effets pervers importants...

Donc, les jeunes quittent le centre ville un peu et s'éloignent et il y en a qu'on ne revoie plus. Ils se mettent à plusieurs pour vivre dans un appartement souvent très petit qui est un taudis. Les travailleurs de rue n'arrivent pas à les rejoindre comme avant. Souvent ça leur demande de travailler plus fort, faire plus de prostitution ou vendre plus de drogue, par exemple, pour pouvoir avoir un lieu où ils peuvent être. Sinon, c'est en prison qu'ils se retrouvent ou ils se font attirer et battre. Il y a du harcèlement et de la discrimination de la part de la police. (Bunker – gestionnaire)

Enfin, on incorpore maintenant la clientèle désinstitutionnalisée ayant des problèmes de santé mentale dans la catégorie « itinérant », ce qui n'est pas nécessairement exact. Souvent, ces personnes ne sont pas capables de vivre seules, d'être autonomes. Elles ont besoin d'accompagnement, de supervision et de suivi à domicile, mais elles ne devraient pas être considérées comme des personnes itinérantes.

3.8.10 Distinction entre itinérance chronique et itinérance transitoire

Dans un premier temps, plusieurs acteurs clés rencontrés mentionnent ne pas apprécier l'usage du terme « chronique » à cause de ce qu'il sous-entend :

Je n'aime pas le terme chronique car ça dit que c'est irrécupérable. (Bunker – gestionnaire)

Si le mot chronique voulait dire permanent, je pense qu'on ne serait pas trop d'accord parce qu'on espère toujours, quand on travaille dans des ressources comme ici, d'améliorer le sort des personnes qui ont une vie aussi dure que la rue. (Le Chaînon – intervenant)

De plus, une certaine ambiguïté semble persister quant à la définition de ces deux termes. En fait, même si tous s'entendent pour dire que les personnes itinérantes chroniques demeurent plus longtemps sur la rue, voire tout le temps, tandis que les personnes itinérantes chroniques n'y sont que de passage, il ne semble pas exister de consensus réel sur le laps de temps distinguant ces deux types de personnes...

Je pense que chronique, ce sont probablement celles qui circulent dans le réseau depuis plusieurs années. Puis il y a celles qui arrivent nouvellement dans le réseau. (Le chaînon – intervenant)

À OBM, ils en parlent. Ils ont des abonnés. Ils ont des gens qui sont là depuis des années. Ça c'est du chronique. Transitoire, ce sont les gens qui peuvent se retrouver pour quelques jours, mais qui vont s'en sortir, la situation va se rétablir. (Agence de développement)

Il y a des allers-retours fréquents jusqu'à temps que le jeune dise, un moment donné, que c'est la bonne fois. Il y a des gens, effectivement, que je connais depuis que je suis ici et j'ai l'impression des fois qu'ils ne vont jamais s'en sortir. Ce n'est pas la majorité qui ne va pas s'en sortir. C'est une période dans la vie, je pense, qui peut être longue pour certains ou plus brève pour d'autres. [...] Quand je dis transitoire, ça peut être un passage de 2-3 semaines le temps d'avoir leur prochain chèque. Ça peut être une période de 6 mois aussi. (Bunker – intervenant)

... et sur le fait qu'il ne s'agit pas uniquement d'une question de temps. Pour certaines personnes interviewées, la distinction entre l'itinérance chronique et transitoire est aussi une question de vécu et de carences en ce qui a trait aux habiletés de base. Il importe donc de bien connaître la personne avant de pouvoir la catégoriser en fonction de l'itinérance chronique et de l'itinérance transitoire.

Pour les personnes itinérantes de façon transitoire, certaines personnes interviewées précisent qu'un déclencheur, un événement spécial ou une crise situationnelle les a récemment menés à la rue...

L'itinérance transitoire, j'imagine que ce sont ceux qui vivent juste une passe dans la rue. Par exemple ceux qui ont fait des « burn out » ou ceux qui ont vécu un drame familial. Ça va souvent être un élément déclencheur qui va les mener à ça ou des gens qui ont perdu un emploi qu'ils avaient depuis longtemps. Ça peut arriver aussi des gens qui consommaient de manière pas vraiment problématique, qui pouvaient vaquer à leurs occupations, et un moment donné, ils ne sont plus capables de contrôler leur stress, ils ne sont plus capables de contrôler leur vie et à partir de là, ils vont se retrouver ici. (Maison du Père – intervenant)

C'est juste que la personne passe un mauvais temps, il y a quelque chose qui se passe, un événement spécial. On va amener la personne le plus possible à voir c'est quoi qui se passe et voir qu'est-ce qu'on peut faire pour aider à régler le problème là pour que la personne puisse ne pas tomber, devenir chronique. Qu'est-ce qui est chronique, on sait que la personne est là, il est dans nos listes depuis dix ans ou cinq ans, puis oui on jase avec, oui on va le voir, oui on essaie d'intervenir à certains niveaux, mais il n'y a pas vraiment de portes de sortie. (Mission Bon Accueil – intervenant)

Ils signalent par ailleurs que ce que les gens vivront une fois rendus à la rue influencera le laps de temps qu'ils y passeront et du même coup le fait que leur situation d'itinérance restera transitoire ou deviendra chronique :

C'est très individuel, il n'y a pas de parcours type et il n'y a pas de recette magique non plus. Pour chaque jeune, c'est son propre cheminement. Des fois, il y en a qui nous surprennent. On ne pensait pas qu'ils allaient s'en sortir aussi rapidement. Il y en a d'autres qu'on s'attendait qu'ils arrivent et qu'ils repartent, mais que finalement ils commencent à connaître le milieu criminalisé et la drogue, alors ils tombent dans le crack et font une psychose, quand on ne s'attendait pas à ça du tout. Des fois, ça semble être les circonstances qui font qu'une personne se dirige vers telle ou telle voie. (Bunker – gestionnaire).

Dans un autre ordre d'idées, il existe un consensus assez net par rapport au fait qu'il faut agir vite auprès des personnes qui entament une situation d'itinérance afin d'éviter l'ancrage dans cette situation :

Un moment donné, ils finissent par s'habituer à ça et ça devient de plus en plus difficile de s'en sortir. (Maison du Père – intervenant).

On le sait par expérience, plus longtemps la personne va demeurer dans l'itinérance, plus ça va être difficile pour elle de réintégrer la société, ou de se sortir de là. Dans les premiers temps, c'est là qu'il est le temps de faire quelque chose le plus rapidement possible. Donc, on va porter une attention particulière à notre itinérance transitoire et on espère qu'elle va être transitoire. (Mission Bon Accueil – intervenant).

Beaucoup d'acteurs clés rencontrés parlent du « cercle vicieux » de l'itinérance que cet intervenant décrit de la manière suivante :

La majorité des gens qui sont des sans abris, il y a une problématique si on regarde à moyen terme. Si on regarde à court terme, les gens qui sont sur la rue récemment, habituellement, n'ont pas de problèmes de drogues et d'alcool, mais ça va se développer. Donc ils sont sur la rue dans les premiers temps, c'est là qu'il faut intervenir, dès les débuts, lorsqu'on peut le faire. Souvent il y a eu problèmes familiaux, problèmes sociaux, problèmes financiers qui l'a amené à être sur la rue. Après ça, s'il n'y a pas une solution de rechange pour du logement ou pour un établissement social à la famille, ça ne se passe pas habituellement, parce que notre société a plutôt tendance à diviser plutôt qu'à unir, ce qui se passe c'est que ça entraîne un circuit. Le circuit c'est une mission, une autre mission, une autre mission, et après un certain temps on a pris l'habitude, donc là on a de l'argent, on peut boire, on peut consommer, puis le logement « bye bye ». Ça devient un cercle vicieux et après un certain temps, le problème est devenu un gros problème, on est devenu esclave de l'alcool, ou de violence, ou d'appartenance à différents cercles qui sont hors de notre société. L'itinérance a sa propre société, a son propre monde, se propre règles. (Mission Bon Accueil – intervenant)

3.8.11 Proportion de la se classifiant dans l'une ou l'autre catégorie de l'itinérance transitoire ou chronique

Il semble que, malgré le fait que l'ensemble des personnes rencontrées distinguent les personnes rencontrées en fonction de l'itinérance transitoire ou de l'itinérance chronique, on connaît encore bien mal le nombre réel de personnes associées à chaque catégorie. En fait, neuf personnes sur les 15 rencontrées ont préféré ne pas avancer de pourcentage pour ces deux catégories d'itinérance et, pour ceux qui l'ont fait, certaines différences s'observent. Ces divergences pourraient représenter une différence de clientèle d'une ressource à l'autre ou encore le fait que différents services attirent différentes clientèles. Par exemple, bien que la majorité des intervenants des refuges s'entendent pour dire qu'il y a plus de personnes qui s'insèrent dans la catégorie de l'itinérance transitoire que dans celle de l'itinérance chronique, la représentante du CLSC rencontrée mentionne le contraire :

Transitoires, il y en a moins que chroniques. Les chiffres, j'aurais de la difficulté parce que je n'ai pas récemment regardé de données. Comme ça, je dirais que 80% de la clientèle est chronique et 20% transitoire. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

En ce qui a trait aux ressources d'hébergement dédiées aux hommes, un intervenant mentionne que la proportion des personnes s'inscrivant dans l'itinérance transitoire s'élèverait à 85% tandis que celle des personnes s'inscrivant dans l'itinérance chronique représenterait environ 15%. Un intervenant d'un autre refuge pour homme se contente de mentionner que la proportion d'itinérance transitoire demeure plus élevée que celle de l'itinérance chronique :

On a entre 60 et 90 nouveaux, qui ne sont jamais venus ici, par mois. C'est sûr qu'on retient plus ceux qui sont chroniques parce qu'on voit leur visage plus souvent. Je pense qu'il y a tout de même plus d'itinérance transitoire. (Maison du Père – intervenant)

En ce qui a trait aux ressources d'hébergement dédiées aux femmes, une intervenante indique que, selon elle, près de la moitié des femmes vivraient une situation d'itinérance chronique tandis que l'autre moitié vivrait une situation d'itinérance transitoire. Cependant, elle mentionne que ces pourcentages ont évolué et qu'on retrouverait de plus en plus de personnes en situation d'itinérance chronique :

Ça a évolué par exemple dans les dernières années. Il y a 5 ans, on n'aurait peut-être pas donné ce chiffre là. On aurait peut-être dit 70 [transitoire] - 30 [chronique]. Maintenant, surtout si on entend par itinérance les personnes qui ne s'installent pas, itinérance chronique, des personnes qui ne s'installent pas, qui font le tour des ressources, ça a augmenté cette proportion là. (Le Chaînon - intervenant)

Une intervenante d'un autre refuge pour femmes itinérantes estime que la proportion de femmes itinérantes de façon chronique représenterait de 25% à 30% de sa clientèle tandis que cette proportion s'élèverait à 70% ou 75% pour les femmes itinérantes de façon transitoire.

Enfin, un intervenant d'une ressource d'hébergement pour les jeunes de la rue considère lui aussi qu'une plus grande proportion de jeunes de la rue vivraient une situation d'itinérance transitoire (60%), plutôt que de l'itinérance chronique (40%).

3.8.12 *Ce qui différencie les personnes en situation d'itinérance transitoire et chronique en termes de caractéristiques*

On remarque deux façons de voir l'itinérance chronique et transitoire. Cette vision peut être dichotomique, c'est-à-dire qu'on est itinérant chronique ou transitoire...

Spontanément, j'aurais tendance à dire non [qu'il n'y a pas de différences en terme de caractéristique]. Mais, en réalité peut-être que oui, dans le sens que les personnes qui sont ici dans les places d'accueil de longue durée, ce sont des personnes qui ont été pendant des années, depuis l'âge de 15 ans, par exemple, qu'elles sont à la rue et sporadiquement dans un logement, et ensuite se retrouvent à la rue. Donc, oui effectivement, dans le comportement, dans l'organisation de la personne, il faut admettre qu'il y a une différence. (Rue des femmes - intervenant)

Ceux qui sont là au refuge c'est des itinérants mais il y en a que c'est des itinérants de passage, dans le sens où ils n'avaient pas le « pattern » du consommateur avant de tomber dans la dépression ou des choses comme ça. On a des irréductibles qui seront toujours itinérants qui ont toujours vécu dans l'alcool et viennent de familles dysfonctionnelles. C'est des « patterns », c'est ancré en eux et ils vont être itinérants pour le restant de leurs jours, ils n'ont pas appris d'autres choses. Mais il y en a qui arrivent et ils n'ont pas appris ça l'itinérance, ils n'ont pas demandés à être là et ils n'étaient pas destinés à ça, alors c'est eux qu'on rattrapent. Ils sont plus jeunes que la moyenne d'âge des « vrais » itinérants. Notre rôle c'est de les détecter et allez à eux. Ils viennent d'un milieu familial normal, ils ont de l'éducation, ils ont des diplômes scolaires, même universitaires ou collégiales. On les sort du refuge. (Maison du Père - gestionnaire)

Certaines personnes sont comme vous et moi, ils ont toujours bien été mais ils ont une « bad luck », ils perdent le colocataire, l'appartement ou la blonde s'en va et ils viennent au refuge pour une semaine ou deux et on ne les reverra jamais au refuge. Ça c'est environ 60% de la clientèle. L'autre 30%, ils ont plus un cheminement de travail dans l'itinérance, c'est-à-dire qu'on va les voir un certain nombre d'années au refuge. En général, de cette portion de 30% là, il y a une grosse portion des gens qui ont un problème de toxicomanie, des difficultés au niveau de la santé mentale. Je les décrirais généralement plus problématiques. Ils vivent eux-mêmes plus de difficultés personnelles, surtout santé mentale et drogues. (Refuge des jeunes - intervenant)

Certains soutiennent que les personnes itinérantes pourraient être situées sur un continuum, passant de l'itinérance transitoire à l'itinérance chronique :

L'itinérance, qu'elle soit chronique ou transitoire, c'est de l'itinérance pareil. Quand c'est chronique c'est parce que ça dépasse un certain laps de temps. Ce qui veut dire que la personne a faibli, elle n'a plus confiance en rien, elle ne voit plus la lumière au bout du tunnel, donc elle continue dans le système. Elle n'a plus de but. Ça c'est de l'itinérance chronique. L'autre, c'est le gars qui s'est fait mettre dehors de chez lui, qui s'est chicané avec sa blonde, qui a perdu son emploi ou qui a perdu son loyer. Normalement, ils se replacent assez vite quand ce n'est pas pour d'autres problèmes. Quand ce sont des problèmes de « gambling », de jeu, d'alcool, de toxicomanie, c'est sûr qu'ils ne se replacent pas aussi vite. Si elle est un trop grand temps à rester ici, ça ne règle pas le problème. (Old Brewery Mission – intervenant)

Concernant plus spécialement les personnes itinérantes de façon chronique, on souligne qu'elles auraient souvent des problèmes depuis longtemps et qu'elles feraient beaucoup d'aller et retours dans le réseau de l'itinérance :

Il y en a, de par leur trajectoire, qui reviennent souvent. On va faire des démarches avec eux. Il y en a qui veulent arrêter, qui veulent aller en désintoxication, qui veulent aller en thérapie. Il y en a qui se trouvent un logement et que ça va bien puis un moment donné, ça recommence, ils reviennent faire la ligne et il faut recommencer les démarches. Ça, il y en a quand même beaucoup. Ce sont des personnes qui dès leur enfance ont eu des problématiques familiales, des gars qui ont fait beaucoup de centre d'accueil. Leurs premiers jours ont été assez peu stables, la plupart du temps. L'itinérance chronique, il y en a beaucoup que c'est ça, toujours dans les difficultés, toujours dans les problèmes. (Maison du Père – intervenant)

La consommation de substances psychoactives diverses ferait partie intégrante de leur mode de vie...

Habituellement, la clientèle transitoire consomme moins, ils vont consommer mais moins. Des fois, ça peut être ça la raison, ça peut être la consommation qui devient hors contrôle et là il n'y a plus de logement. La problématique au niveau de la consommation c'est un peu la même chose, lorsque la consommation est devenue chronique, ça devient très difficile. (Mission Bon Accueil – intervenant)

D'un autre côté, les personnes vivant de l'itinérance transitoire seraient, à la base, plus équipées que les autres et bénéficieraient d'un meilleur soutien de leur entourage :

Je pense que c'est la capacité de la personne à être capable d'être assez équipée et à avoir une espèce de force intérieure, mais je dirais l'équilibre, le bagage aussi. Si tu as un petit peu plus de support aussi autour de toi. Si tu as un peu plus de support, si tu es un peu plus fort psychologiquement, si tu as un peu plus de maturité, de moyens et que tu prends les moyens qu'on t'offre, les gens ont plus de possibilités de s'en sortir à ce moment là. (Bunker – intervenant)

Tandis que celles qui vivraient une situation d'itinérance chronique... ou à plus long terme... seraient beaucoup plus hypothéquées émotionnellement et psychologiquement :

Les autres qui vont stagner assez longtemps, souvent ils ont des blessures qui ne sont pas réglées à l'intérieur d'eux, ils sont psychologiquement détruits. C'est beaucoup émotif, ils ont vécu beaucoup de rejet, ils vivent beaucoup de culpabilité par rapport à des actes qu'ils ont faits, ou ils se punissent eux-mêmes de plusieurs choses, ou ils n'ont plus d'estime d'eux parce qu'ils ont été abandonnés par leur famille. Il y a beaucoup de travail d'estime à faire. Quelqu'un qui a une basse estime de soi et qui ne croit plus à la vie, il demande un peu plus d'effort à s'en sortir. (Bunker – intervenant)

... mais peut-être sont-elles plus débrouillardes ou encore plus difficiles à percer que les personnes vivant de l'itinérance transitoire se demande cet intervenant :

C'est peut-être une certaine habilité pour fonctionner. En tous les cas, nous, on pense que pour fonctionner dans la rue, il faut être habile et il faut peut-être, des fois, contourner la vérité. On a l'impression que les personnes qui vivent de façon chronique, d'une ressource à l'autre, ont compris les exigences des ressources et elles nous présentent un discours qui ressemble à nos exigences. Elles nous disent ce qu'on veut entendre, autrement dit. On peut voir ça comme un système de débrouillardise, c'est-à-dire qu'elles ont appris à taire la vérité, elles ont appris à être plus secrètes, à survivre. Probablement que quand elles se côtoient dans des milieux, si elles se côtoient dans les centres de jour, qu'elles reviennent des refuges, elles apprennent qu'il faut qu'elles se défendent, donc elles se sont installées une espèce de carapace. Tandis que les autres qui arrivent nouvellement, qui sont en perte de logement, il y a moins ce système de défense là de bâti autour d'elles. On connaît plus leur vie, on peut plus agir. (Le Chaînon – intervenant)

Pour certains acteurs clés, les personnes en situation d'itinérance transitoire auraient plus tendance que les personnes en situation d'itinérance chronique à accepter l'aide offerte et les traitements, le cas échéant. De plus, on retrouve aussi l'idée que l'espoir d'un avenir meilleur ne fait plus partie de la vie de ces personnes qui peuvent passer des périodes de temps assez longue dans l'itinérance.

D'un autre côté, il y a ces gens là qui sont à moyen terme sur l'itinérance, qui sont là parce qu'il y a eu des problèmes financiers, ils vont essayer de s'en sortir. Ces gens là sont habituellement plus faciles à rejoindre. C'est eux qui vont offrir leur temps comme bénévoles, c'est eux qui vont faire des démarches parce qu'ils ont perdu leurs cartes, ils ont pris une débarque mais ils vont se réorganiser. La troisième section sont nos gens qui sont plus ou moins chroniques, plus ou moins à long terme, les gens qui sont déjà depuis plus que six mois, un an dans l'itinérance, qui consomment des drogues régulièrement, qui consomment de l'alcool régulièrement, qui n'ont pas cet intérêt de vouloir s'en sortir, surtout l'intérêt de trouver des façons de palier aux manques et puis de continuer à vivre ce qu'ils vivent. Ceux là sont plus difficiles à aller rejoindre, au niveau de la chronicité, c'est plus complexe. (Mission Bon Accueil – intervenant)

En parlant des situations de plus en plus courantes chez les personnes qui sombrent dans l'itinérance de façon transitoire à savoir que des problèmes familiaux et des ruptures conjugales sont à la base de la « dérape », ce même intervenant mentionne que, pour les itinérants chroniques, ces mêmes situations ne les atteignent plus tellement ils sont devenus en marge de la société.

Plus dans le transitoire, dans le chronique un moment donné, lorsqu'on parle des gens qui sont chroniques, que ça soit dans tous les aspects, ce sont devenues des choses qui sont plus ou moins graves pour eux. C'est-à-dire, ils vivent avec ça, ils sont devenus comme ça, ils sont en dehors de la réalité que nous vivons, ils vivent la réalité qui est leur réalité et puis pour eux ce n'est pas grave. C'est là que c'est difficile de rétablir les choses dans la « vrai » réalité, la réalité de notre société, les gens qui ne peuvent pas donner du fruit, si on pourrait dire, par le travail et par la part sociale quelconque, parce qu'ils sont en dehors de ça. (Mission Bon Accueil – intervenant)

Par contre, d'autres intervenants entendent le contraire, surtout de la part des femmes.

Même les personnes qui reviennent depuis quelques années dans le service et qui ne semblent pas vouloir s'installer, elles nous parlent toujours d'un désir d'avoir un logement. De retrouver leurs enfants, parce que plusieurs ont perdu leurs enfants. Donc, ces désirs là semblent toujours présents et elles nous en parlent toujours. (Le Chaînon – intervenant)

3.8.13 Ce qui différencie les personnes en situation d'itinérance transitoire ou chronique en termes de besoins

La majorité des acteurs clés rencontrés dans le cadre de cette étude s'entendent pour dire qu'il est plus facile d'intervenir auprès des personnes qui vivent une situation d'itinérance transitoire puisqu'il s'agit essentiellement de ranimer la flamme et d'encourager ces personnes. De plus, elles auraient des fondations, des bases plus solides sur lesquelles les intervenants peuvent miser.

Je te dirais que c'est plus facile pour ces gens là de les aider à se sortir de cette situation là et de se reprendre en mains, parce qu'ils ont plus d'outils, ils ont beaucoup plus d'expériences dans cette stabilité là. Pour la famille, pour l'emploi ou pour le budget, c'est plus évident parce qu'ils savent comment. Ils ont trébuché et c'est plus facile de se relever dans ce temps là. (Maison du Père - intervenant)

Pour ces personnes qui vivent une période d'itinérance transitoire, les besoins seraient plus ponctuels...

La période transitoire, ils vont plus avoir besoin simplement de ressources pour les aider à s'en sortir. Ça va être de la référence beaucoup. Ils peuvent peut-être se trouver un logement ou un appartement supervisé et on peut leur présenter les endroits où ils peuvent les aider à trouver un emploi. Ça va être de la référence, de l'encouragement, du support. (Maison du Père - intervenant)

... mais aussi plus urgents...

Ils ont besoin d'aide immédiate. Ils ont besoin de ressources immédiatement. S'ils ne sont pas itinérants chroniques, ils ne veulent pas le rester. Alors ils ont besoin d'un logement, ils ont besoin d'être capable d'avoir de la nourriture, du linge, les besoins de base. Ça, on peut les aider assez rapidement. (Mission Bon Accueil - gestionnaire)

Les démarches auprès des personnes qui vivent ce qu'on peut qualifier d'itinérance chronique, quant à elles, doivent être beaucoup plus intenses et soutenues...

Pour l'itinérance chronique, c'est beaucoup plus ancré comme mode de vie, ça prend un suivi plus approfondi. Souvent, il faut aller fouiller dans l'historique, il faut aller plus loin, il faut démêler beaucoup de choses. Il y a beaucoup de méfiance envers ceux qui les entourent, envers la vie. C'est moins évident parce qu'ils n'ont pas vraiment connu autre chose, ils n'ont pas vraiment connu de vraie stabilité. Ils ont souvent été « débalancés » et ça fait très longtemps, donc ça prend un suivi plus approfondi. Souvent il y a des choses qu'ils n'ont pas acceptées et ils sont très désillusionnés. Il faut plus leur montrer les outils, quoi qu'il y en a qui connaissent les outils mais il faut plus leur montrer comment les utiliser. Quand ils ont eu une vie un peu plus stable [itinérants transitoires], c'est plus facile de se remettre sur pieds. Ils savent comment ça fonctionne, ils savent le déroulement, ils connaissent plus leur potentiel, ils connaissent plus leurs forces et leurs faiblesses. (Maison du Père - intervenant)

... et doivent débiter par l'atteinte d'une certaine stabilité avant de pouvoir entreprendre diverses démarches...

Étant donné la problématique plus lourde de désorganisation, les besoins sont de réapprendre à « relationner » dans un groupe, à vivre dans un groupe, à réapprendre tranquillement à ré-apprivoiser la stabilité. Je pense que le premier défi c'est la stabilité, à ce moment là, pour les personnes qui ont abandonné depuis des années. Si on arrive à les stabiliser, c'est déjà beaucoup. [...] Quand on peut arriver à les stabiliser, c'est là qu'on peut commencer à travailler. C'est le premier besoin. C'est la première différence. Pour une personne qui est dans l'itinérance transitoire, elle n'a pas à apprendre à se stabiliser. (Rue des femmes - intervenant)

Enfin, l'intervention doit être plus poussée s'agissant d'établir un lien affectif et un lien de confiance entre les intervenants et la personne en situation d'itinérance chronique...

Alors que les autres [itinérance chronique], c'est un peu plus perdu. Oui il va y avoir de la référence mais ça va être beaucoup de soutien, d'écoute, beaucoup d'amour je dirais, une présence chaleureuse, de réconfort, de soins physiques et du cœur. (Bunker – gestionnaire)

Soulignons, en terminant, que pour trois acteurs clés rencontrés dans le cadre de la présente étude les besoins des personnes vivant une situation d'itinérance chronique ou transitoire seraient les mêmes. Il s'agirait essentiellement des besoins humains de base et d'un besoin de reconnaissance et de respect.

3.9 Portrait de la clientèle dite « problématique » du point de vue des intervenants

Notons d'entre de jeu que certains intervenants rencontrés signalent qu'ils préfèrent parler de la clientèle dite « problématique » ou des « cas lourds » en termes de personnes très souffrantes...

Dans la rue, elles sont obligées de se battre pour un territoire. Donc, ça laisse des traces. Il faut donc travailler avec ces personnes là pour qu'elles réapprennent qu'elles sont en sécurité, qu'elles peuvent se défendre d'une autre façon, d'une façon plus adéquate. Ce sont des femmes qui ont beaucoup connu l'agression physique, donc qui ont souvent été en danger de mort, étranglées, battues de toutes les façons. Ce n'est pas évident au début. Il y en a qui ne sont pas capables de dormir, même dans une chambre. Elles doivent venir ici, dans une salle, avec des intervenantes, parce qu'il y a des intervenantes toute la nuit. Donc, elles doivent ré-apprivoiser la chambre. Souvent c'est là, dans la chambre, où les abus étaient perpétrés, et elles angoissent beaucoup à rester seules dans une chambre. Dormir avec la lumière fermée, c'est un autre apprentissage à faire, on laisse la lumière. Il y a des moyens pour les aider, comment elles doivent se sécuriser. Donc, on part vraiment de la base. Je pense que c'est peut-être ça, si on fait une synthèse. C'est de partir de la base, comment s'alimenter, comment dormir. Le rapport à tout est à refaire, le rapport au temps, le rapport à l'espace, le rapport au corps, le rapport à la nourriture, le rapport à l'autre. Tout est à revoir. Donc, nous, on ne parlera pas de clientèle lourde, on va parler de personnes très souffrantes. (Rue des femmes – intervenant)

Les éléments les plus souvent associés à la clientèle itinérante dite « problématique » concerne essentiellement...

- ❖ l'agressivité : pouvant être causée ou exacerbée par la consommation, les troubles de personnalité ou encore les problèmes de santé mentale.
- ❖ les problèmes de comportement : se manifestant surtout par une difficulté à tolérer les règlements ou encore le manque d'intimité qui existe dans un refuge où plusieurs personnes ayant des personnalités et des problématiques différentes se voient contrainte à cohabiter.
- ❖ Les problèmes de santé mentale : la situation se voyant empirer dans le cas des doubles problématiques comme des problèmes de santé mentale en association avec des problèmes de consommation et dans le cas où la personne ne veut pas admettre qu'elle a un problème quelconque et qu'elle refuse d'être médicamentée. Ces personnes ne sont pas assez encadrée et suivie par le système de la santé.

C'est sûr que ce qui est difficile, c'est au niveau de la santé mentale. La personne n'a pas nécessairement toutes les ressources pour s'en sortir seule et c'est sûr que ça peut être très difficile parce que souvent, on va avoir de la misère à tenir une discussion et aller au fond des choses. Ça prend beaucoup de connaissances en santé mentale pour être capable de dresser un bon historique et de savoir comment aller chercher les points. C'est pour ça d'ailleurs qu'on essaie d'avoir des partenariats et des équipes de santé mentale, pour nous donner des connaissances à nous aussi et mieux les référer. (Maison du Père – intervenant)

Donc, c'est surtout des problèmes de santé mentale, qui vont déranger, qui vont parler fort dans les dortoirs. Le gars ne fait pas exprès, il pense qu'il parle avec quelqu'un et c'est difficile à « dealer » parce qu'il ne faut pas oublier qu'on est avec 150 autres individus et qu'ils ne tolèrent pas nécessairement ça. Il n'a pas conscience qu'il dérange, il n'a pas conscience de tout ce qui l'entoure donc, pour moi, c'est ce qui est le plus complexe comme situation. On ne peut pas mettre une grosse pénalité à un gars qui ne savait pas vraiment ce qu'il faisait et qui ne voulait pas vraiment déranger. Mais un moment donné, il y en a qui mettent de la pression et qui commencent à s'énerver. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

La clientèle qui est dans la rue et qui très souvent a un problème de santé mentale important, qu'on a bien de la difficulté à approcher et qu'on peut mettre des mois avant d'avoir. Ces gens là, on est obligé de prendre des mesures judiciaires quand arrive l'hiver parce qu'on ne peut pas les laisser là. Ils deviennent dangereux pour eux-mêmes. Ce n'est pas évident et même à l'été, ce sont des gens qu'on doit surveiller parce qu'il y a risque d'insolation, il y a risque de déshydratation. Donc, ce sont des clientèles qui ne sont pas faciles à rejoindre. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

- ❖ les troubles de personnalité : se manifestant par un refus de l'autorité et des règlements, par exemple à cause de traits narcissiques ou paranoïaques.

On dirait que les cas les plus lourds, maintenant, qu'on identifie, celles avec lesquelles on a le plus de difficultés à agir ou à intervenir, ce sont vraiment les troubles de personnalité. Des gens qui sont narcissiques, qui sont vindicatifs, des personnes que la médication n'a pas pu aider, qui arrivent dans les refuges avec des comportements de cet ordre là. Ce sont vraiment celles-là avec lesquelles on a des embûches. Il y a des personnes qui sont mégalomanes, des personnes qui ont toutes sortes d'idées de grandeur et qui arrivent ici avec ces désirs là, elles désirent être traitées comme elles s'imaginent, ce sont des personnes qui sont difficiles dans ce sens là. (Le Chaînon – intervenant)

- ❖ la toxicomanie : surtout en ce qui concerne les états d'intoxication sévère, d'overdose, de manque. De plus, les intervenants rencontrés stipulent qu'ils n'ont pas vraiment d'endroits où référer ces personnes lorsqu'elles désirent entreprendre une désintoxication ou qu'elles sont trop dérangeantes, mais que la situation n'est pas assez grave pour faire appel à la police ou aux ambulances. Aussi, ce qui difficile, c'est souvent de voir l'état lamentable dans laquelle la personne se trouve.

Ceux qui consomment « à planche » et qui ne savent plus comment s'arrêter. Des fois ils arrivent ici et on a de la misère à leur parler tellement ils sont dans leur psychose toxique. On sait qu'elles se font battre et qu'elles se font violer. Physiquement elles sont maganées, des plaies, des abcès, des blessures, les pieds, il n'y a plus de dignité du tout. Ils sont oubliés complètement. C'est la dope souvent, la dope et la santé mentale. (Bunker – intervenant)

- ❖ la chronicité se rapportant à ceux qui ont démissionné: c'est-à-dire que ces personnes ne sont pas considérées comme des « cas lourds » parce qu'ils sont dérangeants, mais plutôt parce qu'ils reviennent sans cesse dans le réseau de l'itinérance et que les intervenants ont l'impression qu'ils ne sont pas capables de les aider.

Nos « cas lourds » à nous, ils fonctionnent dans le système. On a des gens qui sont chroniques, on a des gens qu'on va qualifier nous de « cas lourds », il était ici l'année passé, il est ici cette année et l'année prochaine s'il n'est pas mort il va être ici. Oui on va lui donner du service, oui on va aller s'asseoir avec lui, on va jaser avec lui, mais notre espoir de voir cette personne là rétablie dans la société est presque nul. Donc c'est un « cas lourd », il n'y aura pas de changement, il n'y aura pas d'amélioration, on n'a pas d'outil permettant d'espérer que les choses vont se régler dans sa vie. (Mission Bon Accueil – intervenant)

Dans la proportion des 30% qui viennent souvent, ils développent plus de difficultés au fil des ans. Avec l'habitude et la résilience, c'est plus difficile de s'en sortir. Je pense que là ils peuvent devenir des « cas lourds » pour les organismes qui les soutiennent, autant que pour eux-mêmes. (Refuge des jeunes – intervenant)

Par exemple, celle qui est ici depuis 2001, elle a déjà été résidente mais elle n'a pas aimé ça et elle a décidé de retourner au refuge de nuit. C'est assez lourd, tu ne sais plus quoi faire. Il faudrait qu'elles aient quelqu'un 24 heures sur 24 mais encore, des fois on dirait qu'elles ont décroché de la vie. C'est comme si elles avaient accepté ce rythme de vie là. C'est un moindre mal que la vie ou que la mort donc elles vont rester là. [...] Les « cas lourds », on dirait que ce sont celles qui ont accepté ce train de vie là ou que le système passe complètement à côté pour les aider, on ne les attrape pas. (Old Brewery Mission femmes – intervenant

- ❖ la santé physique : concerne surtout les personnes malades et en perte d'autonomie qui sont tellement délaissée par leur famille qu'elles finissent par mourir à la ressource. Il arrive même souvent que, à la Maison du Père par exemple, ce soit le personnel du refuge qui s'occupe des funérailles de la personne.

3.9.1 Des procédures particulières pour intervenir auprès des personnes itinérantes problématiques

La grande majorité des intervenants clés rencontrés dans le cadre de la présente étude s'entend pour dire qu'il existe des procédures particulières pour intervenir auprès des personnes itinérantes dites « problématiques ». Cependant, de prime à bord, les démarches sont les mêmes que pour toute autre personne fréquentant le refuge, c'est-à-dire l'accueil et l'acceptation de la personne :

Ça ne sert à rien de leur dire, à chaque fois, à quel point la drogue ce n'est pas bon. Ils le savent. Il faut peut-être leur tendre une perche, une fois de temps en temps. D'abord et avant tout, c'est de les accueillir comme des êtres humains. Des fois, c'est difficile parce qu'ils sont impatients, insultants, agressifs, violents... c'est rare quand même. Quand un jeune a du respect pour une ressource, parce que sinon ils ne viennent pas ici, ils ne vont pas s'attaquer au personnel. Je pense que si tu les respectes et que tu les acceptes, en tant qu'être humain, et que tu leur démontres à quel point ils sont encore des êtres humains. Ils sont des êtres humains et ils ont le droit d'être respectés, malgré tout ce qu'ils vivent à l'extérieur et malgré les messages contraires... que ça viennent de la police, des clients, de leur boss, de la population en générale. Déjà ça, c'est beaucoup. Puis de répondre à leurs besoins ponctuels et de toujours leur dire qu'on va être là quand ils vont être prêts à faire un « move ». On va les aider à prendre soin d'eux, juste leur dire : « Tu pourrais peut-être te changer, mettre des vêtements plus propres. Tu pourrais peut-être aller prendre une douche ». C'est mieux ça que de leur répéter à toutes les fois : « il faudrait bien que tu ailles en thérapie, on dirait que est en train de te maganer ». (Bunker – intervenant

La plupart du temps, il est nécessaire de commencer par essayer de parler avec la personne...

Il y a une certaine procédure qu'on s'est donné. Pour intervenir, on va essayer de leur parler pour commencer, essayer de leur faire entendre raison verbalement. S'il n'y a pas moyen de leur faire entendre raison verbalement, il va falloir, à ce moment là, prendre la force pour essayer de les mobiliser pour être sûr qu'ils ne soient pas dangereux pour personne. À ce moment là, on va demander à la police d'intervenir par après et d'en prendre charge. (Old Brewery Mission – intervenant

...de créer un contact significatif....

Je pense que la procédure qu'on emploie le plus souvent c'est d'essayer de créer le contact. On dirait qu'il n'y a pas d'autres chemins que de créer un contact. (Le Chaînon – intervenant)

... ou encore d'offrir une opportunité de faire descendre la pression...

On n'a pas des « door man » ici. On utilise le moins d'interventions physiques possible, sauf en cas d'agression. Le genre d'intervention souvent ça va être de dire : « Vas prendre une marche et tu reviendras après. Vas faire descendre la pression ». Des fois, juste ça est suffisant. Des fois c'est « Vous allez devoir aller ailleurs ». (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Dans le cas où ces premières démarches ne seraient pas efficaces, il est possible d'opter pour :

- ❖ une discussion d'équipe pour décider quoi faire dans la situation précise ;
- ❖ une référence à d'autres organismes ;
- ❖ une ordonnance d'examen psychiatrique ;
- ❖ un appel au service de police.

Souvent, les intervenants rencontrés font davantage référence à un mode de fonctionnement qu'une procédure bien précise. C'est notamment le cas au CLSC des Faubourgs :

Je dirais qu'on n'a pas de procédures écrites actuellement. C'est quelque chose qui est en cours, qui a été retardé. Mais, ce qu'on voulait s'assurer c'est qu'il y ait un continuum, en lien avec la personne qui se désorganise. On a quand même un mode de fonctionnement. L'intervenant qui se sent agressé va laisser la porte entre-ouverte et va le dire. « Je laisse la porte ouverte parce que je sens que ça ne va pas bien ce matin » ou ils vont avertir leurs collègues aussi, « J'ai quelqu'un avec moi et je ne me sens pas à l'aise ». Si nécessaire, ils vont être 2 pour le rencontrer. On s'est donné des moyens. Ils ont des boutons panique. S'il y a quelque chose, ça signale directement au gardien de sécurité qui va monter automatiquement. Si un intervenant entend que le ton monte et que la porte est fermée, il va aller cogner pour voir si c'est correct. Juste ça va faire en sorte, parfois, que ça se calme. Les intervenants ont développé des façons de faire au niveau de l'équipe. Au niveau de l'établissement, il y a des choses, comme par exemple, avec les boutons panique comment on procède. Avec l'utilisation de la force, dans quelles circonstances. Dans le fond, on ne veut pas qu'il y en ait. On leur demande de sortir, on les dirige. S'ils ne veulent pas, c'est la police. Ça n'arrive pas souvent.

Néanmoins, la plupart des acteurs clés rencontrés mentionnent qu'en dernier recours, il est toujours possible de « barrer » la personne d'une ressource en particulier.

Dans nos règles spécifiques, c'est sûr que quelqu'un qui ne se comporte pas selon les règles a des conséquences, allant jusqu'à : « tu dois quitter, reviens demain ». Si quelqu'un se présente à la porte et a consommé de l'alcool, on va lui dire : « tu ne peut pas entrer, tu reviendra demain », s'il se fâche et qu'il crie des bêtises on va le barrer un jour, deux jours, une semaine, s'il prend un bâton et nous frappe, on appelle les policiers et on va le barrer un mois, deux mois, trois mois, s'il est très méchant il peut être un an, cinq ans, et s'il est très très méchant, pour toujours. Donc, on a un barème, des règles d'établissements dépendamment de la personne. Si quelqu'un vient ici et qu'il a consommé c'est une chose, mais si quelqu'un vient ici et qu'il a consommé et qu'il vend de la drogue à l'intérieur, s'il se fait prendre, on ne va pas nécessairement appeler les policiers et porter plainte mais il peut être barré trois mois. S'il fait ça de façon répétitive, c'est-à-dire que trois mois plus tard on le reprend et qu'il vend encore de la drogue, il peut être barré un an. On essaie d'être gracieux, de ne pas être méchant, mais il reste qu'on doit, un moment donné, exercer un certain contrôle. (Mission Bon Accueil – intervenant)

Malheureusement, il arrive qu'une personne ayant un comportement vraiment problématique se voit « barrée » de plusieurs sinon toutes les ressources et qu'il devienne plus difficile pour elle d'avoir accès à des services.

3.9.2 Solutions disponibles pour les personnes itinérantes « barrées » des ressources habituelles

Selon l'ensemble des intervenants rencontrés dans le cadre de cette étude, il existe divers lieux où il est possible de référer les personnes itinérantes dites « problématiques », seulement deux personnes, travaillant toutes deux dans un refuge pour hommes, ayant mentionné qu'il n'existe pas d'endroits où les référer. Parmi les organismes les plus souvent mentionnés, on retrouve :

- ↳ l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs (soin de santé, suivi avec un travailleur social, psychiatrie...
- ↳ Urgence-toxico au Centre Dollard-Cormier si la personne a besoin d'un répit, d'un « *break* »
- ↳ UPS-J si la personne est agressive ou en état de crise
- ↳ Le Centre de crise si la personne est suicidaire
- ↳ Diogène si la personne a des problèmes de santé mentale
- ↳ Les différents hôpitaux, surtout en ce qui a trait aux problèmes de santé mentale
- ↳ Le programme « L'Échelle » qui peut être considéré comme un centre de décompression
- ↳ La police si la personne est trop agressive, qu'elle est hors de contrôle

Cependant, différents problèmes persistent en ce qui a trait à la référence à d'autres organismes. Par exemple, si la personne doit être référée en psychiatrie ou dans un centre de crise et qu'elle est intoxiquée ou qu'elle a un problème de consommation, la référence va être beaucoup plus difficile puisqu'il n'existe pas vraiment de lieux qui acceptent ces personnes. De plus, les listes d'attente pour les services en toxicomanie sont vraiment trop longues de l'avis des intervenants et il n'y aurait souvent pas assez de places d'accueil dans les ressources d'urgence en toxicomanie. Enfin, un autre problème fréquemment mentionné par les divers acteurs clés que nous rencontrons est la difficulté de référer des personnes à des ressources à l'extérieur du centre-ville de Montréal car ces dernières ne sont pas habituées à ce genre de clientèle. Un gestionnaire d'un refuge pour hommes ainsi qu'une représentante du CLSC des Faubourgs spécifient qu'on enferme l'itinérance au centre-ville qui demeure, malgré tout, le lieu de toutes les tentations.

3.10 La satisfaction vis-à-vis des arrimages lors des références

Les personnes interviewées sont généralement d'avis que les arrimages, lors des références, se font de mieux en mieux...

Relativement bien oui. On essaie de serrer ces liens là mais ça se passe bien. On essaie de se trouver des trucs de plus en plus pour améliorer cette communication là. (Maison du Père – intervenant

Il y a eu des périodes où c'était plus difficile, mais ça va de mieux en mieux. On parle de Dollard-Cormier par exemple, Urgence Toxico, qui eux-mêmes avaient besoin d'élargir un peu leurs objectifs. Il y a beaucoup de dialogue... c'est super! Avec les autres organismes, ça va bien. Si un organisme ne veut pas accueillir un jeune c'est sûrement parce qu'il a ses raisons aussi. Il y a du respect mutuel. (Bunker – intervenant

... à cause des partenariats qui ont été et qui continuent à être mis en place...

De manière générale, oui. L'arrimage, je pense qu'il se fait toujours bien partout. Je décrivais plus tôt les partenariats qu'on a, déjà ça part bien les arrimages. Les références, on a des noms clés dans différents organismes, ce qui fait qu'en référant du monde là, on va dire : « Vas voir telle personne là » et la personne va se sentir plus liées à l'autre organisme. En partant aussi de ces partenariats là, en comprenant le mandat de chacun, généralement, l'arrimage se fait assez bien. (Refuge des jeunes – intervenant

... parce que les personnes qui travaillent dans le réseau de l'itinérance se parlent de plus en plus...

De plus en plus parce qu'on commence à se parler de plus en plus aussi. Il n'y a rien de pire que de ne pas connaître ce que fait ton partenaire pour être pris seul dans ton coin quand tu as un problème. C'est sûr que plus on va se parler, plus on va être en contact, les ressources, je parle de tous les joueurs impliqués dans la problématique de l'itinérance, c'est sûr que plus les arrimages vont être faciles. Plus la collaboration et l'échange d'information vont passer aussi. (Old Brewery Mission – gestionnaire

... parce que les personnes qui travaillent dans le réseau de l'itinérance se connaissent de plus en plus...

Oui. Je trouve que c'est un réseau où il y a beaucoup d'arrimages, il y a beaucoup de concertation, il y a beaucoup de collaborations. C'est sûr qu'il arrive toujours des cas du style, l'hôpital met quelqu'un dehors et il doit aller dans un refuge. On a déjà vu ça, on en a entendu parler. Mais, je dirais que, de plus en plus, c'est tricoté serré ce réseau là. Les gens se connaissent, les gens s'entraident, il y a des tables, il y a des comités, il y a le comité de liaison d'itinérance. Les gens de différentes provenances sont mis ensembles et ils discutent et échangent. Donc, c'est un réseau où le partenariat, la collaboration, les arrimages se font. Ce n'est pas parfait mais c'est très bien. (Agence de développement

L'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs est particulièrement considérée par les divers acteurs clés rencontrés comme facilitant les arrimages lors des références :

Le fait qu'il y ait un lien mutuel, ils [équipe itinérance] connaissent nos ressources, ils connaissent l'organisation physique, ils connaissent aussi les intervenantes, alors il y a une facilité de travailler avec cette équipe là. Depuis qu'ils sont arrivés dans le réseau, ça a été un soulagement parce que on était souvent plus démunis sans l'existence de ces services là. (Le Chaînon – intervenant

À l'inverse, les centres ou les maisons de crise sont plus spécialement ciblées lorsqu'on parle d'arrimages à améliorer et de références difficiles :

Là où c'est difficile, c'est les maisons de crise, Transit et compagnie. Même Urgence Psychosociale s'arrache les cheveux. Comment on peut rentrer quelqu'un là-bas? S'il est trop suicidaire, il faut l'envoyer à l'hôpital. S'il ne l'est pas assez, ce n'est pas sa place. S'il est un peu sous l'effet de la consommation, il faut l'envoyer à l'hôpital ou en maison d'hébergement. Sauf que quand tu es en crise, tu ne veux pas aller avec 40 personnes dans un dortoir. [...] Un centre de crise, c'est pour quelqu'un qui ne va pas bien. Il est dans tous ses états, soit qu'il a envie de se tuer ou qu'il est sur le bord, ou vraiment hyper dépressif. (Bunker – intervenant

Avec les centres de crise, ce n'est pas évident non plus. Avec le Transit, ça n'a pas été facile. Je ne veux pas discuter de ça parce que je suis peinée d'en parler. On n'arrive pas à se comprendre. Ils ont des critères qui, pour nous, ne sont pas réalistes quand ils parlent de centre de crise. Eux, ils disent oui à la disponibilité de leur personnel. En même temps, quand tu es centre de crise, il faut répondre en situation de crise, donc tu ne fais pas de sélection sur le type de crise. Quelqu'un qui a besoin d'être hébergé pour la nuit, ils ouvrent quasiment un dossier, alors que nous, on leur dit : « Vous n'avez pas besoin de ça ». Oui, il est arrivé une situation cette année où un client a vomit partout mais c'est un. Alors, est-ce qu'on met une mesure pour une personne. Si on faisait ça, ça serait restreint. Donc, je trouve que c'est une réelle difficulté, c'est que dès qu'il y en a un... Il y en a qui sont barrés pour toutes sortes de raisons. Il faut qu'il y ait une place pour ça. Ça toujours été une difficulté. Pas juste par rapport à cette clientèle là, on le vit aussi avec UPS-Justice. Je ne sais pas si un jour, on sera capable de se comprendre et d'en arriver à une entente réelle. Il y a des situations qui se passent relativement bien et il y en a d'autre que c'est juste dégueulasse. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire

Enfin, l'idée que les arrimages dépendent non seulement des divers organismes et institutions mais aussi de la personne en poste au moment de la référence se fait très présente chez plusieurs acteurs clés interviewés :

C'est très individuel, dans le sens que ça dépend à qui tu réfères. En périphérie, à certains endroits, il y en a qui ne collaborent pas du tout, alors qu'au même endroit, il y en a qui collaborent très bien. Donc, c'est difficile de dire que, de façon générale, tel endroit n'a aucune collaboration. Ce n'est pas ça. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

Lorsqu'on leur demande comment les arrimages pourraient encore être améliorés, les intervenants rencontrés mentionnent les moyens suivants.

- ❖ Élargir les objectifs ou diminuer les critères d'exclusion dans les centres de crise ;
- ❖ Favoriser le renforcement des liens entre les divers organismes qui oeuvrent auprès de la population itinérante, notamment en continuant à mieux connaître le réseau, le mandat et le mode de fonctionnement des organismes et en créant des opportunités de discussion clinique entre intervenants (Concertation clinique ;

Je pense qu'il n'y a pas de lieu, véritablement, de discussion clinique entre ressources. Pour que chaque milieu comprenne ce que les organismes font et les limites ou ce qu'un milieu peut offrir pour la clientèle qu'on peut référer. Je trouve que les organisations sont beaucoup isolées. Il y a de la concertation entre gestionnaires, mais je trouve que les communications entre les intervenants ne sont pas assez développées, les discussions cliniques ne sont pas assez développées. Il y a 3 ans, je crois, le Transit avait obtenu de l'Agence un certain budget pour essayer de développer la concertation entre ressources communautaires. Ce projet là a permis à plusieurs organisations à la fois communautaires, de santé mentale, d'itinérance, C.L.S.C., le centre de soir Denise Massé, le Transit, les intervenants de Dollard-Cormier, du service d'urgence, de l'équipe itinérance, de se réunir et de discuter de la clientèle sans ancrage, qui se promène de ressource à ressource. Ça n'a pas donné de résultat comme tel sur l'organisation des services, mais ça a amené une bien meilleure compréhension des mandats des différents milieux et d'une meilleure utilisation des ressources et de la conscientisation que chacun est un peu isolé avec ses clients. Donc, la communication entre ressources ou la concertation entre ressources permettait d'installer de meilleurs services pour les clients. Il faudrait favoriser les lieux d'échange clinique entre intervenants, pas juste des produits de la concertation entre gestionnaires. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

Ça prendrait des centres de référence comme on va le faire [projet l'échelle], avec des suivis. Des instances où tout le monde va pouvoir collaborer pour essayer des solutions rapides parce que plus on intervient vite auprès d'une personne qui tombe dans le besoin, plus qu'on a de chances de l'aider puis de la remettre sur le chemin. Tant qu'on n'aura pas ça, l'itinérance va continuer d'augmenter à Montréal. (Old Brewery Mission – intervenant)

- ❖ Cibler les secteurs les moins satisfaisants ;
- La santé : favoriser l'accès des personnes itinérantes au réseau de la santé en général, mais aussi dans le réseau des centres pour personnes âgées ;

Je pense que le morceau le plus difficile c'est avec le réseau hospitalier. C'est peut-être là, avec les institutions de santé ou de centres d'accueil. Par exemple, au Québec, pour les personnes âgées, il y a un réseau de centres d'accueil et de services, mais pour les vieux itinérants, il n'y en a pas. Quand arrive l'arrimage avec les réseaux institutionnels comme les hôpitaux, les centres d'accueil, il y a du travail à faire qui n'est pas fait. (Agence de développement)

- La psychiatrie : favoriser l'accès constant des personnes itinérantes aux services de psychiatrie, mais aussi favoriser le suivi et la continuité de ces services.

Je dirais qu'il y a eu une grande amélioration quand à la perception de cette clientèle là, mais il y en a encore beaucoup à faire. Le secteur de la psychiatrie a le plus grand besoin et est le plus lamentable pour la majorité. On arrive à avoir des services, mais on a de la difficulté à avoir une continuité. Quand les hôpitaux sont de garde, il y a des moments selon les problématiques des gens. On choisit les semaines pour voir où on peut les diriger parce qu'on sait qu'on aura pas d'appui à tel endroit et qu'on va en avoir à tel autre. Ce sont des gens qui sont peu considérés. On a vu des gens sortir de l'hôpital en jaquette envoyés à OBM parce qu'on a un interne en établissement qui nous dit : « Il a besoin de ça, ça, ça, comme services ». Ce n'est pas une place pour sortir quelqu'un. C'était une personne âgée qui était mal en point. Ça arrive. Il y a encore du travail à faire dans ce sens là. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

- La toxicomanie : Accroître le nombre de places disponibles dans les services en toxicomanie et favoriser l'accès des personnes qui présentent une double problématique, à savoir des problèmes de consommation accompagnés de problèmes liés à la santé mentale.

Notre plus grande difficulté, c'est avec les personnes toxicomanes avec des problèmes de santé mentale. Il y a beaucoup de santé mentale. Il y a des femmes qui sont à la rue qui ont des gros problèmes de santé mentale et elles sont laissées seules, à elles-mêmes. Dans les refuges, on peut les recevoir, mais on n'est pas équipés, on n'a pas tout ce qu'il faut pour recevoir ces personnes là sur une base assez longue. Ça demeure qu'il y a une problématique. Il y a la désinstitutionnalisation et les compressions faites dans le système de santé. Je crois qu'à Montréal, on devrait probablement avoir un centre d'aide en toxico important. Dans d'autres provinces je ne sais pas si ça va se faire, si c'est instauré mais il y a quelque chose qui manque à ce niveau là. Le suivi n'est pas assez bien fait. (Rue des femmes – intervenant)

3.11 Les besoins de la clientèle itinérante du point de vue des intervenants

Les besoins de la clientèle itinérante sont, du point de vue des divers acteurs clés rencontrés, très diversifiés. À la base, on retrouve bien sûr les besoins de base que sont l'hébergement, le fait de manger, de se laver et de se vêtir. Aux dires des personnes rencontrées, ces besoins semblent relativement bien comblés par le réseau des ressources d'hébergement d'urgence à Montréal. Mais, au-delà de ces besoins se manifestent une panoplie d'autres besoins, tout aussi importants aux yeux des intervenants qui travaillent quotidiennement auprès des personnes qui vivent une situation d'itinérance. Ceux-ci nomment ainsi :

- ❖ Le besoin d'un plus grand accès aux services de santé (voir prochaine section) ;
- ❖ Le besoin d'un plus grand accès aux services de psychiatrie (voir prochaine section) ;
- ❖ Le besoin d'un plus grand accès à divers types de logement (voir prochaine section) ;
- ❖ Le besoin d'une plus grande souplesse dans les maisons d'hébergement ou les appartements supervisés ;

Des maisons d'hébergement plus souples, avec des critères plus souples, une mission et un code de vie plus souples. Des appartements supervisés aussi un peu plus souples. Quand je dis plus souple, je veux dire qui conserve un peu la réduction des méfaits. Quand je dis appartements supervisés, par exemple, le gars qui se « shootait » à l'héroïne, s'il a besoin de fumer son joint, peux-tu le laisser le laisser fumer son joint dans son appartement. Il faut qu'il s'arrange pour ne pas que ça sente le pot partout dans le building, mais il y a moyen. [...] Souvent, les jeunes, il faut qu'ils soient plus pape que le pape. Il faut qu'ils soient plus sérieux que la population en générale. Tu ne bois pas, tu ne fumes pas, tu ne fais pas si, tu rentres à 11 heures le soir, tu dois me montrer tout ce que tu as fait dans ta journée, toutes les démarches que tu as faites, tous les employeurs que tu as contactés, c'est capoté, c'est l'armé. Je ne le ferais pas. (Bunker – intervenant)

- ❖ Le besoin d'un plus grand accès aux diverses ressources pour les personnes avec des animaux, en chaise roulante... ;
- ❖ Le besoin revenu décent pour les personnes itinérantes :

Évidemment, il y a toute la notion du revenu aussi. Il y a beaucoup de gens qui chialent par rapport au fait que c'est différent ou les gens sur le B.S. ce sont des paresseux, des profiteurs. Oui mais ce ne sont pas les seuls. Je pense que ne pas être sur le bien-être ça ne veut pas dire qu'on n'est pas profiteuse parce qu'on profite d'une certaine façon aussi. Donc, au niveau du soutien, du support, 555\$ de revenu par mois, à Montréal, c'est une vraie « joke ». En fait ce que les gens font avec ça c'est qu'ils vont oublier le mois qui vient de passer tellement c'était « chiant ». Pour toutes les conditions de vie qui sont attachées à l'itinérance, c'est normal d'avoir envie de « tirer sur la soupape » un peu. [...] Donc, 555\$ par mois tu peux presque rien faire avec ça, surtout si tu tiens compte du fait que, souvent, nos gens arrivent ici et que leur chèque est amputé de 56\$, 112\$ ou 224\$ parce qu'ils ont fait des fausses déclarations dans le passé. On aura beau dire que c'est leur responsabilité. C'est vrai mais en même temps il faut être réaliste et dire que si tu punis quelqu'un en amputant un chèque de 224\$ tu es presque mieux de ne pas en donner. Tu ne peux pas vraiment te louer une chambre et si tu arrives à le faire, tu ne peux presque pas manger. Notre clientèle n'a pas le réflexe de faire appel à l'anticipation et la planification pour aller manger, qui pourrait aller faire du bénévolat à Moisson Montréal pour obtenir des denrées. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

... mais surtout de l'aide pour administrer cet argent.

- ❖ Une certaine forme d'intimité...

Vivre dans l'itinérance c'est un peu vivre au su de tous. Tu vis dans les cafés, tu vis dans guichets automatiques, dans les places publiques ou tu vis sur la rue, donc il y a toute la notion d'intimité qui « fout le camp ». Tu entres dans un refuge, on te demande de donner ton identité, on nous ton linge parce qu'on le change, déshabilles toi, alors on vient t'enlever en plus le dernier rempart que tu as. Je pense qu'il y a toute la notion d'offrir aux gens la sécurité par rapport à avoir leur petit pied carré à eux à partir duquel ils peuvent manœuvrer. Je pense que ça c'est la base. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

... et la possibilité de s'approprier un lieu ;

Si le but ultime c'est d'essayer de remettre les gens en contact avec la société, ça prend du monde qui travaille, ne serait-ce que d'avoir un refuge. Il faut redonner aux gens l'opportunité de sentir qu'ils ont un territoire à partir duquel ils peuvent bouger des pions sur l'échiquier. Sinon, ça ne repose sur rien. Ce que nos gens souffrent le plus c'est l'instabilité, c'est la perte du réseau et en même temps la notion d'avoir un lieu pour quand ça ne va pas avoir la paix. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

- ❖ Un temps d'arrêt pour réfléchir et mettre les choses en place ;
- ❖ Une écoute, et de la considération ...

Il y a les besoins primaires qui sont plus physiques mais on parle peu des besoins de la jeune itinérance, de les laisser s'exprimer. Je pense qu'ils ont un grand besoin de se faire reconnaître aussi à travers ce qu'ils vivent. On entend souvent de certains jeunes : « Moi, je ne suis pas considéré, je suis dans la rue, je suis un trou de cul ». Je pense que ça relève un besoin aussi de se faire valoriser. Ils ne sont pas des trous de cul pour autant, ils ne sont pas des moins que rien. Là, il y a un besoin au niveau moral. La personne a besoin d'être écoutée, a besoin d'être valorisée, d'être comprise, de se sentir respectée dans son expression et dans son environnement. Je pense que, autre que certains organismes communautaires, ce n'est pas ce qui est traduit dans la société, d'être à l'écoute de ces jeunes là. On les voit comme des marginaux, comme des délinquants, des gens de la rue, des « squeegees ». En fait, tous les préjugés qu'on pourrait sortir sont peu à l'écoute de ces besoins là. On répond peu à ces besoins là, autre que dans les organismes communautaires ou d'aller voir un psychologue. Un autre besoin, de sentir d'avoir une place. (Refuge des jeunes – intervenant)

- ❖ de l'attention, du soutien, de l'affection et de l'amour ;
- ❖ Une aide à long terme : accompagnement, soutien dans les démarches, suivi ;
- ❖ Une meilleure connaissance des services qui peuvent leur venir en aide et de l'information par exemple sur leurs droit, les ressources qui leur sont accessibles... ;
- ❖ Un plus grand accès à l'éducation, surtout par le biais des écoles alternatives ;
- ❖ Une concertation entre les refuges et une réorganisation des services ;

Au-delà de l'hébergement, les besoins de la clientèle c'est que les refuges se concertent. Ça fait beaucoup de tord à la clientèle qu'on ne se parle pas assez, qu'on ne se connaisse pas et qu'on fasse passer souvent les intérêts corporatifs avant l'intérêt de la personne qu'on prétend vouloir aider. En même temps, ça vient avec aussi. Tu ne peux pas faire abstraction complètement des intérêts de l'établissement parce qu'on marche avec le financement du public, donc c'est la faveur du public qu'il faut que tu obtiennes, la faveur des établissements, de la communauté des gens d'affaire. Donc, il y a une espèce de « game » qu'il faut faire. C'est plate mais c'est ça pareil. Il faut que les refuges prennent le temps de s'asseoir et de ne pas avoir peur de se dévoiler et de se poser des questions, « Comment se fait-il que depuis trois, quatre, cinq ans, on est obligé d'augmenter le nombre de places? Pourquoi on dort depuis aussi longtemps et qu'on commence à se réveiller pour dire que ça n'a pas d'allure? ». C'est un symptôme aussi. La clientèle est « fuckée », les refuges le sont-ils? Je pense qu'il faut organiser la façon dont on donne les services aux gens. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

3.11.1 Des besoins particuliers en termes de logement

Tous les intervenants rencontrés s'entendent pour dire que les personnes itinérantes ont des besoins importants en termes de logement. La plupart mentionne l'importance d'un plus grand accès et d'une plus grande capacité d'accueil des logements supervisés, qui doivent en plus être adaptés au niveau d'autonomie de la personne, ainsi qu'un plus grand accès à des logements à prix modiques, à des maisons de chambre. Dans le discours des personnes interviewées, la question du revenu est intimement liée à la question du logement, dans le sens où les revenus doivent être adaptés au prix des loyers. La plupart des personnes rencontrées s'accordent pour dire que le projet IPAC, avec la création d'unités d'habitation, a favorisé le développement de nouvelles ressources. Celles-ci demeurent toutefois encore insuffisantes.

L'importance d'offrir une opportunité de stabilité, par le biais du logement supervisé entre autres, afin de pouvoir entreprendre des démarches plus poussées visant la réinsertion et la reprise d'autonomie des personnes itinérantes, est soulignée par plus d'un :

À Montréal, on a certainement nommé le logement, et le logement communautaire comme étant une solution pour sortir les gens de la rue. C'est intimement lié à la définition et aussi, au fait que si on veut sortir les gens d'une situation de porte tournante, il faut leur offrir une opportunité de stabilité, et aussi les sortir d'une situation de dépendance clientèle à une situation de citoyen qui a des droits. (Agence de développement).

La démonstration est faite depuis longtemps que, pour les itinérants, le premier facteur de stabilisation est le logement. À partir du moment où on sort les gens du réflexe de survie quotidien de où ils vont coucher ce soir, tu te retrouves dans des conditions où il est possible de s'arrêter et de faire des remises en question et de se réorganiser et de se stabiliser. Tant qu'on maintient des gens dans des conditions de survie, je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de possibilités d'améliorer leur condition. Mais, comme hypothèse, est-ce que ce serait possible que le ratio d'itinérants versus d'intervenants de disponible serait trop élevé? C'est clair que si on développait des ressources d'hébergement, il faudrait en même temps des intervenants accompagnateurs. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

Naturellement, on ne pourrait pas tout régler par les logements parce qu'il resterait quand même des problématiques de consommation, de santé mentale. Il y a des gens qui ont tellement peur de vivre à quelque part qu'ils ne réussiraient peut-être pas à rester en logement même si c'était accessible. On pourrait agir à un autre niveau à ce moment là, si on commençait par avoir des logements en plus grand nombre et des logements plus abordables. (Le Chaînon – intervenant)

Un trou en ce qui a trait au transit entre les appartements supervisés et les logements traditionnels est noté par certains acteurs clés rencontrés :

Moi, j'espère toujours que le logement, avec le soutien communautaire, va permettre une stabilisation des personnes qui pourront, éventuellement, être beaucoup plus autonomes. On s'aperçoit, en fait, que les personnes ne quittent pas ces logements là, malheureusement. Le régime du projet c'était de transiter les personnes de la rue aux refuges, aux logements avec suivi communautaire et aux logements traditionnels. Mais là, il y a un problème, les gens demeurent en logement supervisés parce qu'il n'y a pas assez de moyens pour les amener à l'étape supérieure ou parce qu'ils trouvent là ce qu'il leur faut. (Ville de Montréal)

De plus, l'importance d'offrir un plus grand accès au logement à l'extérieur du centre-ville aux personnes itinérantes fait aussi partie des préoccupations des intervenants qui travaillent auprès d'elles :

Sinon, ce qui arrive souvent, les gars se trouvent un logement dans le coin ici, un coin de consommation, puis c'est des chambres plutôt insalubres, donc ça ne fait pas en sorte que le gars s'en est vraiment sorti. Ça dure un certain laps de temps et un moment donné, ça va recommencer dans le même pattern. Les logements ici, il y en a beaucoup que c'est à la semaine ou au mois, donc le gars n'est pas engagé. Il y en a que ça fait leur affaire de louer à la semaine ou au mois parce qu'ils ne se sentent pas étouffé si jamais ils ne sont plus capables, sauf qu'en même temps, il n'y a jamais une sécurité, une stabilité. (Maison du Père – intervenant)

Le manque d'ouverture de la population en générale et des propriétaires de blocs appartements vis-à-vis la problématique de l'itinérance et les personnes qui la vivent au quotidien est questionné par certains intervenants rencontrés.

Les gens ont des préjugés qui accompagnent tout ça aussi. Les gens qui veulent se trouver un logement, il ne faut pas qu'ils disent qu'ils sont dans une Mission. Déjà que d'être sur l'aide sociale c'est comme avoir une tache d'imprimée dans le front. Donc, la clientèle, ici, se retrouve à passer en dernier, à ramasser les restes. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Ce manque d'ouverture serait encore plus grand lorsque la personne présente un problème lié à la santé mentale.

Au niveau de la santé mentale, il faut qu'il se passe quelque chose. Il faudrait qu'il y ait des maisons d'hébergement pour les jeunes qui ne prennent pas de médicaments, qui ne sont pas arrivés encore au point de l'accepter. La maladie mentale, il n'y a pas de place pour eux. Il y a des listes d'attente pour les quelques maisons d'hébergement qui sont assez ouvertes d'esprit pour accepter ces jeunes là. (Bunker – intervenant)

3.11.2. Des besoins particuliers en termes d'accès aux services de santé?

Dans l'ensemble, les acteurs clés rencontrés dans le cadre de cette étude spécifient qu'il existe, chez les personnes itinérantes, des besoins particuliers en lien avec l'accès aux services de santé. La seule personne ayant mentionné que ces besoins ne se remarquent pas chez leur clientèle travaille dans un centre de crise. Elle mentionne que ces besoins ne sont pas vraiment présents puisque la majeure partie de la clientèle itinérante desservie en est une qui vient tout juste d'entrer dans le réseau de l'itinérance, les problèmes de santé ne se manifestant pas encore.

Pas dans la clientèle que nous desservons. On n'a pas une clientèle qui est détériorée du fait de la récurrence de l'itinérance. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

❖ L'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs

Pour les autres acteurs clés, les besoins en termes d'accès au service de santé sont reconnus. Par contre, ils mentionnent aussi que l'apport de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs facilite grandement l'accès, mais surtout l'accès rapide aux soins de santé. Une représentante du CLSC parle des services de l'équipe itinérance en ces termes :

Il y a des lacunes [dans l'accessibilité aux services de santé] à cause de ce qu'ils [personnes itinérantes] sont, de ce qu'ils représentent. Par contre, ici [CLSC des Faubourgs], ils les soignent, je n'ai aucun doute. Il y a vraiment une volonté du groupe au niveau de ces gens là. C'est souvent à partir de nos ressources qu'ils sont dirigés ailleurs et on s'assure qu'ils ont été reçus. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

Un intervenant rencontré mentionne les éléments qui font que l'équipe itinérance et l'équipe des jeunes de la rue sont plus appropriés que d'autres ressources du système de santé :

Je sais qu'au C.L.S.C. des Faubourgs, par exemple, ils ont fait la clinique des jeunes de la rue, qui est sous le volet du programme d'itinérance. Là on répond plus spécifiquement aux besoins de l'itinérance, dans le sens où tu n'as pas ta carte d'assurance maladie et ils peuvent peut-être s'arranger pour faire quelque chose. Tu n'as pas d'argent pour payer tes médicaments, ils peuvent peut-être s'arranger pour faire quelque chose. Ils vont essayer de répondre le plus possible aux besoins, sachant que la personne aura peut-être pas d'argent, sachant que la personne n'aura pas nécessairement le temps de s'investir dans des rencontres là, en sachant que la personne a une réalité totalement différente, qui n'est pas nécessairement aussi stable que toi et moi. Je pense que le C.L.S.C. peut leur redonner un peu de pouvoir en les aidant à avoir leurs cartes ou autres choses. Étape par étape on se solidifie comme personne et on peut accéder à quelque chose de mieux. (Refuge des jeunes – intervenant)

❖ Une double sensibilisation...

Quelques intervenants rencontrés mentionnent que les besoins liés à l'accès aux soins de santé se manifestent aussi par le besoin, pour les personnes itinérantes, d'être remis en contact avec le réseau de la santé ou encore le besoin d'être aidé à reconstruire les ponts entre elle et les instances appropriées dans le système de santé. C'est donc un travail double de sensibilisation qu'il faut exécuter : auprès des intervenants du système de santé et auprès des personnes itinérantes elles-mêmes. En effet, certains acteurs clés rappellent qu'au-delà de l'accès aux soins de santé, les personnes itinérantes ont aussi tendance à négliger ou à laisser leur santé se détériorer.

Déjà, au niveau de la santé, en général, la personne va moins s'investir sur ses difficultés au niveau de sa santé physique ou mentale. De ce que j'observe ici, souvent les personnes vont négliger un peu leurs « bobos » ou leurs blessures. Au lieu de traiter tout de suite la blessure, s'il y a lieu, des fois ils vont attendre, ça va s'aggraver et finalement ils vont y aller. (Refuge des jeunes – intervenant)

C'est sûr qu'ils ont des besoins spécifiques, mais ils ne le reconnaissent pas tous. C'est la base de tout ce problème là. C'est que eux, quand c'est rendu de l'itinérance caractérisée, ils ne voient plus le mal qu'ils font et ils ne voient rien de mal dans leur manière d'être. Pour lui, il n'a besoin de rien, il ne veut même pas voir une infirmière. (Old Brewery Mission – intervenant)

Donc, au-delà de la difficulté, pour les personnes itinérantes, d'avoir accès aux soins de santé, il y aurait aussi une certaine méfiance, parfois justifiée, de la part des personnes itinérantes qui nuit à ce que ces personnes reçoivent les soins nécessaires à leur bien-être :

Ce n'est pas tellement l'accessibilité qui est un problème mais souvent c'est de mettre notre clientèle en contact, que notre clientèle ait cette préoccupation là. Il y en a qui l'ont mais pour un grand nombre de personnes, les hôpitaux ce sont, encore une fois, des endroits où ils se font rejeter, ce sont des lieux où les agents de sécurité les surveillent. Même si c'est une clientèle qui représente de grands défis, des problématiques, c'est d'envoyer un drôle de message à la population itinérante que de les mettre dehors d'un établissement de soins de santé parce que c'est la santé mentale aussi. C'est un message contradictoire qu'on envoie. D'une part, on leur dit : « Responsabilisez-vous, faites attention à vous » et lorsque les gens tentent maladroitement d'enclencher les démarches, ils se font retourner de bord comme s'ils n'étaient pas à leur place. Donc, on en est rendu au point où on est obligé de vendre l'idée que ce n'est pas parfait, c'est inéquitable, c'est souvent injuste, mais il faut vraiment prendre le soin de spécifier avant car les gens, sinon, ne nous accordent pas vraiment de crédibilité. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

❖ Un accès qui dépend de la personne à l'accueil et au tri...

Une intervenante travaillant auprès des femmes itinérantes mentionne que, de façon générale, l'accès de ces femmes aux services de santé est adéquate, mais que un des facteurs pouvant influencer cette accessibilité concerne la sensibilité de la personne qui fait l'accueil et le tri des patients.

Peut-être que ça dépend aussi de la sensibilité de l'individu, de l'infirmière au tri. Ça peut être bien des facteurs, mais je ne dirais pas que, de façon commune, notre expérience nous a fait voir que les personnes qui viennent ici n'aient pas accès aux services de santé. Des fois, quand je vais au réseau d'aide [RAPSIM], j'entends parler, justement, de gens qui sont rejetés dans différentes ressources, des gens qui ont des expériences plutôt négatives, mais nous, ce n'est pas la majorité. De façon assez courante, les personnes ont accès aux services de santé. (Le Chaînon – intervenant)

❖ Un manque de formation et de préparation pour les professionnels de la santé...

Comme les personnes itinérantes se présentant dans l'un ou l'autre des services de santé montrent un niveau de désorganisation plus élevé que la moyenne des gens, il arrive que le personnel des hôpitaux, peu préparé et formé pour intervenir auprès de cette clientèle, ne sachent pas comment réagir et préfèrent donner leur « congé » plus rapidement aux personnes itinérantes.

Les personnes ont des besoins de santé très importants. D'une part, elles sont usées. Que ce soit au niveau de la santé physique, de la santé mentale, de la santé sexuelle, tout est brisé. L'accès aux services de santé n'est pas facile puisque les professionnels de la santé en général ne sont pas équipés au niveau de la formation pour donner le soutien qu'il faut. C'est souvent ce qui arrive. Moi, je suis infirmière de formation et je peux bien parler de comment ça se passe dans les départements. Quand arrive une personne itinérante qui a besoin d'un lit, je sais comment le médecin réagit, comment le personnel réagit devant une personne aussi désorganisée. La première chose qu'on sait, c'est que la personne reçoit son congé et c'est comme ça que ça se passe, on ne se le cachera pas. Les besoins : mieux préparer et mieux former les professionnels de la santé à ce niveau là. (Rue des femmes – intervenant)

- ❖ Des services qui doivent venir à la rencontre des personnes itinérantes : l'importance des équipes mobiles...

Plusieurs acteurs clés rencontrés spécifient l'importance des équipes mobiles, qui se déplacent dans les lieux fréquentés par les personnes itinérantes, pour intervenir auprès de ces personnes. Sinon, c'est l'accompagnement des personnes dans les ressources à l'extérieur des refuges qui doit primer pour faciliter l'accès des personnes itinérantes aux services de santé.

Si tu ne peux pas te souvenir d'aller prendre ton bain ou ton médicament, il y a de fortes chances que tu ne te souviennes pas que tu avais rendez-vous chez ton médecin le lendemain. Si tu as peur de sortir dehors, tu ne vas pas marcher jusqu'à l'hôpital. Si tu entends une voix qui et dit de ne pas y aller, il y a de fortes chances que tu ailles pas. (Old Brewery Mission femmes – intervenant)

[...] maintenant, on voit de plus en plus des infirmières qui offrent des services, des intervenants qui rendent des services. L'équipe du CLSC des Faubourgs, elle se déploie dans les ressources. L'équipe de Dollard-Cormier se déploie aussi dans les ressources. Donc, ce milieu là a compris et l'accepte, qu'il fallait, nous-même, se rendre accessibles et non pas se placer en attente dans une place que les gens ne fréquentent pas. Donc, il y a du chemin de fait. (Agence de développement)

3.11.3 Des besoins en termes d'accès aux services de psychiatrie ?

La totalité des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude s'entendent pour dire qu'il existe un grave problème d'accès aux services de psychiatrie pour les jeunes comme pour les plus vieux, pour les hommes comme pour les femmes. Deux intervenants travaillant dans des refuges pour homme décrivent le problème en ces termes :

C'est là [services en psychiatrie] le point faible. Il n'y a pas assez de monde, les listes d'attente sont trop longue et les besoin sont immédiats lorsque la personne est en crise. Souvent, ils médicamentent sur le coup et ils ne font pas de suivi. (Maison du Père – gestionnaire)

Avec une clientèle itinérante, dans les institutions, c'est un peu plus difficile d'avoir accès à ça. C'est sûr que c'est moins évident pour les psychiatres de rejoindre les messieurs qui n'ont pas de logement fixe. De la même façon, c'est difficile d'obtenir des rendez-vous et d'avoir des suivis adéquats. (Maison du Père – intervenant)

- ❖ Des services qui doivent venir à la rencontre des personnes itinérantes : l'importance des équipes mobiles...

Encore une fois, l'importance des équipes mobiles qui viennent rencontrer les personnes itinérantes ayant besoin de services notamment en santé mentale dans leur milieu est notée :

[...] quand on arrive dans le champ de la population itinérante, que ces gens là aient accès ou que l'on vienne vers eux, c'est sûr que c'est très difficile encore. Il y a peu ou pas de psychiatres qui se déplacent en consultation dans les ressources. Ça reste encore le réseau institutionnel qui est maître de ces ressources là. (Agence de développement)

Autant pour les femmes que pour les hommes, pour la clientèle en santé mentale, notre expérience nous apprend que cette clientèle n'est pas rébarbative à la psychiatrie, contrairement à ce qu'on pense, elle est rébarbative à l'hôpital. C'est une clientèle qui aurait besoin que la psychiatrie soit mobile et qu'elle ne se retrouve pas juste dans les hôpitaux. Le programme avec le docteur Plante au CLSC des Faubourgs est un très grand succès selon moi, c'est une réponse très humanisée à des besoins importants et criants. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

❖ Un manque de souplesse

L'aspect bureaucratique et rigide des services en santé mentale est aussi mentionné par certains acteurs clés rencontrés comme des éléments nuisant grandement à l'accessibilité des soins psychiatriques pour la population itinérante.

L'institution est faite bureaucratique. On va rencontrer un professionnel dans un bureau, tel jour, à telle heure. La personne est un peu perdue, pas trop concentrée sur ses affaires, il faut être un peu plus réceptif. Ça se peut que la personne ne vienne pas à son rendez-vous à telle heure, tel date. Souvent, ce que j'entends, c'est que la personne ne vient pas à son rendez-vous, elle y va la journée d'avant ou la journée d'après. Il faut aller chercher ce que la personne veut traduire dans ce comportement là. Je pense qu'il faut être alerte et vigilant au fait qu'ils ne sont pas autant structurés comme nous on peut l'être. Il faudrait peut-être baisser nos attentes d'un niveau et dire : « On l'attendra peut-être pas à son rendez-vous de tel heure, telle date, c'est de la voir dans cette semaine là ». Ça serait de mettre en place des choses pour ces personnes là qui seraient moins contraignantes. C'est assez contraignant pour la personne qui a des problèmes de santé mentale, qui a toute une autre façon d'interpréter et de voir le monde. Il faut être un peu plus à l'écoute de leurs difficultés et de l'environnement dans lequel ils sont. Pour les personnes avec une difficulté au niveau mental, il y a peu de débouché au niveau de l'aide. Si la personne ne reconnaît pas ses difficultés, n'est pas traité, va continuer à être malade. Pour certaines personnes ce sont des délires, des voix ou des choses comme ça. La personne qui ne veut pas être traitée, si on ne baisse pas nos attentes, on n'arrivera à rien. (Refuge des jeunes – intervenant)

On dit souvent que, non pas que l'institution ne veut pas que les itinérants viennent, mais que la façon dont ils les abordent ou la façon dont ça se passe, ils ne les auront jamais. Il y a cette forme de formalisme, d'approche, qui n'est pas toujours adaptée, souvent qui peut faire peur. Si tu te présentes dans une clinique et que tu n'as pas ta carte, revires de bord. Donc, il y a des particularités que cette clientèle là aura toujours beaucoup de difficultés à transiger avec l'institutionnel. (Agence de développement)

❖ La désinstitutionnalisation ou un manque de suivi...

D'un autre côté, une intervenante travaillant dans un refuge pour femmes nuance les propos tenus relativement à l'accès aux services de psychiatrie en mentionnant que, avec l'aide de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs, l'accès est de plus en plus adéquat, mais que c'est le suivi en psychiatrie qui est difficile étant donné le courant actuel qui préconise que le suivi soit assuré par les médecins généralistes plutôt que par les psychiatres. Les intervenants, de façon générale, ressentent un désinvestissement de la part des services en psychiatrie, surtout en ce qui concerne le suivi de la médication.

Des fois, c'est décourageant, les suivis. Quand elles ne veulent pas prendre leurs médicaments, nous, on n'a pas de pouvoir, mais on voit comment marche le système. C'est comme : « Ben oui madame, ils les prennent leurs prescriptions ». Des personnes complètement désorganisées, elles ont leur congé au bout de 48 heures, sans médicaments. Ça n'aide pas. Tandis qu'avant, on prenait le temps de garder la personne, de bien stabiliser la médication. (Rue des femmes – intervenant)

D'autres associent directement ce désinvestissement à la désinstitutionnalisation qui prévaut dans le domaine de la santé mentale.

La désinstitutionnalisation, la non hospitalisation, un nouveau phénomène. Les personnes, en plus d'avoir été sorties dans la rue, dans le but de les réinsérer dans la communauté, ce qui est très louable, mais ça n'a pas marché, faute d'investissement nécessaire, faute de suivi aussi dans la communauté des personnes, qu'on retrouve maintenant dans les refuges. La non hospitalisation, c'est l'autre effet pervers. C'est de plus en plus difficile de rentrer dans le réseau de la santé. Ce sont des gens qui développent rapidement des problèmes de santé physique, des problèmes de santé mentale. Ça a un effet d'entraînement, malheureusement, sur les autres problématiques. Quand tu es malade et que tu essaies de te soigner, il y a des façons de se soigner, d'oublier, de donner un sens à sa galère, qui, des fois, vont plus dans le sens d'empirer les choses. (Ville de Montréal)

❖ Un accès moindre pour les personnes présentant une double problématique...

En plus de la difficulté d'accès aux services de psychiatrie pour les personnes itinérantes de façon générale, les personnes présentant une double problématique, comme un problème de santé mentale accompagné ou exacerbé par un problème de toxicomanie, seraient encore plus démunis face au système de soins en santé mentale.

Je pense que c'est vraiment au niveau de la santé mentale, comme je le disais tout à l'heure. Les jeunes qui ont un problème de santé mentale à cause de la drogue ou exacerbé par la drogue, ils ne trouvent leur place nulle part. Ils sont en délire eux aussi et ils vivent leur délire. [...] Les jeunes qui consomment de la drogue ou qui ont déjà eu un diagnostic parce qu'ils consomment de la drogue, ils vont le relâcher au bout de 24 heures de la psychiatrie parce que la psychose toxique va suivre la toxicomanie. C'est parce que le jeune n'est pas en moyen de soigner sa toxicomanie parce qu'il n'y a même pas un centre de toxicomanie qui va l'accepter dans cet état là, il délire, il n'est plus là, il est dangereux. Donc, ils vont attendre qu'il soit dégelé et qu'il reprenne le contrôle lui-même. C'est un cercle vicieux un peu où, un moment donné, on ne sait plus quoi faire. On est dépossédé de tous nos moyens. Les jeunes qui plongent dans la psychose totale, puis on sait la part que la drogue peut avoir là-dedans, des fois ça va amplifier. Alors, quand un juge dit : « Oui, effectivement ce que vous m'apportez comme arguments, c'est assez valable pour qu'on l'amène de force à l'hôpital » et que 6 heures après le jeunes sort... (Bunker – intervenant)

3.11.4 Des besoins en termes d'accès aux services sociaux?

Avec l'équipe itinérante et l'équipe jeunes de la rue du CLSC des Faubourgs (équipes mobiles et services en CLSC, l'accès aux services sociaux est grandement favorisé. Cependant, un intervenant travaillant dans un refuge pour hommes mentionne que, bien que cette ressource se déplace dans les lieux fréquentés par les personnes itinérantes, comme les refuges, il faudrait qu'elle soit encore plus présente. Par exemple, il serait intéressant que les travailleurs sociaux ou les infirmières aient accès à un local dans chaque refuge pour pouvoir y être à temps plein.

D'autres arguent qu'en dehors de cette institution (CLSC des Faubourgs et des divers organismes communautaires, il devient beaucoup plus difficile d'avoir accès aux services sociaux, surtout d'avoir accès à un suivi psychologique. Les listes d'attente sont très longue ce qui favorise la démobilité des personnes itinérantes souhaitant entreprendre des démarches personnelles.

Les services existent, mais pas nécessairement en nombre suffisant ce qui fait que les listes d'attente sont longues. L'attente est un facteur de démobilité. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

De plus, le développement du secteur des services à la famille est nécessaire. Cela permettrait de prévenir plusieurs crises, surtout en ce qui concerne les jeunes de la rue qui deviennent parents.

Si je vais plus large que ça, d'avoir à référer une famille qui est en crise ou qui est avant la grosse crise, c'est dur parce qu'on sait que la famille va en avoir pour des mois d'attente. Tellement, que souvent, la crise va « péter » et que ça ne sera plus le CLSC qui va s'en occuper, ça va être la DPJ, et c'est malheureux. Il y en aurait tellement à faire pour le support à la famille. Le service à la famille quitte les jeunes parce qu'ils sont rendus à un certain âge, et ils ne peuvent pas retrouver un service comme ça ailleurs. Du répit, du monde qui vont venir, avec respect, et qui vont dire : « Regarde, ton enfant il est un peu sale », sans le culpabiliser, faire faire de la bonne nourriture, faire attention aux mots qu'il emploie devant son enfant, l'impact que ça a quand tu t'engueules avec ton chum et que tu te frappes dans la face... (Bunker – intervenant)

Enfin, le manque de reconnaissance des ressources communautaires d'hébergement pour personnes itinérantes se manifestant par un manque de financement, diminue l'accessibilité et l'efficacité des services sociaux offerts aux personnes itinérantes à l'intérieur même du réseau communautaire.

Les services sociaux ne reconnaissent pas les services d'hébergement à quelque part dans le programme de soutien aux organismes communautaires. Il faut que les services sociaux intègrent cette population là. On essaie de convenir le mieux possible avec les CLSC, les Centre locaux d'emploi, les logements, les banques alimentaires, pour les vêtements et des choses comme ça... (Mission Bon Accueil – gestionnaire)

3.12 Le phénomène de la porte tournante

3.12.1 La fréquentation de plusieurs ressources

À votre connaissance, y a-t-il des itinérants qui fréquentent successivement plusieurs ressources ?

Selon la totalité des intervenants clés rencontrés, les jeunes et les moins jeunes ainsi que les femmes et les hommes qui vivent une situation d'itinérance ont tendance à fréquenter successivement plusieurs ressources d'hébergement. Pour illustrer cette réalité, certains acteurs du milieu communautaire mentionnent que ces personnes font la « run de lait » (Maison du Père – gestionnaire. Les personnes itinérantes auraient aussi tendance à fréquenter, simultanément aux différents refuges, d'autres types de ressource comme les centres de jour, les soupes populaires, les centres locaux d'emploi, etc.

Par contre, une représentante du milieu de la santé nuance la situation en ce qui concerne les différents établissements de santé.

Au niveau des refuges, c'est évident. Ils vont d'un endroit à l'autre. Au niveau des services médicaux, par contre, j'ai l'impression que beaucoup moins... parce qu'ils ont pas d'accès. (CLSC des Faubourgs - gestionnaire)

D'autres estiment que ce phénomène de porte tournante existe bel et bien, mais qu'il concerne essentiellement les personnes itinérantes « chroniques ».

On dirait qu'il y a une autre partie de la clientèle qui semble avoir démissionné du reste de la population, qui a pris le mode de circuler d'une ressource à l'autre, d'un hébergement à l'autre et qui en fait presque sa vie parce que le revenu qu'elle reçoit n'est pas très, très élevé et qu'elle préfère mettre son argent pour se payer certains confort. Elles ne veulent plus se réinstaller en appartement et elles ne sont plus capables de vivre seules. (Le Chaînon - intervenant)

Surtout au niveau de l'itinérance chronique. Ils sont itinérants par définition et ils ne peuvent pas rester chez nous plus de deux semaines, à moins de faire du bénévolat ou de tenter de changer leur situation. Alors, il est obligé d'aller à d'autres refuges et de revenir. Alors, c'est la porte tournante, mais c'est pour ne pas créer de situation chronique. Si un itinérant chronique désire rester dans cette position là par choix ou par force, il va faire partie de ce système de porte tournante là. (Mission Bon Accueil - gestionnaire)

Mais, les gens qui se promènent d'une ressource à l'autre font montre d'une certaine débrouillardise et d'une capacité d'adaptation qu'on ne doit pas négliger.

Ça peut se comparer à la clientèle qui est sans ancrage, mais qui est capable, tout de même, d'aller chercher dans chaque ressource un peu de satisfaction et un peu de besoins. Il comprennent bien comment ces différentes ressources là fonctionnent et ils sont capables d'adapter leur demande à ce qu'ils comprennent. (Centre de crise le Transit - gestionnaire)

La plupart. Ils sont débrouillards, ils ne sont pas cons. Ils profitent de ce qu'on peut leur offrir. Des fois, c'est très bien aussi. Il ne faut pas voir ça comme « ils sont profiteurs », non. Ils se débrouillent. (Bunker - gestionnaire)

Certains acteurs clés travaillant auprès des hommes itinérants associent directement la règle du 15 jours avec le phénomène de la porte tournante.

Surtout qu'on a la règle des 15 jours. Il y a Mission Bon Accueil, Old Brewery Mission et Maison du Père, ils roulent et souvent on appelle pour référer un monsieur et les refuges le connaissent déjà. (Maison du Père - intervenant)

Ça peut être en fonction des règles de chaque refuge. Comme à la Maison du père, s'ils appliquent la politique de 15 jours, après 15 jours, la personne il faut qu'elle se trouve une place ailleurs. Jusqu'à la fin du mois, elle peut venir ici. (Old Brewery Mission - gestionnaire)

Le fait de se promener d'une ressource à l'autre peut donc être vu comme une nécessité pour les personnes itinérantes...

Ce n'est pas nécessaire qu'ils multiplient les services dont ils n'auraient pas de besoin. Un jeune typique va arriver ici le matin, il va arriver du refuge. Il va venir ici faire ses démarches, il va manger ici. Il va partir d'ici, il va aller souper. Il va retourner au refuge coucher. Quand il va avoir fini son mois là, il va peut-être être obligé d'aller chez Old Brewery Mission, ce qui ne lui tentera peut-être pas. Il va peut-être finir par entrer dans une maison d'hébergement pendant un certain temps, jusqu'à temps que, malheureusement, il se fasse mettre dehors parce qu'il ne convient pas à cette ressource là, pour ensuite faire une autre demande dans une autre maison d'hébergement, où il devrait se faire mettre dehors. Là, il va faire la liste des maisons d'hébergement au complet. Il va faire des petits tours à l'hôpital, au CLSC pour faire des démarches, faire faire ses cartes, se faire donner des soins, ses vaccins, des tests de sida. Oups, overdose, il retourne à l'hôpital. Urgence Toxico, un moment donner, probablement. Pour régler le problème de toxicomanie, on va aller en thérapie. Au bout de 2 semaines on va revenir. (Bunker - gestionnaire)

... nécessité en partie créée à partir des règles d'accès limités qu'on retrouve dans la presque totalité des refuges.

Les femmes doivent faire les ressources parce qu'il n'y a pas de logement, parce qu'il y a des fins de séjours dans les ressources, elles ne veulent pas faire la tournée dans le fond, elles sont obligées. (Rue des femmes – intervenant)

Plusieurs acteurs clés du secteur adulte s'entendent pour dire que le réseau de services pour les personnes itinérantes doit se pencher sur cette question, pousser plus loin la réflexion quant aux impacts multiples d'une telle règle sur la population itinérante puisqu' « on ne peut pas continuellement être juste à la rescousse » (Agence de développement.

C'est très, très, très fréquent. Il y a des femmes qui viennent ici, autant à notre unité court terme et à notre programme accueil de nuit, qui nous disent : « Bon ben là, je vais aller passer 15 jour à la Maison Marguerite, 3 semaines à l'Auberge Madeleine », après ça on voit qu'elles reviennent ici. C'est vraiment comme s'il y a un circuit actuellement et c'est sûr que ça nous questionne. On se demande jusqu'à quel point on aide les gens à maintenir ce phénomène là de tourner dans les ressources. Comme s'il n'y avait pas de travail en profondeur qui se faisait. Il y a un questionnement à maintenir sûrement. (Le Chaînon – intervenant)

Par contre, une intervenante qui travaille auprès des jeunes de la rue rappelle que, malgré le fait que certaines personnes bénéficient des services de plusieurs ressources simultanément ou successivement, d'autres sont invisibles dans le réseau de l'itinérance... Cette idée que, malgré tout, les services dédiés à la population itinérante ne rejoignent pas tout le monde est réitérée par quelques acteurs clés dans le secteur adulte.

Soit dit en passant, il y a bien des jeunes qui ne fréquentent pas les ressources, qu'on ne connaît pas, qu'on ne voit pas, qui, volontairement, ne veulent rien savoir d'embarquer dans le système. Ils sont inatteignables un peu. Il y en a qui viennent au Bunker des fois. (Bunker – intervenant)

3.12.2 L'ampleur du phénomène de la porte tournante

Les ressources offrant des services d'hébergement aux hommes font des estimations différentes relativement au pourcentage des individus qui fréquentent plusieurs ressources simultanément et/ou successivement. Par exemple, la Maison du Père stipulent que de 25% à 50% de sa clientèle le fait, tandis que la Mission Bon Accueil et la Old Brewery Mission estiment cette proportion à 80% et 75%, respectivement. Cette disparité amène l'idée que certains refuges peuvent avoir une clientèle un peu plus stable que d'autres ou encore que cette information demeure mal connue puisqu'aucune donnée statistique officielle n'y est associée.

Du côté des ressources dédiées aux femmes, le consensus quant au pourcentage des personnes qui fréquentent plusieurs ressources n'est pas atteint, mais la disparité semble moins grande. En effet, Le Chaînon mentionne qu'il s'agirait d'environ 60% de leur clientèle tandis que pour la Old Brewery Mission (pavillon des femmes et la Rue des femmes, cette proportion s'élèverait à 80%.

Les ressources pour les jeunes de la rue, quant à eux, n'arrête pas de pourcentage précis, mais mentionnent que plusieurs jeunes fréquentent plusieurs ressources. En fait, seul le gestionnaire du centre de crise rencontré stipule que le nombre de personnes parmi leur clientèle faisant partie du phénomène de la porte tournante demeure relativement restreint. Il explique cette situation par le fait que l'essentiel de leur clientèle itinérante est composée de personnes qui vivent cette situation depuis peu.

Un peu plus de la moitié des acteurs clés rencontrés mentionnent que, pour les personnes qui s'inscrivent dans le phénomène de la porte tournante, les déplacements d'une ressource à l'autre se font souvent ou très souvent. Certains parlent même d'un itinéraire quotidien servant à s'ancrer, à se donner une certaine stabilité.

Je dirais que c'est quand même assez souvent. Ça se veut un peu comme ça. C'est plate à dire mais c'est comme ça que ça s'est installé. Je pense que la routine s'installe vite. On a besoin d'une habitude pour tenir le coup. Je pense qu'ils trouvent leur satisfaction au travers ce petit itinéraire là. Pops, Saint-Louis de Gonzague, CLSC, refuge le soir, ça se fait souvent. (Refuge des jeunes – intervenant)

3.12.3 Quelques itinéraires types de fréquentation des ressources

La grande majorité des personnes rencontrées s'entendent pour dire qu'il existe des itinéraires types de fréquentation des ressources, mais que cet itinéraire demeure en bout de ligne personnel à chaque personne itinérante. Par contre, d'un commun accord, les trois refuges pour hommes participant, c'est-à-dire la Maison du Père, la Mission Bon Accueil et la Old Brewery Mission, mentionnent que les hommes vont généralement commencer par s'adresser à la Maison du Père avant de vérifier si les deux autres refuges sont complets. Ensuite, certains iront à la Old Brewery Mission parce qu'il est situé à proximité du centre-ville pour terminer avec la Mission Bon Accueil qui se situe un peu plus loin, à l'ouest du centre-ville. De plus, certaines personnes itinérantes n'apprécieraient pas la dimension religieuse associée à la Mission Bon Accueil alors que d'autres seraient dérangées par le fait que la clientèle de la Old Brewery Mission serait un peu plus « électrique » qu'ailleurs et qu'il s'agit d'un environnement moins intime. Toutefois, ces informations ne sont pas nécessairement validées et les intervenants doivent parfois nuancer les propos de leur clientèle puisque cela ne fait souvent que créer ou maintenir les préjugés que certaines ressources entretiennent vis-à-vis d'autres ressources.

Quand ils ont fait leurs deux semaines à la Maison du Père, ils viennent ici [OBM] ou ils vont à Welcome All. Il y en a qui ne voudront pas venir ici parce que O.B.M. c'est particulier. Ce sont des dortoirs puis avec les bottes plantées aux bouts des lits, parfois ça ne sent pas bon. Il y en a qui ne veulent pas aller à Welcome All parce que là bas, semble-t-il qu'il faut que tu mettes un pyjama et que tu ailles à la messe, mais encore là, c'est le folklore qui nous amène ça. Il faut en prendre et en laisser dans ces histoires là et la clientèle a le don, parfois, de venir mettre la merde ou ce n'est pas nécessaire, ça vient influencer les perceptions et le personnel. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Les femmes, quant à elles, suivraient aussi un itinéraire assez précis à travers les ressources d'hébergement qui leur sont dédiées et elles auraient, elles aussi, des préférences à l'égard de certaines ressources.

Maison Marguerite, Auberge Madeleine, l'Armée du Salut, OBM. C'est le circuit qu'elles font. Les 3 ressources les plus souvent nommées, ce sont Auberge Madeleine, Maison Marguerite et ici [Le Chaînon]. C'est un circuit assez connu. (Le Chaînon – intervenant)

Je pense que oui. En général, je pense que s'il y a de la place à l'Auberge Madeleine, beaucoup de femmes préfèrent là parce que tu as ta chambre ou tu es 2 ou 3, c'est plus intime, elles ont la télévision, il n'y a pas de couvre feu le soir pour dormir. Ensuite, s'il n'y a pas de place là, elles vont venir ici [OBM femmes]. (Old Brewery Mission femmes – intervenant)

D'un autre côté, les jeunes de la rue préféreraient de loin fréquenter des ressources spécifiquement consacrées aux jeunes. Certains intervenants qui travaillent auprès d'eux mentionnent que les ressources pour adultes ne sont peut-être pas assez souples pour eux en ce qui a trait aux règles de fonctionnement. D'autres croient que c'est le fait d'être confronté à la réalité qui les attend dans quelques années s'ils ne réussissent pas à « s'en sortir » qui rend la fréquentation des refuges pour adultes aussi difficile pour les jeunes.

Il y en a certains qui refusent d'aller dans d'autres ressources pour des raisons comme ils ne sont pas avec les mêmes tranches d'âges. Il y a beaucoup de préjugés au sein des jeunes. Ils ne voudront pas aller à O.B.M., par exemple, parce qu'ils vont voir des vieux itinérants. Ça les confronte dans leur réalité, s'ils ne s'en sortent pas dans les prochaines années, ils se disent que ça pourrait être eux dans plusieurs années. Donc, beaucoup refusent d'aller dans les ressources 18 ans et plus. Où ils vont dans ce cas là, si ce n'est pas à Old Brewery Mission? Il y en a certains qui vont aller dans une chambre de motel pour une semaine ou deux. Leur chèque d'aide sociale ou leur paye va y passer. D'autres vont prendre une chambre qu'ils vont tenir pendant un mois en attendant de revenir au refuge. La plupart, ceux qui sont vraiment installés, je dirais que c'est O.B.M. Pour ceux qui disent : « Je suis bien plus digne que ça pour aller à O.B.M. », parce qu'il y en a beaucoup qui ont des préjugés. Beaucoup disent que ce n'est pas une place salubre ou des choses comme ça. Ça revoie beaucoup à l'estime de soi, comment on se voit, la confiance en soi et tout ça. Aussi, certains vont dire qu'ils préfèrent passer le mois dehors, surtout l'été. Il y en a qui vont camper sur le Mont Royal plutôt que d'aller à O.B.M. ou Mission Bon Accueil. Ce n'est pas une question de telle ou telle ressource, c'est plus d'être confronté à une clientèle plus vieille qui vit les mêmes difficultés. (Refuge des jeunes – intervenant)

Enfin, la majorité des personnes rencontrées dans le cadre de cette recherche spécifie qu'il existe, en plus des itinéraires types entre les ressources d'hébergement, des itinéraires types entre les ressources d'hébergement et les autres ressources qui offrent des services complémentaires comme le repas du midi, le service de travail de rue...

Je le sais parce que je participe à un comité. Ils savent qu'ils doivent être à telle heure pour manger, à telle heure pour déjeuner, à telle heure pour le lunch du midi, à telle heure pour avoir une place pour être hébergés. Ils vont utiliser cette ressource là pendant tant de temps parce qu'elle le permet. Après ça, ils vont changer de ressource. Donc, il y en a que c'est leur organisation de vie, d'aller d'une ressource à l'autre pour répondre à leurs besoins. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

Les gens qui partent d'ici le matin peuvent aller faire un tour au Toit Rouge, peuvent aller faire un tour à Bonneau après. Il y en a qui vont monter aux Amis du Plateau. Après ils vont venir souper et coucher le soir. Ils peuvent faire ça pendant un petit bout et quand ils changent de refuge, ça ne leur enlève pas nécessairement leur routine pendant le jour. [...]

Par contre, les itinéraires précis des personnes itinérantes demeureraient généralement encore assez méconnus des ressources dans le sens où tout le monde sait que ça arrive, mais que peu sont aptes à décrire précisément ces itinéraires.

Je ne connais pas tous les itinéraires, mais il y en a qui vont sortir des refuges et peuvent aller à Bonneau manger un peu et après ils vont aller un peu plus dans l'ouest aller faire un peu d'argent, ils vont aller proche de l'autoroute Ville-Marie, à l'entrée ou sortie des commerces pour avoir un peu d'argent. Vers midi, une heure, quand ils ont assez d'argent, ils vont dans les bars prendre une bière ou deux. Après la bière, ils sortent et viennent manger. Tout ça fait partie du folklore. Ça n'a jamais été validé.

3.12.4 La permanence dans les ressources

Au contraire, qu'en est-il de la permanence (clientèle qui demeure pendant une longue période de temps indéterminé, sans interruption dans votre organisme?)

❖ L'impact sur les ressources

Dans presque toutes les ressources d'hébergement pour adulte rencontrées, certains services comme les programmes de réinsertion à long terme et les résidences permettent un certain degré de permanence pour la clientèle dans les ressources. Cependant, la différence est que, pour certains refuges, cette clientèle est encore considérée comme une clientèle itinérante tandis que pour d'autres, elle ne l'est plus ou, à tout le moins, elle est n'est plus au même niveau d'itinérance. Un intervenant d'une mission l'explique en ces termes :

La personne qui est sur un programme depuis six mois, depuis un an, ne doit pas être considérée comme faisant partie de la clientèle itinérante. Par contre, oui ça se peut que se soit un itinérant niveau trois. Donc, il est sorti du niveau un, où il est dans la rue. On veut intervenir, aider cette personne là. L'aide et la façon d'intervenir avec une personne au niveau un ne sera pas la même que l'itinérant au niveau trois parce qu'il est presque réintégré dans la société. Il a un appartement, il fonctionne, il suit un programme, il est un peu différent de monsieur tout le monde mais il a une progression dans ce cheminement de réinsertion. La personne qui est au niveau deux, c'est un autre niveau. Il est encore fragile, c'est dangereux, oui il peut faire deux mois, trois mois, puis retomber dans l'itinérance niveau un. Les budgets, les finances et la compréhension des gens et des intervenants ou des décideurs devraient se faire à différents paliers et de considérer que c'est la réalité. (Mission Bon Accueil – intervenant)

Le fait que les refuges ne fassent pas tous la même distinction créeraient des inégalités entre les ressources d'hébergement en ce qui a trait aux subventions qui leur sont allouées.

L'itinérance, selon moi, dans le palier dont on parle, c'est le gars qui est sur la rue, qui n'a pas d'endroit où coucher, qui n'a pas d'endroit où manger, qui a de la difficulté à trouver des vêtements, lui c'est un itinérant. Aussitôt qu'il a un logement, à quelque part il a une adresse, il est assuré de cela pour un mois ou deux mois ou pendant une période temporelle, il ne fait plus partie de l'itinérance. La façon de voir le problème, à ce moment là, est totalement différente. La façon de gérer le problème, les finances qui s'attachent à ça, le personnel qui s'attache à ça est différent. Si on a 15 000 itinérants à gérer, ce n'est pas la même chose que si on en a 5 000. Alors, au niveau du refuge, au niveau de l'urgence, au niveau de l'hiver qui vient, ce n'est pas la même problématique. Donc, lorsqu'on voit les chiffres de 300-400 et que nous ici on en a 150 qui sont des itinérants de la rue et qu'on ne reçoit rien, et qu'on en voit d'autres qui reçoivent quelques chose, on va dire : « Il y a quelque chose à quelque part qui ne fonctionne pas correctement ». Je crois que de faire la distinction c'est juste en toute justice de faire cette distinction là. (Mission Bon Accueil – intervenant)

❖ L'impact négatif sur les personnes itinérantes

Certains intervenant mentionnent que la permanence est étroitement liée avec le fait que la personne arrête de se battre, de vouloir « s'en sortir ».

La permanence c'est un problème. La personne a arrêté de se battre. Pourquoi elle a arrêté de se battre, on ne le sait pas. Si elle ne nous parle pas, on n'est pas capable de savoir, d'où l'importance d'avoir des travailleurs sociaux ici, des personnes de recours en réinsertion, des personnes de C.L.S.C. sur place. Quand la personne est prête, il ne faut pas qu'elle attende, elle est prête. Je ne te dis pas que ça va réussir, je ne te dis pas qu'on va en sauver, mais je te dis qu'on va en aider bien plus comme ça. (Old Brewery Mission – intervenant)

Par contre, il demeure difficile de dire si la personne s'intéresse aux services qui offrent la permanence parce qu'elle a arrêté de se battre ou si c'est plutôt le fait qu'elle s'inscrive dans un service qui lui offre la possibilité de demeurer à long terme qui fait qu'elle arrête de se battre.

Ce qui est certains pour la majorité des personnes rencontrées, c'est que le milieu des ressources qui viennent en aide aux personnes itinérantes doit relever le défi de ne pas créer de besoins chez sa clientèle, de ne pas créer de dépendance aux ressources. Autant pour ceux qui travaillent auprès des plus jeunes...

Même que c'est le réseau qui devrait se demander si ce n'est pas trop. Il y a des jeunes qui arrivent ici de d'autres provinces ou des Etats-Unis et qui « capotent » sur le service qu'il y a ici. À quelque part, les effets pervers que ça peut avoir, c'est que ça enlève l'instinct de créativité quand tu es dans le besoin, que tu dois t'en sortir, utiliser ta tête, et la solidarité entre eux, pour t'en sortir ensemble, c'est l'entraide. (Bunker – gestionnaire)

... que ceux qui travaillent auprès des plus vieux.

C'est le problème à OBM. Ici, il y a une particularité que les gens fréquentent et ne vont pas ailleurs. On a des gens qui sont en résidences ici, dont un que ça fait 23 ans. C'est un problème. Il ne faut pas les mettre dehors mais il faut faire en sorte que ces gens là puissent avoir une lueur d'espoir quant à des perspectives d'un futur favorable. Ceux qu'on intègre depuis cinq, six mois en résidence, c'est annoncé dès le départ « Il ne faut pas croire messieurs que vous allez avoir le temps de faire un baccalauréat ici ». Il ne faut pas laisser les gens s'illusionner. [...] On a un devoir qui n'est pas d'éteindre la flamme mais qui est d'essayer de diriger le feu. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

❖ La permanence d'un point de vue positif

Malgré les aspects négatifs que peut engendrer la permanence dans les ressources, certains aspects positifs doivent être notés. Il importe de mentionner que ces effets positifs ont été portés à notre attention lors des entrevues menées auprès des personnes travaillant auprès des femmes itinérantes, majoritairement. Ce type de discours était beaucoup moins présent chez les personnes travaillant auprès des hommes qui voient la permanence d'un point de vue essentiellement négatif. Seule une intervenante travaillant à la Maison du Père mentionne que les services à long terme, voire la permanence, permettent d'entreprendre des démarches de longue haleine, d'avoir un meilleur suivi et surtout un suivi plus intense, plus soutenu auprès des individus.

L'argument principal en faveur de la permanence est que l'atteinte d'une certaine forme de stabilité pour les personnes itinérantes est un cheminement long et laborieux, mais nécessaire afin de passer à l'étape de la réinsertion totale, de l'autonomie totale. Les services offerts doivent donc s'offrir à long terme et être soutenu.

On a le service long terme. Pour celles qui restent ici, assez souvent on a l'impression qu'on peut aider s'il y a une installation plus permanente. Il y a une installation en logement et pour certaines, ce n'est pas tout à fait une installation en logement. Si on va en appartement supervisé, comme les appartements Rosemont, les appartements Pelletier, comme si l'année n'était pas suffisante à récupérer tout ce qu'il faut pour s'en aller en logement autonome. [...] C'est sûr que ça pose la question, le fait qu'elles restent plus longtemps, est-ce que les courts termes, comme on a ici ou à la Maison Marguerite, c'est suffisant pour aider les femmes qui ont de problèmes d'instabilité? (Le Chaînon – intervenant)

Pour nous, de donner jusqu'à un an de résidence quand une personne fait des démarches, c'est pour essayer de briser ce phénomène de tourner dans les ressources. De donner une chance à nos personnes de se stabiliser, à ce moment là. Premièrement, souvent elles sont complètement épuisées, donc elles n'ont pas de force physique. Ça prend plusieurs mois, ce n'est pas en un mois qu'on refait ses forces quand ça fait des années qu'on vit dans la rue, puis même 6 mois, ça désorganise une femme. On peut comprendre, dans les dortoirs, ce n'est pas facile de dormir, quand on se retrouve plusieurs personnes à dormir. Il y en a qui ronflent, d'autres qui pleurent, alors c'est très difficile pour les femmes dans des conditions comme ça. C'est difficile quand elles savent que le matin elles vont devoir quitter et se trouver un endroit pour aller manger. Il n'y a aucune possibilité, à ce moment là de dire : « Écoutez, comment je fais pour arriver à avoir un logement et à retrouver un pouvoir? ». (Rue des femmes – intervenant)

3.13 Les difficultés rencontrées dans l'intervention auprès des personnes itinérantes

3.13.1 Le sentiment d'impuissance des intervenants qui partagent le quotidien des personnes itinérantes

Les intervenants qui travaillent auprès de la clientèle itinérante, qu'il s'agisse des jeunes de la rue, des itinérants adultes, des femmes ou des hommes, vivent tous un sentiment d'impuissance face aux difficultés vécues par les personnes auprès desquelles ils interviennent. Ils trouvent difficile d'être confronté quotidiennement à la misère des gens.

L'impuissance je dirais que c'est la première [difficulté]. Je me sens impuissant face à toute cette souffrance. [...] L'impuissance face à leurs difficultés, face à leur souffrance, c'est la plus grande difficulté. (Refuge des jeunes – intervenant)

Certains mentionnent que ce sentiment d'impuissance nuit parfois au fait que les intervenants doivent respecter le rythme des personnes itinérantes et qu'ils ne peuvent agir à leur place.

On ne peut pas investir un jeune avant que lui-même nous investisse. J'en reviens encore à la difficulté de l'impuissance car c'est elle qui génère le reste des difficultés. L'impuissance va faire en sorte qu'on va vouloir surinvestir le jeune. L'impuissance va faire en sorte qu'on va faire un « planning » en se disant qu'il n'y a aucune faille dans celui-ci mais finalement est-ce qu'on a aidé le jeune au travers de ce « planning » là? C'est sûr qu'il y a plein d'autres difficultés qui sont plus personnelles à chaque intervenant ou à chaque intervention. (Refuge des jeunes – intervenant)

De plus, malgré les outils d'intervention disponibles présentement, ils ne sont pas tous adaptés aux personnes rencontrés. Certains mentionnent qu'il faut continuer à trouver de nouvelles façons de travailler avec eux car le visage de l'itinérance se modifie sans cesse.

J'ai beau être intervenant, je dis souvent que je suis juste intervenant, je n'ai pas un pouvoir, je n'ai pas la vérité. J'ai plein d'outils mais, à chacun son outil. Je peux avoir 20 outils, il n'y en a peut-être pas un qui va « fitter » pour une situation en particulier. (Refuge des jeunes – intervenante)

Elles [intervenantes] ont l'impression que ce n'est plus suffisant de donner des références, de faire connaître des ressources, d'essayer de travailler sur l'estime personnelle des femmes. Il y a peut-être une autre façon de travailler qu'il faudrait trouver mais il y a du découragement qui se vit beaucoup dans tout ça, l'impuissance qui se fait ressentir, plus qu'il y a 10 ans. Moi, je vois ça différent d'il y a 10 ans. Il y a 10 ans, on croyait plus que les femmes passaient ici et se réinstallaient. Je ne sais pas si c'est la publicité qui a été faite, publicité autant de bouche à oreille, qu'il y a des ressources qui existent, qu'il y a un mode de vie itinérant qui existe. Je ne sais pas si ça, ça a créé une pensée dans la population et que les femmes sont entrées dans ce cercle là. Il y a un questionnement. (Le Chaînon – intervenant)

L'impuissance se manifeste aussi, surtout chez les intervenants qui travaillent auprès des jeunes de la rue, par le fait que ces derniers n'ont que peu d'emprise sur les dangers qui guettent ces jeunes sur la rue comme la drogue et surtout la drogue de mauvaise qualité ainsi que la prostitution.

N'importe quel jeune qui arrête au centre ville, il y a une sollicitation. Ils arrivent avec plein de bonnes intentions. Tous les jeunes qui arrivent dans le milieu disent : « Moi je vais me trouver une job et un appart, dès demain je commence mes recherches ». Tu regardes les dossiers au Bunker et ça commence tous par ces 2 petites phrases là. Ce qui se passe entre le moment où ils arrivent et après, il y a bien des affaires. La difficulté c'est qu'on est impuissant dans tout ça. La prostitution dans laquelle ils vont être dirigés, la dope, la vente de drogues qui est très facile. C'est un moyen pour bien du monde, c'est une pensée magique, « Je vais me faire plein d'argent, je vais m'en louer un logement », et ils ne contrôlent pas tout ce qui vient après. La fabulation chez les jeunes, les adolescents, c'est à peu près ce qu'il y a de plus dur. Faire de la prévention avec des jeunes qui fabulent, qui ne sont pas capable d'appréhender les choses, c'est super dur. (Bunker – intervenant

3.13.2 Le manque de motivation des personnes itinérantes

Le sentiment d'impuissance est exacerbé par la démission ou la démotivation des personnes itinérantes face à la possibilité et à leur capacité de quitter ce mode de vie, démission qu'on ne voyait pas autant avant, du moins chez les femmes itinérantes.

Ce n'est pas l'absence de connaissances [des services et des ressources qui leur sont offerts], ce n'est peut-être pas l'absence de ressources, si on exclu la pénurie de logements et les revenus insuffisants. D'autres types de ressources, il en existe beaucoup. Il faut travailler sur la motivation et sur une façon de convaincre les femmes qu'elles pourraient peut-être tirer intérêt à aller dans ces ressources là. La plupart des femmes connaissent les ressources, ce n'est pas l'absence de connaissances. Il y a un phénomène nouveau, d'après moi, qu'il faut explorer pour développer des nouvelles façons. (Le Chaînon – intervenant

3.13.3 La difficulté d'offrir de l'aide à long terme

Certains acteurs clés rencontrés mentionnent qu'il est difficile d'inscrire une personne itinérante dans une démarche personnelle ou de réinsertion à long terme. D'une part, sans remettre en question l'importance du volontariat des personnes qui veulent s'inscrire dans une démarche quelconque, l'aspect volontaire de la fréquentation des différentes ressources peut créer une certaine mouvance entre les ressources et, d'autre part, à cause de ce que vivent ces personnes au quotidien et de la nature de leurs problématiques, les ressources, parfois, les « perdent dans la nature ».

En venant volontairement, ils ne viennent pas nécessairement toujours ici, ce qui fait qu'au niveau du suivi ou du travail ça peut être un peu plus compliqué. Au niveau de la permanence de la démarche aussi, c'est-à-dire avoir un « set up » et le suivre. Ici, comme on est à court terme, c'est difficile de garder un travail qui fonctionne avec des jeunes dans une instabilité extrême, avec des difficultés extrêmes et des souffrances encore plus extrêmes. (Refuge des jeunes – intervenant)

Pour les hommes qui vont être vus en externe, la difficulté est de demeurer fidèle à l'entente de services. Les hommes se retrouvent souvent dans un besoin de ventiler, de laisser tomber la pression. À partir du moment qu'ils ont rencontré un fois ou deux un intervenant, ils ne sont plus dans un état de grande anxiété et de détresse, alors le besoin d'aide est beaucoup moins manifeste et ils vont moins être fidèles à leur suivi. En interne, ce qu'on va retrouver c'est souvent un problème de consommation sur place ou à l'extérieur. Il y a beaucoup de personnes retrouvées intoxiquées. On est un milieu ouvert, alors on ne contrôle pas les allers et venus des gens. Il y a des heures d'entrée, il y a des tâches à remplir, il y a des rencontres à avoir, mais en dehors de ça les gens sont libres de leurs mouvements. Si la personne est dans un « craving », si elle ne vient pas nous en parler et qu'on ne peut pas agir, la personne peut sortir d'ici et aller au carré St-Louis qui est à côté. Ce sont les principales difficultés. (Centre de crise le Transit – gestionnaire)

3.13.4 Les services offerts aux personnes itinérantes qui ont des problèmes de santé mentale

Une intervenante travaillant auprès des jeunes de la rue mentionne que les démarches que doivent entreprendre les intervenants avec un jeune aux prises avec des problèmes de santé mentale constituent la pire frustration vécue au quotidien par les intervenants.

Ces difficultés concernent essentiellement l'accès aux services de psychiatrie...

Je pense que l'accès aux services de psychiatrie en est une grande [difficulté] parce qu'ils ne sont pas évalués et que le médecin qui est ici, c'est insuffisant. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

... la difficulté de trouver des personnes intéressées à travailler auprès de cette clientèle en psychiatrie...

L'autre aspect c'est aussi d'aller chercher des médecins intéressés parce que Docteur X ne sera pas ici tout le temps... pour qu'on soit capable d'avoir quelqu'un qui va assurer une continuité. (CLSC des Faubourgs – gestionnaire)

... le manque de suivi de la part des services de psychiatrie, une fois que la personne a été évaluée et est médicamentée, elle est laissée aux bons soins des refuges...

Une autre difficulté rencontrée, c'est le manque de suivi des personnes avec une problématique de santé mentale. Ces gens là sont déjà fragilisés. Quand ils arrivent, on ne sait rien par rapport à la médication, par rapport au diagnostique ou quoi que ce soit. Quand ils nous arrivent et nous explosent dans le visage, c'est toujours difficile de composer avec ces gens là parce que c'est toujours à risque. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

... le manque d'information sur ces personnes, le manque de formation et d'outils d'évaluation pour le personnel des refuges...

Le manque d'information par rapport à eux. Le manque d'outils pour évaluer. On est en train de travailler à monter des questionnaires mais je rêve du jour où on pourrait avoir des outils professionnels, qu'on puisse faire valider nos questionnaires, qu'on puisse faire valider nos interventions. Si on veut travailler conjointement avec le réseau de la santé et les services sociaux, il faut être outillé, ce n'est pas parce qu'on n'a pas de travailleurs sociaux à l'instance ici qu'on ne doit pas avoir accès à la connaissance et les outils. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

3.13.5 Le manque de suivi des personnes itinérantes d'une ressource à l'autre

Un gestionnaire d'un refuge pour homme mentionne que le fait de ne pas pouvoir suivre les personnes itinérantes d'une ressource à l'autre, même à l'intérieur du milieu communautaire nuit à l'intervention qui se fait auprès de cette personne.

Manque de soutien du milieu professionnel. J'entends pas là les ressources de la santé, les ressources de nos partenaires aussi. Quand je dis soutien, ce n'est pas qu'on fait exprès de nous nuire, mais encore une fois, ça ramène la problématique qu'on ne se parle pas assez. De ne pas savoir quand un client part d'ici et va à la Maison du Père, on n'a pas accès à ce qui se passe et comment il va. En même temps, on n'a pas le réflexe d'appeler là bas pour discuter des cas. Le chapeau fait aussi à OBM (Old Brewery Mission – gestionnaire)

3.13.6 Le manque de ressources humaines

Les intervenants autant que les gestionnaires des différents refuges pour personnes itinérantes s'entendent pour dire qu'il manque de personnel dans les refuges. Il arrive même parfois que, lors des grands froids l'hiver, certains refuges soient obligés de retourner les gens à l'extérieur le jour.

« S'il fait des grands froids, laissez vous entrer avant? ». Ça c'est la maudite question. On ne peut pas, mais en plus, le matin, s'il fait moins 25, on n'a pas les ressources nécessaires pour garder les gens à l'intérieur. Il manque du personnel. La convention collective dit qu'il y a un ratio de un intervenant pour 50 usagés et c'est minimum deux intervenants sur le plancher. Donc, à ce niveau là, non on ne fait pas entrer les gens avant. Ça peut être 20 minutes, 30 minutes mais pas avant ça. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

En plus du manque de personnel de façon générale, ces mêmes intervenants et gestionnaires s'entendent pour dire qu'il y a un manque de personnel qualifié ou spécialisé, comme des travailleurs sociaux ou des infirmières, à l'intérieur même des refuges. Ces derniers ne posséderaient pas le budget nécessaire pour pouvoir engager ces personnes.

3.13.7 Le manque de financement des ressources

Le manque de financement des organismes communautaires est reconnu par plusieurs...

Le financement, pour les groupes communautaires, ça reste une grande difficulté. C'est un réseau où il y a beaucoup de financement qui vient du privé, de toutes natures. Le PPP, en itinérance, ça fait longtemps. Il y a des organismes qui vont recevoir du financement de l'Agence, du gouvernement, mais qui vont aller chercher ailleurs du financement pour les projets, du financements pour les programmes, pour des services. [...] Ça prend quelqu'un à temps plein, quasiment, qui fait juste ça, de s'occuper du financement. (Agence de développement)

Mais aussi la mauvaise distribution et/ou organisation du financement...

Des choses difficiles, c'est sûr quand on voit les montants d'argent ou les choses qui sont gaspillées ou parfois mal utilisées, c'est sûr que c'est fatigant un moment donné, mais ces choses là, des fois, ça bouge plus lentement. (Mission Bon Accueil – intervenant)

3.13.8 Le manque de solutions alternatives à offrir aux jeunes

Une intervenante travaillant auprès des jeunes de la rue spécifie qu'il existe très peu d'alternatives à offrir aux jeunes qui se trouvent en transition entre les programmes d'insertion et le marché du travail :

Les programmes d'insertion c'est une autre affaire. Qu'est-ce que tu offres à un jeune qui vient de faire son 6 mois d'insertion sociale. Il n'a pas tout acquis lui. On peut lui offrir un autre programme d'insertion, mais après ça. Il commence à arriver à l'heure, ce n'est pas pire. Il prend plus soin de sa santé, il consomme moins. Il a encore des excès de colère et il a encore bien de la misère, on ne lui donne pas trop de tâches à la fois. Est-ce que tu l'envoies sur le marché du travail? Il va se planter. Toute la sécurité personnelle qu'il a pris pendant un an avec toi, il va la perdre. Ici, on fait de la pré, pré employabilité je te dirais. Il y a beaucoup de programmes d'employabilité, mais c'est comme s'ils sont toujours dans la zone grise les jeunes ici, pour la plupart. Ils sont entre les deux. En maison d'hébergement, ils ne sont pas assez autonomes. Les programmes d'employabilité qui sont offerts, les programmes d'insertion économique, encore là, ils ne sont pas assez rendus là. C'est toujours ça. C'est la difficulté qu'on rencontre, des fois on a de la misère à leur proposer autre chose après. (Bunker - intervenant)

3.13.9 L'insuffisance des revenus des personnes itinérantes

Tous s'entendent pour dire que le montant offert par l'aide social est inférieur aux besoins des personnes itinérantes dans le sens que, lorsque le logement est payé, il n'en reste plus rien. Les personnes sont alors obligées de fréquenter les ressources pour pouvoir manger et arrondir les fins de mois et d'habiter dans des appartements insalubres ou quasi insalubres. La situation se détériore encore plus si la personne a une fraude au BES à son actif.

Ce qui est aussi assez aberrant, c'est que le gars va recevoir du BS, admettons qu'il est pénalisé parce qu'il a fraudé, si un moment donné il a fraudé c'est son problème, faut qu'il vive avec sa fraude, mais il va recevoir une affaire comme 300 quelques dollars par mois ou 400 quelques dollars par mois, tu vas où avec ça. On entretient un itinérant dans ces conditions là. Qu'est-ce que tu penses qu'il vas faire, il ne peut pas rien faire avec 300 puis 400 dollars par mois. Il va le boire et il va se ramasser dans les refuges. Tu le « flobbes » en deux, trois jours puis le reste tu te fais entretenir par les autres. Tu ne peux même pas te loger à Montréal pour ce prix là. Encore moins te nourrir, si tu te loges. Même si on les garde ici un certain temps, s'ils ne se trouvent pas un travail, ils ne s'en sortiront jamais. On créer un peu l'itinérance en faisant ça. (Maison du Père - gestionnaire)

Les personnes itinérantes ont aussi besoin d'aide pour apprendre à bien gérer leur argent. Pour ce faire, la possibilité de pouvoir ouvrir un compte bancaire devrait être plus grande et constitue la première étape vers l'autonomie financière.

3.13.10 Avoir à faire respecter les règles et surtout sévir...

Enfin, la plupart des intervenants rencontrés mentionnent qu'il n'est pas toujours aisé de faire respecter les règles inhérentes à chacun des refuges. Il arrive parfois que les intervenants doivent sévir en effectuant un « barrage » ou en expulsant une personne, ce qu'ils ne trouvent pas agréable. A ces moments, il arrive qu'ils se fassent insulter par la personne qui se fait expulser et qui est en colère. Donc, la violence verbale et parfois physique que peuvent subir les intervenants qui travaillent dans les ressources qui viennent en aide aux personnes itinérantes, bien que généralement assez rare, ne peut être négligée.

Lorsqu'on leur demande si Selon vous, les ressources nécessaires afin de pouvoir intervenir adéquatement dans votre pratique quotidienne sont-elles mises à leur disposition, la majorité des intervenants rencontrés (9/15) répondent que non.

Du point de vue des intervenants, des gestionnaire, des représentant de la Ville de Montréal ainsi que de l'Agence de développement, le manque de financement du à la non reconnaissance du phénomène de l'itinérance comme une problématique au sein du gouvernement provincial nuit grandement à la mise à disposition des ressources pour aider les intervenants à agir efficacement auprès des personnes itinérantes. Une intervenante parle de cette difficulté en ces termes :

C'est sûr que, l'aspect finances, c'est toujours un aspect difficile dans nos ressources, parce qu'à chaque année, il faut aller chercher le financement. Ce n'est jamais acquis. Il faut faire des demandes de subvention, il faut entrer dans les critères. C'est un aspect qui est fatigant, dans le sens que ça draine l'énergie. Cette énergie là, on pourrait la mettre plus à l'intervention. (Rue des femmes – intervenant

Les intervenants, plus spécifiquement, mentionnent qu'ils auraient besoin de plus de personnel, mais aussi de plus de personnes qualifiées et spécialisées (surtout relation d'aide, santé mentale et toxicomanie présents dans les refuges afin d'orienter plus facilement et plus rapidement les personnes itinérantes vers les ressources nécessaires ou tout simplement afin de pouvoir répondre aux demandes.

En règle générale oui, sauf qu'il y a toujours sujet à amélioration. C'est sûr qu'on manque de personnel, parce qu'on a quand même des budgets à respecter. Nous ici, on fonctionne avec les dons, la corporation et l'individu, donc on n'est pas subventionné par le gouvernement, on n'a pas de « perdième » qui vient de la municipalité, donc on est quand même limité dans notre fonctionnement jusque dans une certaine mesure. Donc, ça peut créer des difficultés. Des fois, oui j'aimerais ça avoir plus de possibilités, j'aimerais ça avoir des intervenants sur le plancher pour rencontrer ces gars là, on aimerait ça avoir un travailleur social, on aimerait ça avoir des choses, mais on ne les a pas. Ça créer des difficultés. Si on pourrait avoir plus d'employés ça serait bien. Au niveau des structures comme telles, il n'y a pas de problèmes, tout fonctionne. (Mission Bon Accueil – intervenant

D'un autre côté, une intervenante travaillant auprès des jeunes de la rue spécifient, encore une fois, que le peu d'opportunités ou d'alternatives à offrir aux jeunes nuit aux interventions.

Dans un objectif à long terme avec les jeunes, on se retrouve qu'on frappe un mur avec le jeune et on vit de la frustration avec lui. J'aimerais ça t'offrir autre chose mais. Des fois, ça va un petit peu bloquer et ça va décevoir. Ça ne veut pas dire qu'il va s'arrêter là mais ça rend la tâche plus difficile des fois. On aide le jeune à s'envoler et à faire des progressions, mais c'est la société qui bloque un peu. (Bunker – intervenant

De plus, certains intervenants et gestionnaires remarquent que le phénomène de l'itinérance s'est transformé au cours des dernières années, mais que le renouvellement dans les façons d'intervenir n'a pas suivi assez rapidement. Des outils d'évaluation afin de mieux comprendre et mieux connaître la clientèle ainsi qu'une réflexion sur les meilleures façons d'intervenir auprès des personnes itinérantes seraient nécessaires à leur avis.

Pour ceux qui spécifient que les ressources nécessaires afin d'intervenir adéquatement auprès de la clientèle itinérante sont mises à leur disposition, c'est-à-dire un peu moins du tiers des personnes rencontrées, la plupart mentionne que le soutien aux intervenants à l'intérieur même de leur ressource ainsi que les supervisions externes, les formations sont d'une aide précieuse. De plus, la mise en place d'un cadre d'intervention clair et efficace facilite aussi l'intervention.

D'un autre côté, les partenariats entre les ressources ou le fait que les ressources ne travaillent pas de façon isolée demeurent un élément facilitant l'intervention auprès des personnes itinérantes et devrait être mis à l'avant plan. Un intervenant travaillant dans un refuge pour hommes itinérants explique qu'une des solutions pour permettre une intervention adéquate est de continuer à avoir une meilleure connaissance et un meilleur accès au réseau des ressources disponibles pour les personnes itinérantes.

*Oui elles [ressources pour faciliter l'intervention] sont disponibles et elles sont adéquates, mais il y a toujours place à l'amélioration et on tend vers ça. On essaie d'avoir une meilleure connaissance et une meilleure accessibilité aux ressources. C'est sûr qu'il y en a qui sont moins connues et il faut aller fouiller dans le bottin de ressources et on gagne à les connaître le plus possible et on gagne à créer des liens avec eux. Ça arrive qu'il y en aient qui ne sont pas accessibles mais il faut les rendre accessibles.
(Maison du Père – intervenant*

3.14 Les points forts et les points à améliorer selon les intervenants

✂ Les points forts des diverses ressources déjà existantes qui offrent des services à la clientèle itinérante

La plupart des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude demeure très optimiste vis-à-vis le réseau d'aide pour les personnes itinérantes instaurés à Montréal. Cependant, un intervenant travaillant auprès des hommes rappelle qu'il y a encore beaucoup de chemin à parcourir afin d'améliorer les services dédiés aux personnes itinérantes.

*Présentement, il n'y en a pas. Il n'y a aucun point fort. C'est tout croche, c'est mal géré, il n'y a pas vraiment de point de rapport entre un et l'autre, il n'y a pas de conscientisation au point de vue communautaire ainsi que clinique. Tout le monde, on dirait, cherche à se débarrasser de tout le monde. Qu'est-ce qu'il y a à faire? Bien tout est à faire. Il faut passer des références entre chaque ressources, il faut passer des dossiers qui sont accessibles entre différentes instances pour pouvoir, justement, identifier la personne, identifier c'est quoi le problème de la personne, savoir qui il faut prendre, savoir si elle était ici ou là bas pour pouvoir essayer de l'aider, mettre le doigt sur le bobo et la forcer un peu à s'intégrer en faisant quelque travaux pour pouvoir commencer tranquillement à s'intégrer, participer au bien-être des autres dans la communauté, c'est important. Ça les aiderait pas mal plus que ce qu'on fait.
(Old Brewery Mission – intervenant*

Les forces des diverses ressources existantes afin de venir en aide aux personnes itinérantes se manifestent par l'accueil inconditionnel, le non-jugement des personnes à qui les services sont offerts, l'ouverture des équipes d'intervenants ainsi que leur dévouement, leur engagement vis-à-vis les personnes itinérantes. Certaines personnes interviewées en parlent en terme de « feu sacré ».

De plus, une intervenante oeuvrant auprès des jeunes de la rue argue que le fait que les ressources tentent de s'adapter aux jeunes plutôt que de demander aux jeunes de s'adapter à eux est aussi une force car ces personnes sont souvent rendues en bout de ligne et ont déjà passées à travers une panoplie de ressources qui ne possédaient pas nécessairement l'approche appropriées pour elles.

Selon le gestionnaire d'un centre de crise, la mise en place de programme de réinsertion sociale ou à l'emploi est aussi une force que possède les refuges, facilitant le cheminement des personnes qui vivent une situation d'itinérance.

D'un autre côté, la concertation, la collaboration et le partenariat qui prévaut dans le milieu des ressources qui viennent en aide aux personnes itinérantes ou tout simplement cette envie de communiquer entre les ressources, demeure une force majeure. Une représentante du CLSC des Faubourgs spécifie même qu'il s'agit d'un modèle à suivre pour les ressources qui interviennent auprès d'autres types de clientèle : « *Tout ce qui est lié au partenariat de l'itinérance est un modèle* ». (CLSC des Faubourgs – gestionnaire. D'ailleurs, même s'il existe encore des tensions entre le milieu institutionnel et le milieu communautaire, la plus grande reconnaissance des expertises de chacune des ressources peut aussi être considérée comme une force du réseau, selon cette même représentante du CLSC des Faubourgs.

Plusieurs stipulent que, à Montréal, le réseau d'aide pour les personnes itinérantes est actuellement capable de répondre aux besoins de base des personnes vivant une situation d'itinérance, c'est-à-dire l'hébergement, la nourriture et les vêtements. De plus, les personnes rencontrées perçoivent que les ressources disponibles offrent des services qui, ensembles permettent d'aborder globalement la problématique de l'itinérance chez une personnes. Autrement dit, la variété des ressources et des services existants, qui possèdent chacun leurs forces en complémentarité avec celles des autres, sans qu'il y ait trop de dédoublement de services, permettent de venir en aide efficacement aux personnes itinérantes.

On est tout de même choyé à Montréal, il y a moyen d'avoir du soutien de beaucoup d'endroits, de beaucoup de services, il s'agit de le connaître. (Maison du Père – intervenant

D'autres mentionnent que c'est le partage d'une vision commune entre les ressources en lien avec les approches et les types d'intervention à adopter, surtout dans le milieu des ressources pour jeunes de la rue, qui constitue une des plus grandes forces des ressources en itinérance.

Je pense que, de façon générale, on est un peu dans la même vision, accepter la réduction des méfaits, essayer de prévenir le plus les dégâts liés à l'abus. Par exemple, la prostitution, les équiper pour qu'elles deviennent alertes, pour ne pas trop subir les conséquences. (Bunker – intervenant

De son côté, la représentante de l'Agence de développement mentionne que la mobilisation actuelle et la volonté d'une plus grande mobilisation des ressources afin de venir en aide aux personnes vivant une situation d'itinérance, par exemple, par le biais de la création d'équipes spécialisées en itinérance comme celle du CLSC des Faubourgs doit aussi être notée comme une force des services existants.

Dans une même ligne d'idée, la présence du RAPSIM (Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, et sa fonction rassembleuse favorise l'avancement des réflexions, globales et communes, liées aux services dédiés aux personnes itinérantes à Montréal.

Le réseau d'aide [RAPSIM] nous aide beaucoup aussi dans l'analyse des problèmes sociaux, dans la revendication, dans le regard global sur l'itinérance. Les communications qu'on a avec eux, ça nous fait réfléchir, ça nous aide dans ce sens là. (Le Chaînon - intervenant.

Enfin, selon une représentante du CLSC des Faubourgs ainsi que d'un gestionnaire d'un refuge pour homme, la présence d'organismes pratiquant la défense des droits des personnes itinérantes (advocacy contribue à améliorer le sort de ces personnes.

On va travailler aussi, à chaque fois qu'on a l'occasion pour faire reconnaître les besoins de notre clientèle. On est là pour la défense de, la représentation de. Ça, je pense que c'est une force aussi qui s'est vraiment introduite. (CLSC des Faubourgs - gestionnaire

➤ Les améliorations à apporter aux diverses ressources existantes offrant des services à la clientèle itinérante

Dans un premier temps, un intervenant travaillant auprès des jeunes de la rue rappelle que l'intervention auprès des personnes itinérantes est influencée par un contexte beaucoup plus large : les politiques gouvernementales.

Si on aurait des politiques différentes peut-être que ça permettrait plus de choses aussi. Les gouvernements au pouvoir, en ce moment, est-ce qu'ils nous aide à améliorer la qualité de nos services? Je ne suis pas là pour répondre à cette question, mais je pense qu'il y a plusieurs choses qui partent avant nous. Donc, le cadre social, comment il est en ce moment? Comment est le cadre économique? Je pense qu'il y aurait des améliorations là pour qu'on puisse bénéficier d'une plus grande marge de manœuvre. (Refuge des jeunes - intervenant

Dans le même ordre de pensée, la nécessité de créer une politique spécifique à la problématique de l'itinérance au Québec demeure primordiale afin de pouvoir améliorer significativement les différentes ressources et services qui sont offerts aux personnes qui vivent une situation d'itinérance.

Encore une fois, je le répète, s'il y avait un encadrement, une politique égale pour tout le monde, pour que ce soit équitable, clair, un environnement où il y a de la coordination et que tout serait expliqué, ce serait la meilleure des choses. (Mission Bon Accueil - gestionnaire

Ces politiques influencent à coup sûr le financement des ressources dédiées aux personnes itinérantes, qui influent à son tour sur la quantité et la nature des services qui peuvent être offerts à cette clientèle, surtout en ce qui a trait aux organismes communautaires. Ces derniers se retrouvent pris dans une situation de précarité financière dû au manque de financement, mais aussi au manque de récurrence de ce financement. L'inégalité des sommes allouées d'une ressource à une autre est aussi dénoncée. L'énergie nécessaire à la collecte de fonds brime celle nécessaire à une intervention assidue et efficace auprès des personnes vivant une situation d'itinérance.

De plus, la gestion de ce financement doit être questionnée aux dires des intervenants qui travaillent au quotidien avec les personnes itinérantes. Un intervenant oeuvrant dans un refuge pour hommes explique la situation comme suit :

En regardant l'ensemble, au niveau de la ville, un moment donné je trouvais que c'était un point faible la façon dont certains montants d'argent étaient gérés. C'est bien de pouvoir donner des lits, c'est bien de pouvoir donner un service mais ça pourrait être organisé différemment puis ça rencontrerait les besoins, peut-être d'une façon plus efficace. Ça donne rien de multiplier les points de services, ça multiplie le problème. Donc, ça je trouve que c'est un point faible au niveau des structures, de l'ensemble. (Mission Bon Accueil – intervenant)

La concertation, quant à elle, bien qu'ayant été considérée comme une force des ressources oeuvrant auprès des personnes itinérantes à Montréal, doit continuer d'être amplifiée selon la majorité des acteurs clés rencontrés dans le cadre de cette étude. Mais, encore plus, une concertation de nature différente devrait être instaurée : la concertation clinique.

Peut-être qu'il faudrait qu'on se consulte un peu plus. Il y a un réflexe déjà, on commence à faire beaucoup ça. Quand on sent qu'un jeune qu'on suit fait beaucoup de choses avec une autre ressources, qu'on ait un peu plus le réflexe de se parler avec la permission du jeune pour qu'on voit les interventions ensemble et qu'on ne se dédouble pas. (Bunker – intervenant)

La concertation... De descendre le discours administratif à un niveau un peu plus clinique. D'impliquer les gens qui sont sur le terrain aussi. Arrêter de se parler entre coordonnateurs ou entre directeurs de services et de s'imaginer que tout le monde va faire sa job. Je ne sais pas ce qui se passe quand on sort des comités de liaison ou qu'on sort des comités d'hébergement ou qu'on sort de n'importe quelle rencontre, mais il y a du monde qui doit faire de la rétention d'informations parce qu'on ne se parle pas plus. On n'est pas plus concerté et le danger c'est qu'on s'éloigne davantage. Le but c'est de venir en aide aux personnes de façon adéquate. Il faut qu'on se parle, il faut qu'il y ait des tables de discussion, que la formation soit mise à l'avant plan. Par exemple, O.B.M. pourrait organiser des sessions de formation pour ses employés mais inviter en même temps le personnel des autres ressources. D'une part, ça partage la connaissance et deux, ça permet aux gens de se déniaiser un peu et de se parler, d'échanger des points de vue différents. [...] Il faut oser aller comparer ce qu'on fait. Il faut accepter de faire les modifications qui s'imposent aussi. D'aller mesurer ailleurs les points de vue qu'on a, les regards qu'on a sur certaines problématiques ou situations puis d'entendre les points de vue extérieurs qui relèvent du gros bon sens. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Cette concertation clinique permettrait, entre autres, de faciliter le suivi des personnes qui se déplacent fréquemment d'une ressource à l'autre et, par la même occasion, une intervention plus efficace.

Il y a un autre phénomène, les gens nous racontent une histoire ici à O.B.M., ils vont raconter une histoire un peu différente à la Maison du Père et ensuite ils vont aller terminer le chapitre en racontant une histoire un peu plus dramatique ailleurs. Il y a de la manipulation qui se fait. Les gens sont dans la misère, les gens sont dépourvus, fragilisés mais ils ne perdent pas toutes leurs capacités à manipuler. C'est un réflexe aussi, je comprends bien ça. Mais, si nous, on veut être efficace dans le processus, il faut qu'on puisse avoir accès à la même histoire, pour qu'on puisse comprendre qu'est-ce qui se passe pour l'individu. Sinon, on est en train de se faire embarquer 100 milles à l'heure. À ce niveau là, il y a encore du travail à faire. Le premier pas est franchi, c'est-à-dire qu'on se fréquente, ne serait-ce que pour les rencontres à l'Agence. Il y a aussi des contacts opérationnels, des intervenants en appellent d'autres. L'esprit de travailler en équipe commence à prédominer, je dirais. Ça a longtemps fonctionné en vase clos. Chacun de son côté pensait avoir trouvé une recette pour venir en aide. Ce n'est peut-être pas l'aide qui est la plus efficace ou la plus appropriée. (Old Brewery Mission – gestionnaire)

Le phénomène de la porte tournante qui se manifeste par le fait que la clientèle se promène d'une ressource à l'autre de façon fréquente et récurrente n'est certainement pas étranger à ce besoin de concertation clinique. D'ailleurs, une intervenante travaillant dans un refuge pour femmes argue que les diverses ressources dédiées aux personnes itinérantes devraient se pencher sérieusement sur la question du phénomène de la porte tournante et trouver les solutions qui s'imposent, le cas échéant.

Moi, je pense qu'il y a le phénomène de la porte tournante qu'il faut travailler. Il faut en tous les cas le comprendre. Peut-être qu'on ne changera rien, mais il faut comprendre pourquoi on en est là et se demander est-ce que ça aide vraiment les gens de maintenir ce circuit là? Au fond on offre de l'hébergement partout mais on ne sait pas si on aide plus profondément. C'est sûr que ça vient toucher les valeurs profondes de liberté. Si on travaillait autrement, si on se mettait à contraindre les gens à les obliger à rester dans une ressource plus longtemps, au lieu d'aller d'une à l'autre, on enlève peut-être les droits de la personne, les droits d'aller là où elles veulent. Je trouve qu'il y a un gros questionnement à avoir dans ce sens là. (Le chaînon – intervenant)

D'un autre côté, l'accès à certains services, notamment en ce qui a trait au secteur de la santé et de la santé mentale doit être amélioré.

Je dirais que l'accès à une qualité de santé c'est vraiment un point faible en institution. Ce sont des gens qui ont une mauvaise santé, qui n'ont pas de traitement, qui n'ont pas de soins, qui ne sont pas informés, en général. Si nous, on a un problème, on va voir le docteur, on s'achète des médicaments. Mais, dans ce réseau-là, souvent c'est du monde qui ont perdu même l'intérêt de s'aider à ce niveau là. (Agence de développement)

L'accès à des logements, à des endroits d'habitation adéquats pour les personnes vivant une situation d'itinérance devrait aussi être une priorité (ex : appartements supervisés, loyers à prix modique, maison de chambres.... De façon congruente avec l'accès aux logements, l'accès à des revenus décents est aussi noté par l'ensemble des personnes interviewées dans le cadre de cette étude.

L'accès à du personnel qualifié et spécialisé à l'intérieur même des divers refuges fait aussi partie des préoccupations majeures des acteurs clés qui oeuvrent auprès de la clientèle itinérante.

On offre le minimum de services, mais on a de la misère quand il s'agit d'une problématique plus spécifique du genre santé mentale, problèmes de consommation, problèmes de jeu... (Le Chaînon – intervenante)

Les besoins de base des personnes itinérantes semblent comblés à Montréal, mais l'accès à des services plus poussées (ex : réinsertion, toxicomanie, santé mentale est difficile.

Oui l'ensemble des jeunes, n'ont pas tout ce qu'il faut, il y a plein d'affaires qui manque, qui seraient essentielles. Même s'il y a beaucoup de services, il y en a qui devraient exister qui ne sont pas là. Tu peux bien manger, tu peux relativement bien t'organiser pour dormir à Montréal. Ça les 2 côtés de besoins de base... tu peux avoir des vêtements sur le dos. Tu peux avoir du dépannage alimentaire. C'est plus en terme de soin qui va un peu plus loin ou à long terme que c'est incomplet. (Bunker – intervenant)

De plus, l'évaluation des services offerts aux personnes itinérantes demeure une exception et nuit grandement à l'amélioration des services offerts dans le milieu de l'itinérance.

Il faudrait des thérapies qui ont de l'allure aussi, externes comme internes. Quand je dis de l'allure, c'est qu'il y a un contrôle qui soit fait, avec des évaluations et tout ça. (Bunker – intervenant)

Dans une autre ligne d'idées, une plus grande souplesse des ressources qui travaillent auprès des personnes vivant des situations d'itinérance est mentionnée par plusieurs. Certains refuges stipulent qu'il serait nécessaire de revoir leurs règles de fonctionnement afin d'être mieux adapté aux besoins des personnes itinérantes. D'autres ciblent particulièrement les maisons d'hébergement.

Il manque de maisons d'hébergement qui ont des critères un peu plus souples pour les jeunes qui fréquentent la ressource comme ici, qui ne sont pas assez autonomes encore. Ils ne peuvent pas aller dans ces ressources là car après 2 jours ils se font mettre dehors parce qu'ils sont trop stricts. On leur demande trop pour eux, où ils sont rendus. Pas assez autonomes pour avoir un appartement autonome, pas assez autonomes pour être en maison d'hébergement parce qu'ils ne sont pas capables de suivre toutes les règles, comme par exemple, faire de la recherche d'emploi toute la journée, être super actif, puis quand tu as des années de consommation d'arrêter ce n'est pas toujours évident. (Bunker - intervenant)

Enfin, certaines personnes vivant une situation d'itinérance semble pouvoir bénéficier de moins de services que d'autres. C'est le cas notamment des hommes itinérants...

Je trouvais que c'était là qu'il y avait le plus de cas problématiques et de cas lourds, dont nous ne occupions pas, qu'on laissait passer. Je trouvais que le secteur masculin était beaucoup élevé par rapport à d'autres et avait beaucoup moins de soutien financier et d'approches aussi. On a beau explorer ce qu'on pourrait faire, une fois qu'on les a « parké », on les laisse là. (Agence de développement)

... ainsi que des jeunes âgés de 20 à 25 ans.

Il y a beaucoup de travail à faire pour les 20-25 ans. Au dessus de 25 ans les ressources disponibles sont pour les adultes. La moyenne d'âge peut être de 40-50 ans, avec lesquels les jeunes ne se voient tellement pas qu'ils n'y vont pas, O.B.M. par exemple. (Bunker - intervenant)

3.15 Baisse d'achalandage du refuge d'urgence

Une baisse d'achalandage du refuge d'urgence mis en place par l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux et par la Ville de Montréal a été remarquée, suivant la première année d'existence. Les acteurs clés rencontrés expliquent cette baisse d'achalandage de plusieurs façons.

Dans un premier temps, la représentant de l'Agence de développement rappelle qu'il importe de se doter d'une vision à plus long terme avant de conclure à une baisse d'achalandage en tant que telle puisque pour l'instant, les données statistiques disponibles ne concernent que quelques années.

3.15.1 Les hommes...

L'ensemble des acteurs clés rencontrés travaillant auprès des hommes itinérants argue que les refuges pour hommes ont augmenté leur capacité d'accueil en créant des lits supplémentaires au cours de ces mêmes années. Pour eux, il ne s'agirait pas tant d'une baisse d'achalandage que d'un déplacement de la clientèle. En effet, étant donné le plus grand nombre de places disponibles dans les refuges pour hommes déjà existants, le recours au refuge d'urgence devenait moins nécessaire.

Il y a plus de places grâce à IPAC encore. On calculait que les places, en refuge, ajoutées, équivalaient en gros, à la capacité que nous donnait l'ouverture de l'Annexe [refuge d'urgence]. (Ville de Montréal)

Dans la même veine, l'Agence de développement a investi des sommes d'argent dans un projet de développement de logement sociaux, ce qui a aussi pu contribuer au déplacement de la clientèle des refuges et de la rue vers ces logements sociaux.

D'un autre côté, la meilleure communication entre les refuges a pu favoriser la diminution du recours au refuge d'urgence, sans toutefois représenter une réelle baisse de la clientèle. A cet effet, un intervenant d'un refuge pour hommes mentionne que, parfois, des refuges avaient tendance à remplir le refuge d'urgence alors qu'il y avait encore de la place disponible dans d'autres refuges.

3.15.2 Les femmes...

Pour les ressources travaillant auprès des femmes, l'augmentation de lits dans certains refuges est aussi considéré comme ayant contribué à l'impression d'une baisse d'achalandage du refuge d'urgence. Par contre, certains acteurs clés rencontrés croient que cette ressource n'était pas vraiment adapté aux besoins et désirs des femmes.

Je vais dire ce que je pense de ce service là pour les femmes. Ça ne marche pas. Je ne sais pas si l'année dernière les femmes l'ont utilisé plus que cette année, mais chez nous, les femmes ne veulent pas y aller. Elles se méfient. Elles ne veulent pas se retrouver dans des endroits inconnus comme ça. Quand on en a parler quelques femmes ici, elles disent : « Non, non » et elles s'en vont. Elles préfèrent s'en aller dans la rue. (Rue des femmes – intervenant)

De plus, un déplacement de la clientèle à travers les ressources pour femmes s'est fait sentir...

La Rue des femmes existait l'année passée et on dirait que cette année, pour leur avoir parlé, eux ils ont eu une augmentation. Peut-être que leur approche répond mieux aux situations. Les femmes qui sont venues pendant les temps froids l'année passée, c'était des femmes exclues de d'autres ressources pour leurs comportements et leur attitude. On les recevait quand même pendant les temps froid, mais cette année, peut-être qu'elles sont allées à la Rue des femmes, là où l'approche est plus souple. Ce sont les explications qu'on a jusqu'à maintenant. Il y en a peut-être d'autres. (Le Chaînon – intervenant)

...mais aussi un déplacement d'une région à l'autre...

Je ne sais pas du tout. Même ici, il y a eu une baisse depuis environ ça, 1 an. Sur une capacité de 40, avant on était presque toujours plein. Il y a du monde qui dit qu'il y a eu des campagnes de nettoyage en ville, qu'ils sont rendus plus en régions. Un moment donné, il y en avait plus et on disait que c'était le monde de Toronto qui faisait une campagne de nettoyage. Une chose est certaine, c'est qu'il ne doit pas y en avoir moins (des itinérants. Ils vont peut-être plus en régions ou il y a peut-être eu des ouvertures dans les refuges, mais je ne le sais pas. (Old Brewery Mission femmes – intervenant)

Enfin, certaines personnes interviewées croient que le fait qu'il y a eu moins de grands froids ces dernières années et que les femmes ont généralement un réseau de ressources temporaires (ex : aller coucher chez un ou une amie peut expliquer une baisse d'achalandage de certaines ressources pour femmes itinérantes.

3.15.3 Les jeunes...

Par contre, en ce qui concerne les jeunes de la rue, les organismes rencontrés mentionnent avoir été témoin d'une réelle baisse d'achalandage des ressources. Certains s'expliquent difficilement cette baisse d'achalandage, mais tous croient qu'elle ne signifie pas une baisse du nombre de jeunes sur la rue.

Cette année, il y en a eu beaucoup moins que l'année précédente. Je n'ai aucune idée. On est en train de se poser des questions, un peu tout le réseau ensemble. Je sais que le RAPSIM se pose des questions dans ce sens là. On a rencontré Pops récemment et il se posait la même question, même si c'est au niveau du service de jour, il a eu une baisse d'achalandage. En effet nous aussi on a constaté une baisse d'achalandage. On a très peu appelé le service d'urgence pour référer des gens. Je n'ai aucune idée pourquoi. Il n'y a pas plus de services d'hébergement qu'il y en avait avant. Ce n'est pas parce que les gens sont plus dans des appartements. Techniquement, il y a autant de jeunes dans la rue. Dans le temps des fêtes surtout, on a remarqué ça, soudainement il n'y avait plus personnes. Si le monde est retourné dans leur famille, tant mieux, mais ce n'est sûrement pas ça. Est-ce que c'est parce qu'ils ont réglé leurs problèmes de toxicomanie et de santé mentale et qu'ils sont capables de se maintenir en appartement à long terme? J'en douterais encore. Il y a peut-être plusieurs facteurs mis ensemble. (Refuge des jeunes - intervenant)

Pour d'autres, cette baisse semble directement liée à la répression policière de plus en plus accrue au cours des années passées et peut avoir plusieurs effets pervers.

Les jeunes fuient Montréal carrément. Si j'écoute les travailleurs de rue parler, ils disent qu'il n'y a plus personne sur la rue. Les jeunes aussi, « Tu es-tu fou, coucher dehors! ». Il y a énormément de pression qui a été faite. C'est la ville qui a décidé, pas nécessairement les policiers, qu'il fallait que le ménage se fasse et qu'on camoufle l'itinérance. Elle est encore là l'itinérance même s'ils ne sont plus dans la rue. Je ne sais pas s'il y en a d'autres [hypothèses]. Est-ce qu'il y a des effets positifs de certaines interventions? Peut-être, je ne sais pas. Pourtant les Centres Jeunesse enregistrent le même nombre de fugues. [...] Le Bunker a subi une baisse. Tous les organismes ont subi une baisse. Ça a ses côtés positifs. Ça a peut-être forcé les jeunes à se mobiliser et à aller habiter quelque part, sauf que ça les isole encore plus et ça ne veut pas dire qu'ils sont encore mieux. Ils vivent dans des conditions un peu plus exécrables où le fait de ne pas aller dans des refuges et de ne pas être dans la rue ne leur donne pas accès à des intervenants. Ils ont encore moins de ressources d'aide... (Bunker - intervenant)

3.16 Quelques propositions d'action formulées par les intervenants rencontrés

De l'ensemble des propos tenus par les intervenants, nous tirons les propositions suivantes.

Que soient développés :

- Des structures politiques et sociales mises de l'avant en lien avec la reconnaissance de la problématique de l'itinérance au Québec;
- L'augmentation du financement et un questionnement en lien avec sa gestion;
- Un ajustement des perceptions du milieu institutionnel par rapport au milieu communautaire et aux personnes itinérantes;
- Le développement de zones de collaboration malgré des mandats parfois conflictuels et des différences dans la façon de voir la réhabilitation;
- Une meilleure communication entre les intervenants qui vivent le terrain au quotidien;
- L'amplification de la concertation entre les ressources et l'accent mis sur la concertation clinique;
- Une diminution du roulement de personnel dans le milieu communautaire soutenu par la reconnaissance de son expertise et un financement permettant une rémunération en conséquence;
- L'amélioration de l'accès à certain services : santé, santé mentale, toxicomanie pour les personnes itinérantes;
- L'accès à du personnel qualifié et spécialisé à l'intérieur même des divers refuges;
- Des équipes mobiles de spécialistes (en santé, santé mentale toxicomanie) qui se déplacent dans les refuges;
- Une plus grande souplesse dans l'application des règles dont se dotent les ressources qui travaillent auprès des personnes vivant des situations d'itinérance;
- Un réexamen des critères d'exclusion dans les centres de crise;
- Que l'accent soit mis sur l'évaluation des services offerts aux personnes itinérantes en vue d'en permettre l'amélioration.

SECTION IV
DES ENTREVUES AVEC DES PERSONNES ITINÉRANTES
QUI FRÉQUENTENT LES REFUGES

4.1 Description sommaire de l'échantillon

Dans le cadre de la présente étude, 42 personnes fréquentant des ressources de nuit ont été interviewées. De ces 42 personnes, 11 (26%) ont été rencontrées à la Old Brewery Mission pavillon des hommes, 9 (21%) à la Old Brewery Mission pavillon des femmes, 10 (24%) à la Mission Bon Accueil et 12 (29%) à la Maison du Père. Les entrevues se sont échelonnées sur la période du 22 avril 2005 au 24 juin 2005, la plus grande partie étant concentrées dans les mois de mai et juin 2005 équivalent à une période de deux mois.

La majorité (n = 33 ou 79%) des personnes rencontrées sont des hommes. Cette situation s'explique par le fait qu'un seul des refuges participant à l'étude, la Old Brewery Mission, accueille des femmes. L'âge des personnes rencontrées varie entre 29 ans et 58 ans, la moyenne étant de 40,8 ans avec un écart-type de 7,4 ans. Nous ne connaissons pas l'âge de trois des répondants (7% de l'échantillon).

Enfin, un peu plus du trois-quarts (n = 33, 79%) des entrevues ont été réalisées en français tandis que neuf entrevues (21%) l'ont été en anglais.

4.2 Déroulement des entretiens

Après avoir présenté le but de l'étude ainsi que le déroulement prévu de l'entretien et fait signer le formulaire de consentement à la recherche aux personnes itinérantes qui acceptaient de participer à l'entrevue, la mise en contexte de départ suivante a servi d'entrée en matière pour l'entretien :

Vous avez une connaissance spéciale que nous n'avons pas par rapport aux ressources de nuit... nous avons besoin de votre aide pour être capable de faire un portrait de ces ressources, de ce que vous cherchez quand vous y venez et si un tel type de ressource répond à vos attentes.

Il est important de vous dire que le questionnaire a été fait de façon générale pour qu'il s'adapte à plusieurs situations différentes, il se peut que certains mots utilisés ou certaines questions soient moins appropriés à votre situation... vous n'avez qu'à me le dire si c'est le cas.

Ensuite, l'interviewer introduisait les thèmes des difficultés vécues dans le quotidien, de la fréquentation des refuges de nuit, des besoins généraux des itinérants et ceux en lien avec la fréquentation des organismes de nuit, des points forts ainsi que des points à améliorer relativement aux services liés à l'itinérance à Montréal, et plus spécialement aux refuges de nuit, avant d'aborder la fréquentation de l'Annexe, le cas échéant.

4.3 Difficultés rencontrées

4.3.1 Des difficultés rencontrées dans le quotidien

Une des premières difficultés exprimées par les personnes itinérantes rencontrées concerne l'acceptation de leur situation. D'ailleurs, plusieurs mentionnent qu'ils ne pensaient jamais vivre dans la rue un jour. Le regard de jugement porté par soi-même où par les autres sur soi est une difficulté à laquelle les répondants se disent quotidiennement confrontés :

Quand j'étais jeune, je passais devant l'Accueil Bonneau. J'aurais jamais pensé que je vivrais dans la rue un jour. Mes enfants ne l'acceptent pas et ils ne comprennent pas. C'est dur pour mes enfants de comprendre la situation. En étant enfant unique, mes parents sont décédés tout les deux, ma famille est toute au Nouveau-Brunswick, faque je me sens un peu seule. J'ai un copain qui me comprend parce qu'il y a bien du monde qui me juge. J'ai perdu beaucoup d'amis quand j'ai vécu dans la rue parce qu'ils m'ont jugés. Le monde passe à côté de toi pis ils pensent que tu es une loque humaine, que tu es là par choix. Ils ne s'attardent pas à penser que cette femme-là est peut-être pas là par choix. On est très mal jugé par les citoyens. C'est lourd à porter ça. De vivre dans la rue, c'est ce qui a de plus lourd que j'ai dû traverser (OBM, femme, 49 ans).

Je ne suis pas encore aller voir mes frères et sœurs parce que je me sentais mal à l'aise suite à ma situation (Maison du Père, homme, 40 ans).

La perte des proches (famille et amis), le peu de réseau social encore présent dans la vie des personnes rencontrées, l'ennui et la solitude caractérisent le parcours de ces individus. Pour les femmes, particulièrement, la séparation d'avec leurs enfants est une des choses qui apparaît des plus difficiles à vivre.

Pour plusieurs personnes rencontrées des problèmes d'ordre physique et mental font aussi partie des tracasseries quotidiens. Du point de vue de la santé mentale, les problématiques les plus souvent mentionnées concernent la dépression, les idées suicidaires voire les tentatives de suicide. Intimement liés aux problèmes physiques ou mentaux, la prise de médicaments et le coût de cette médication se révèlent des difficultés assez fréquemment nommées.

Enfin, les problématiques souvent associées aux situations d'itinérance comme la consommation de drogues et /ou d'alcool et les activités de prostitution sont considérées comme des difficultés importantes pour la majeure partie des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude.

4.3.2 Des difficultés économiques et sociales

Les difficultés économiques caractérisent assez évidemment le quotidien des personnes qui vivent une situation d'itinérance. La plupart des interviewés mentionnent s'être résignés à aller quêter sur la rue afin de pouvoir subvenir à leurs besoins et payer, entre autres, leur consommation de substances psychotropes. Toutefois, cette quête est vécue difficilement par plusieurs :

Le matin je m'en vais au métro Beaudry pour quêter de l'argent. C'est ça qui est la vie. Au début c'est difficile. J'ai dû dormir sur la rue, quêter et fouiller dans les poubelles pour ramasser des canettes ou des choses comme ça. Je trouve que c'est dur. J'ai déjà passé par là et j'espère que je vais pas passer deux fois, une fois c'est assez (OBM, femme, 38 ans).

Les montants d'argent provenant de l'aide social ou du chômage sont considérés, par la plupart, comme étant inadéquats compte tenu du coût de la vie plus spécialement à Montréal où le prix des loyers est particulièrement élevé. À ce titre, la disponibilité des loyers à prix modiques paraît nettement insuffisante. Un grand nombre des personnes itinérantes rencontrées indiquent qu'elles préfèrent demeurer dans les refuges et utiliser leur chèque d'aide sociale à des dépenses personnelles plutôt que d'avoir un appartement tout en devant continuer de fréquenter les ressources pour se nourrir et se vêtir. C'est donc dire qu'elles aspirent à une autonomie complète.

D'autres avouent être incapables de gérer leur budget en raison d'une dépendance à l'alcool et/ou aux drogues.

But there is no need to go beyond them twenty blocks, because one, nobody has any money. "Cause everybody gets from 560 to 900 dollars a month here, through welfare, whether they're disability, medical, or just general welfare. In one or two days, they're all broke. They spend it all on hookers, cocaine, marijuana, liquor, prostitution. So in 2-3 days, everyone's broke. On the first, second, and third, there's only about 40 residents in the building, as to 400 let's say. And when everyone's broke, they all come back, 'cause they have no money to go nowhere. So everybody lives here and indulges themselves, and live like they wanna live for 2 or 3 days, and then they go 27-26 days with nothing, no cigarettes. They're picking up butts on the street. People are drinking Aqua Velva, shaving lotion that your father used to use when you were a kid to put on his face after he shaved. They're drinking bottles of Lysol...euh, euh, floor cleaner. They're drinking shoe polish. They're drinking brake fluid strained through cheese cloth and bread. Euh, they're drinking Listerine, to get the alcohol out of it [silence]. It's, it's sad (OBM, homme, 48 ans).

Enfin, plusieurs personnes rencontrées dans le cadre de cette étude mentionnent qu'il est très difficile de trouver du travail étant donné leur statut d'itinérants. Elles se sentent lésées et jugées par les employeurs et mentionnent que peu d'entre eux osent leur donner une chance.

4.3.3 Des difficultés en lien avec la justice

Quelques personnes avouent le fait qu'elles ont déjà eu des démêlés importants avec la justice ou qu'elles viennent tout juste de sortir de prison. Cependant, tous les interviewés indiquent que la police

est « tout le temps sur leur dos » ou encore qu'ils vivent quotidiennement de la répression de la part des agents de sécurité qui patrouillent les lieux publics comme les centres d'achat :

Ça pis les polices, les policiers t'lâchent pas. Y t'engueulent tout l'temps. T'es tout l'temps en train d'te faire engueuler. Moi j'me fais engueuler deux fois trois fois par jour. Icitte c'est clair là, deux à trois fois par jour. C'est ça (OBM, homme, 43 ans).

4.3.4 Des difficultés en lien avec les ressources

Quelques difficultés quotidiennes en lien avec la fréquentation des ressources de façon générale sont aussi mentionnées par les personnes interviewées. Il s'agit essentiellement du fait que certaines ressources sont difficilement accessibles à pied ou lorsque que des problèmes physiques limitent les déplacements.

En outre, la méconnaissance des ressources disponibles, particulièrement pour les personnes qui sont « sur la rue » depuis peu, amène à vivre des situations difficiles comme devoir dormir dehors, parfois en plein hiver, fouiller les poubelles pour se nourrir :

À part de ça, je connais pas les ressources. Comme un moment donné je suis arrivée trop tard ici et je suis allée coucher au parc sur René-Lévesque. C'est arrivé deux ou trois fois comme ça. J'étais sortie avec ma famille, ils m'ont laissée ici à 10h30 et j'ai sonné pour entrer au deuxième et ils ont dit « Non, y a pu de place ». Ma sœur était déjà partie. Moi j'ai pas d'argent pour prendre l'autobus faque j'ai passé la nuit sur René-Lévesque (OBM, femme, 38 ans).

C'est la première fois de ma vie que je me ramasse dans la rue et je me demandais quoi faire et comment faire pour survivre. Quand tu n'as pas d'argent et que tu ne connais rien, tu ne peux rien faire. Tu te demandes où aller pour dormir et manger. Si tu dors dans les parcs, la police passe et te donne un ticket. Moi j'ai cherché des places. Si je n'aurais pas connu la Maison du Père, je me serais probablement pendu ou jeté devant un métro tant qu'à souffrir comme ça. J'étais même prêt à faire un vol pour me ramasser en dedans pis avoir une place où dormir. Ce n'est carrément pas mon style, je n'ai jamais eu de dossier (Maison du Père, homme, 32 ans).

4.3.5 Des difficultés en lien avec la situation d'itinérance

La plupart des personnes rencontrées insistent pour dire que le fait de ne pas savoir où on va coucher d'une journée à l'autre entraîne une situation extrêmement stressante. C'est pourquoi un grand nombre d'entre elles recherchent les endroits où il y a des possibilités d'hébergement à moyen et long termes. Ce type d'hébergement leur apporte une certaine sécurité et stabilité. L'insécurité se révèle ainsi un tracassé quotidien d'envergure pour plusieurs des personnes itinérantes rencontrées :

Je vis de l'insécurité, malnutrition, ma santé va de pire en pire, j'ai de la difficulté à dormir, j'ai de la difficulté à vivre ma situation, difficulté à la gérer mais surtout, de la grosse insécurité. Je vis de l'insécurité de savoir où je m'en vais, quand est-ce que ça va finir cette histoire-là. Je suis dans un tunnel noir, dans ma tête à moi, mon subconscient, il est dans un tunnel noir. Je me demande quand est-ce que je vais arrivé à la sortie du tunnel (OBM, femme, 49 ans).

Dans les faits, la vie sur la rue expose les gens à des situations dangereuses et violentes, racontent les personnes itinérantes rencontrées :

Well there's always, everywhere you go, there's always drug abuse and alcoholism. So if you see people you know drinking. I just don't feel safe to be around some of these people some of the times, you know. You never know what's gonna happen, you know. You don't know if you're sitting in a mission one guy comes in with a gun and starts shooting everyone, you don't know (OBM, homme, 48 ans).

Une coupe de fois, l'année passée, j'ai couché dans les parcs pis j'ai vu mes chums s'faire battre pis cé vraiment dangereux (OBM, homme, 38 ans).

Plusieurs mentionnent l'animosité qui existe entre les punks et les itinérants plus âgés :

Les punks de Toronto viennent ici. Ils virent tout ce qu'il y a sur leur chemin. Ils boivent beaucoup d'alcool. Ils peuvent se mettre à cinq, six, sept ou huit sur une personne à le battre. Ce qui arrive, c'est qu'on sait jamais les localités par rapport à eux. Ils changent tellement souvent de place qu'on ne peut jamais savoir c'est où qu'ils sont. Mon copain a déjà mangé une volé par eux autres et j'étais à côté de lui. Moi, ils ne m'ont pas touché parce que j'étais une femme. Ils ont frappé mon chum à coup de batte dans la face, ils étaient cinq. Ça été très dur. (OBM, femme, 49 ans).

Enfin, l'errance et l'ennui caractérisent les journées de plusieurs personnes itinérantes rencontrées. Elles ne savent comment s'occuper et se font bannir de plusieurs lieux publics. Elles passent donc une majeure partie de la journée à se promener sans avoir de destination précise à errer finalement.

4.3.6 Des difficultés particulières liées à la fréquentation des ressources de nuit

Quelques personnes rencontrées mentionnent que le fait de fréquenter des refuges est mieux que de dormir dans la rue, mais que le sentiment de ne pas avoir de lieu à soi, de ne pas être chez soi n'en constitue pas moins une frustration :

Ça va faire quatre ans bientôt que j'ai pas d'adresse fixe. Ben là, ça fait sept mois que j'ai l'adresse fixe ici, mais pour moi, c'est pas une adresse fixe parce que je suis pas chez moi (OBM, femme, 49 ans).

Le manque d'intimité est souvent mentionné comme un problème rencontré dans les refuges :

Ici, je dors dans une petite chambre carrée, dans un dortoir, avec 35 femmes, donc y a un manque d'intimité aussi (OBM, femme, 49 ans).

Ce manque d'intimité se fait plu spécialement souvent sentir en lien avec les besoins sexuels qu'éprouvent les gens qui fréquentent les ressources de nuit :

C'est sûr que je ne peux pas emmener personne à la maison [au refuge]. Je ne suis pas prêt à vivre la chasteté. Si je rencontre quelqu'un, je ne peux pas l'emmener chez nous. Tu te dis que les gens en prison, ils ont plus de liberté que nous parce qu'ils ont la roulotte et ils ont droit à de la visite. Ils peuvent subvenir à leur besoin de temps en temps. Ici, on ne peut pas, on ne peut rien faire (Maison du Père, homme, 46 ans).

4.3.7 Les aléas de la cohabitation ou la difficulté de vivre en groupe

Toutes les personnes interviewées dans le cadre de la présente étude s'entendent pour dire que vivre en groupe est difficile. Certains mentionnent le manque d'harmonie entre les personnes qui fréquentent un même refuge. Plusieurs conflits éclateraient entre les bénéficiaires des services des ressources de nuit ou qu'il serait tout simplement difficile de socialiser avec les autres personnes :

C'est dur d'avoir une amie ici ou de converser normalement avec le monde. Il y en a que certaines journées tu peux leur parler et d'autres journées tu peux pas leur parler, ça dépend dans quel « mood » qui sont (OBM, femme, 49 ans).

D'ailleurs, quelques personnes mentionnent que la cohésion entre les personnes itinérantes est beaucoup moins grande qu'avant :

It's not like in the past. In the past we were all close together. Now, we just wait in line for every thing. Every one stay with there own plan (OBM, femme, 58 ans).

Le fait de côtoyer des personnes qui ont des problèmes de santé mentale est une difficulté manifeste. En plus d'être dérangeant parce que la personne parle seule ou agit bizarrement, par exemple, il s'avère difficile d'entamer un dialogue avec ces personnes. En outre, elles seraient à risque de se faire exploiter par les autres bénéficiaires des ressources de nuit :

Il y a un manque de dialogue entre les personnes. Comme ici, il y a beaucoup d'handicapés mentaux lourds. C'est pas ma problématique. Faque par rapport à ça, c'est lourd à vivre (OBM, femme, 49 ans).

Ce que ça fait, c'est qu'un toxicomane ou une autre personne peut profiter de celui qui a des faiblesses mentales pour profiter d'avoir son argent ou ses pilules. Faut pas que tu mélanges les deux ensemble (les personnes itinérantes et les personnes souffrant de probl`me de santé mentale) (Maison du Père, homme, 35 ans).

La cohabitation avec des personnes qui ont des problèmes liés à la consommation de drogues ou d'alcool cause apparaît aussi comme un problème pour la majorité des personnes rencontrées. D'un côté, les personnes intoxiquées présenteraient généralement un comportement plus perturbateur ou agressif et, d'un autre côté, certaines personnes ayant fait le choix d'arrêter d'user de produits psychotropes se feraient couramment inciter à aller consommer ou éprouveraient de la difficulté à résister à la tentation de recommencer à consommer lorsque des personnes en état d'intoxication se trouvent à proximité :

Ça parle de pillules, de drogues, de piqûres... Pis là j'sais pas, j'sais que moé euh, j'étais dans la drogue, j'veux pus m'en r'tourner là-d'dans mais... Y'en a d'autres, ça les fatigue. Ça arrive le premier : « ah, ah, ah, j'en ferai pas », pis c'est le premier qui est parti. Tu l'sais que trois ou quatre jours après tu vas l'revoir pis y va être plus amoché. Ben moi j'trouve qu'y devraient trouver un service pour ces gars là. 80 % dans la mission devraient pas être là (OBM, homme, 38 ans).

Parfois, il est difficile et démotivant de voir et côtoyer des gens qui ne veulent pas « s'en sortir », soulignent plusieurs interviewés :

Y'en a beaucoup ont une grande bouche, qui disent pourquoi qui sont icitte pis euh... ombien d'temps qui pensent de rester pis là y disent euh : « Ben moi j'pense de rester icitte, jusqu'à temps qui m'mettent dehors », c'est parce que ça fait cinq ans. C'est dur à entendre, tu vois qui veulent pas s'motiver à s'en sortir. Puis euh, malgré que j'suis là-dedans t'sais j'suis pas un gars qui veut pas s'en sortir, j'veux m'en sortir mais... vu que je suis dans, dans la mission, pour moi c'est dur d'entendre ça, quelqu'un qui veut pas s'en sortir (OBM, homme, 41 ans).

D'autres fois, c'est la fréquentation des bénévoles qui se prennent trop au sérieux, selon les dires de plusieurs, qui paraît poser problème :

Ce qui arrive, c'est qu'ils prennent des gens qui sont sur le bien-être, qui sont sur les programmes. Ils appellent ça des programmes de réhabilitation. Ces gens-là, une fois qu'ils sont engagés dans le programme, c'est comme s'ils sont devenus plus... ils gagnent du statut. Ce gens-là, qui sont considérés comme des travailleurs, qui sont supposés êtres au service de ceux qu'ils viennent juste de quitter, il y a un manque total de respect. Je trouve que la dignité n'est pas respectée. Moi, c'est la première chose que j'ai remarquée (MBA, homme, X ans).

Les personnes rencontrées mentionnent aussi fréquemment le fait qu'ils ne peuvent pas faire confiance aux autres personnes qui fréquentent la ressource de nuit, surtout en ce qui a trait au vol de leurs biens :

Everyday I carry everything. Yeah, I carry 'cause you can't leave anything here. I've been kicked out of here five times for fights [silence]. You know, one day I went to the bathroom in the morning, I came back to my bed, and my coat, my tuque, my gloves, my scarf were gone. I stayed in the hallway in the freezing cold with a t-shirt (OBM, homme, 48 ans).

Enfin, plusieurs notent que, bien que la prise d'une douche soit obligatoire dans plusieurs refuges afin de bénéficier de leur hospitalité, l'hygiène de certaines personnes laisse à désirer et que la proximité de telles personnes peut être très inconfortable.

4.4 Appréciation du mode de fonctionnement des ressources de nuit

Les horaires de ressources de nuit sont considérés comme problématiques pour une grande partie des personnes interviewées dans le cadre de cette étude. Bien que certains arrangements puissent être pris avec les intervenants, il peut se révéler difficile de concilier les horaires de travail et les horaires des refuges pour ceux qui à la fois travaillent et fréquentent les refuges.

Le fait d'être obligé de se lever de bonne heure est par ailleurs décrié par plusieurs comme une contrainte difficile à vivre. Mais encore plus, c'est le fait d'être obligé de quitter la ressource pour la journée, surtout l'hiver, qui préoccupe les personnes itinérantes rencontrées. Elles révèlent qu'elles ne savent pas quoi faire ou comment occuper leurs journées et qu'elles se font souvent mettre dehors des endroits publics où elles vont se réfugier.

Le fait d'avoir à « faire la ligne » pour pouvoir accéder aux services des ressources de nuit et d'avoir à s'identifier à plusieurs reprises constituent aussi un mode de fonctionnement qui déplaît généralement aux personnes interviewées :

Qu'est-ce que j'aime pas de la Maison du Père, c'est que un, t'as une attente. Euh, l'attente, ben c'est à peu près comme icitte [OBM], on va dire. Icitte, qu'est-ce que j'aime pas c'est exactement qu'tu fais la ligne dehors... pour rentrer. Moé là, j'la fais pus parce que j'suis bénévole, mais avant de devenir bénévole, y faut qu'tu fasses la ligne dehors. Y prennent ton nom à la porte, pis là tu rentres dans cafétéria, tu t'prends un café pis un muffin qui mettent sur la table, sur la grande table où c'qui a les bancs. Les muffins sont là, tu t'prends un café pis un muffin, tu vas t'assir à ta table. Là, après ça, tu te mets en ligne pour monter en haut, mais té pas monté encore. Là y prennent cinq ou six gars, non six gars... montent dans l'ascenseur. Avant d'monter dans l'ascenseur, tu donnes ton nom à la porte, après ça tu donnes ton nom encore au gars de l'ascenseur. Là tu montes sur ton étage. Tu donnes ton nom pour aller prendre ta douche. Et ça finit plus de donner ton nom, juste pour... T'sais en vérité, tu donnes ton nom à la porte, au gars à l'ascenseur, pis au gars dans la douche. Tu donnes ton nom quatre fois. J'trouve ça exagéré pas mal (OBM, homme, 38 ans).

On est toujours un numéro. Comme j'te dis on est toujours un numéro, pis on est toujours dans la ligne. Des fois la ligne c'est rough. J'ai vu du monde icitte debout à 2h30 - 2 heures, jusqu'à 4h30 - 5 heures dans la ligne pour rentrer t'sais, pour le souper pis après ça ben d'aller dehors. Pis là t'attends la ligne pour rentrer de nouveau pour aller prendre ta douche, ton lit. T'sais c'est, c'est lent, c'est lent. T'sais c'est vraiment lent (OBM, homme, 38 ans).

L'impossibilité de fréquenter la ressource de nuit en état d'intoxication est aussi mentionnée comme une difficulté importante liée à la fréquentation des refuges.

If you are intoxicated, you have to leave the building even the winter and they hope you have a place to go. You got to know somewhere to go because you freeze outside. It's happen to me when I drink alcohol. They see it in my eyes and they don't want I come in (OBM, femme, 58 ans).

Plusieurs mentionnent le fait qu'il est difficile de trouver des endroits pour dormir quand une personne est « barrée » d'une ressource de nuit. Ceux-ci indiquent que la confiance des intervenants ne se regagne pas facilement dans ces circonstances.

L'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude est d'avis que le personnel est en nombre insuffisant pour répondre aux besoins et demandes de tout le monde :

Ici, le problème c'est que les intervenantes interviennent pas en nous demandant « Comment ça va? Est-ce que ça va mieux aujourd'hui? Est-ce que je peux t'aider à quelque chose? ». Ils sont trop occupés. Il n'y a pas assez d'intervenantes ici pis la directrice, elle fait son possible mais elle a tellement de résidentes, en plus des sans abris, qu'elle ne peut pas nous aider, elle fait son gros possible (OBM, femme, 49 ans).

Ce manque de personnel aurait, selon les itinérants rencontrés, une répercussion sur la qualité et la quantité des suivis offerts aux personnes qui fréquentent les ressources de nuit :

Le problème que je pense c'est par rapport à oui, on a des intervenantes mais bien souvent ça arrive qu'elles sont occupées. Donc ici, on n'a pas un suivi comme tel, c'est-à-dire de rencontrer à tous les jours une intervenante, de voir qu'est-ce qui en est. Ça, je trouve que ça serait bien. On peut parler à n'importe quelle intervenante, mais c'est pas comme un suivi. Ça m'aiderait beaucoup ça (OBM, femme, 51 ans).

De plus, la grande majorité des personnes rencontrées se plaignent du fait que le personnel ne semble pas assez formé pour intervenir auprès d'une clientèle itinérante et soulignent qu'il serait nécessaire que des professionnels, comme des psychologues ou des travailleurs sociaux soient présents dans les refuges :

Nothing is professional here. Nobody is qualified. Maybe one or two persons have a college degree. Sometime, to look after people, you have to have wisdom. You have to be comprehensive. We don't go to the office for help or anything (OBM, femme, 58 ans).

I think that the staff needs to be more trained, they need training like, they could take like courses. I'm sure they offer courses for euh... all sorts of different stuff like a crash course in social work or something, or a crash course in how to deal with people who are junkies or what not, you know, that kind of stuff. You know they should be trained in, you know, certain things. Maybe just a simple thing like St-John's ambulance courses, the first aid course that they're offering. I mean just that, that kind of stuff. I think it's that, more of that (OBM, homme, 30 ans).

Les intervenants, ils sont fins, ils nous aident, mais il n'y a personne dans ça qui est qualifié ou qui a une formation pour aider les gens qui sont mal pris, comme un psychologue, il n'y en a pas. Faque de l'aide là c'est quoi? C'est du dépannage. Parce que tu es dans la rue, ils te mettent en dedans, point final (Maison du Père, homme, 56 ans).

Le roulement de personnel fréquent paraît aussi difficile à vivre pour quelques personnes itinérantes interviewées :

I find with the staff, there's always new faces, a lot them, there's a lot of turnover in the staff I find. And I think it's 'cause they get burnt out quickly, I don't know what it is. It's also dangerous, it's a dangerous environment too, you know, you got a lot of pretty sick people, junkies with syringes, you can get stuck and, you know, it's dangerous. So you know, it's a high turnover, you know, I can understand that (OBM, homme, 30 ans).

4.5 La fréquentation des organismes de nuit

4.5.1 Fréquence des visites à la ressource de nuit où l'entrevue a lieu

Il importe de mentionner que la majorité des personnes itinérantes rencontrées dans le cadre de cette étude sont des résidents ou des bénévoles à la ressource où nous les rencontrons, c'est-à-dire qu'ils paient un certain montant pour demeurer dans la ressource de nuit ou qu'ils travaillent en échange d'une chambre et de la possibilité de faire diverses démarches plus poussées avec les intervenants. Pour une portion moindre des personnes rencontrées, la fréquentation de la ressource de nuit est temporaire et peut être considérée comme du dépannage.

4.5.2 Fréquentation d'autres endroits pour dormir au moment de l'entrevue

L'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude ne fréquentait pas d'autres endroits pour dormir au moment où l'entrevue a eu lieu. Une personne a mentionné qu'elle n'a jamais fréquenté d'autres ressources pour dormir puisqu'elle ne veut pas s'habituer aux ressources, mais plutôt reconstruire sa vie :

J't'arrivé ici le 14 février. Puis depuis c'temps là, j'suis ici. J'ai pas essayé un autre...j'veux pas, j'veux pas m'attacher aux missions. J'ai dit m'a m'donner un laps de temps pour essayer de m'en sortir. Pour m'en sortir, m'a m'faire une place, m'ramasser des sous puis m'r'trouver un appart puis r'partir euh tout seul entre parenthèses. J'en connais des gars qui ont, y vont d'une mission à l'autre et puis, y r'viennent, y r'commencent. C'est une roue qui tourne. Y reviennent, y s'en sortent pas, y font tout l'temps ça. J'veux pas être là-d'dans (OBM, homme, 41 ans).

Cependant, même si la majorité des personnes rencontrées indiquent ne pas fréquenter d'autres ressources de nuit au moment de l'entrevue, elles mentionnent presque toutes qu'elles ont déjà fréquenté l'ensemble des refuges faisant partie de cette étude, soit la Maison du Père, la Mission Bon Accueil et la Old Brewery Mission à un moment ou un autre de leur vie. Un homme interviewé mentionne qu'il reste parfois chez des amis, mais que la plupart du temps, il se promène de refuge en refuge. Il précise qu'il fait habituellement dix jours à la Maison du Père, dix jours à la Mission Bon Accueil et dix jours et dix jours à l'Abri de la Rive-Sud. Il dit qu'il se promène ainsi parce qu'il aime passer incognito.

Une minorité de personnes interviewées mentionnent qu'elles ont encore des contacts avec leur famille et qu'il leur arrive d'aller coucher chez un membre de la famille.

4.5.3 Raisons qui incitent à fréquenter plus d'une ressource de nuit

La principale raison qui incite les personnes itinérantes à fréquenter plus d'une ressource de nuit concerne le fait que chaque refuge adopte un mode de fonctionnement particulier et s'adressent à des clientèles différentes. Cette diversité permet aux personnes itinérantes de choisir l'endroit qui leur convient le mieux en fonction de leurs désirs et besoins qui varient selon les moments :

La Maison du Père, tu vas manger mieux quand tu es sur la ligne, tu vas avoir un lit tout seul. Tandis qu'ici [OBM], ton lit, ça va souvent être un lit à deux étages. Quand tu es résidant, tu as un lit tout seul. Mais à la Maison du Père, il faut que tu arrives là de bonne heure. Autrement dit, il faut que tu sortes à 8h00 et il faut quasiment que tu reviennes te remettre en ligne à midi. Tandis qu'ici, tu sors à 6h00 pis tu peux revenir à 9h00 le soir. Ici, aussi, c'est bon pour le mois au complet, tandis qu'à la Maison du Père, c'est 15 jours. À Welcome Hall aussi je pense que c'est 15 jours. Faque eux autres, ils se passent la balle avec le monde.

M : Puis quand vous faisiez la Maison du Père et ici, c'est quoi qui vous motivait à faire plus qu'une ressource?

C'est parce qu'à un moment donné, la Maison du Père, faut que tu arrives plus de bonne heure pis ici, ce sont des lits à deux étages, ce qui fait beaucoup de monde dans un petit espace. Des fois, tu es fatigué et il y a du monde autour qui sont dérangés, alors en changeant de place, où tu te ramasses avec juste un lit ou dans un plus petit dortoir, des fois, c'est bon pour aller te reposer (OBM, homme, X ans).

Je me promène. L'avantage ici, c'est que les journées, tu peux les décaler. Par exemple, aujourd'hui je viens parce qu'il y a le vestiaire pis demain, je pourrais aller à Welcome Hall pis revenir le mercredi. Tu joues avec les journées (Maison du Père, homme, 36 ans).

Une autre raison qui motive la mouvance entre les différentes ressources de nuit concerne la « règle du 15 jours », c'est-à-dire que, pour la majorité des ressources de nuit, les personnes itinérantes peuvent fréquenter le refuge seulement quinze jours au cours d'un même mois. Le reste du temps, ils doivent trouver ailleurs où dormir.

Enfin, lorsqu'une personne est « barrée » d'une ressource de nuit, elle n'a évidemment pas d'autre choix que de trouver une autre ressource prête à l'accueillir.

4.5.4 Itinéraire de fréquentation des ressources

Pour l'ensemble des personnes rencontrées, il existe un itinéraire quotidien type de fréquentation des diverses ressources qui oeuvrent auprès des personnes itinérantes qu'elles décrivent de la manière suivante, en parlant de leur *routine* :

Au début, je suivais une coupe de femmes ici. On s'en allait chez Doris. Chez Doris c'est une femme qui reçoit des femmes en difficulté. On peut passer toute la journée mais, on peut pas coucher là. On peut téléphoner, on peut manger, on peut discuter en groupe. C'est une maison d'activités là. Ils nous fournissent le dîner gratuit là. Faque si je quitte ici le matin pis que je connais une coupe de filles qui vont chez Doris, ben je suis avec ces personnes-là pour aller chez Doris. Des fois, y vont pas aller chez Doris pis y vont aller à des places que c'est gratuit. Si je rencontre aucune personne, je m'en vais au métro Baudry et je quête de l'argent (OBM, femme, 38 ans).

Ok, quand que, comme j't'ai dit, quand on fait des p'tites tâches, on peut s'lever un p'tit peu plus tard, mais m'a partir, mettons j'fais pas d'tâches là, j'me lève en même temps que les autres. Six heures moins quart, on déjeune et puis après là ben on sort. Puis là, comme tous les gars à peu près, on s'en va au Complexe Desjardins et puis euh, on marche. M'as parler entre parenthèses pour les gars qui ont pas d'argent, y vont courir les cendriers, y vont aller s'chercher des p'tits butchs pour faire des cigarettes, y vont courir pour les autres missions, voir un p'tit peu, ben d'la bouffe. Y en a que c'est des sandwichs au beurre de peanuts le matin et puis, un p'tit peu plus tard euh, vers les 10 heures y'a l'Accueil Bonneau qui elle a donne des repas chauds, des p'tits repas chauds. Et puis, quand on r'tourne dans la rue, on marche, on s'en va sur l'bord de l'eau. On passe nos journées à r'garder la pluie et l'beau temps, les oiseaux... jusqu'au dîner. Au dîner, euh, y'appelle ça la Maison Blard, y'a ça aussi de 11h30 à une heure [i.e., 13h00]. Y'a encore Bonneau en après-midi à deux heures. Puis euh l'Accueil Bonneau, ça on peut aller là de une heure à trois heures...environ 3 heures-3 heures trente. Ça y'a une table de pool là-bas, y'a... une p'tite organisation. Tu peux jouer au crible, aux cartes. Tu passes une coupe d'heures là pour pas être dans rue. Et puis, rendu vers le souper, ben on r'vient ici, on soupe. Après on r'sort. On passe le, le reste à faire une heure et demie - deux heures dehors jusqu'à 7 heures [i.e., 19h]. Là à 7 heures, on r'rentre ici jusqu'au lendemain matin (OBM, homme, 41 ans).

Un résidant de la Mission Old Brewery compare l'itinéraire commun à une majorité de personnes itinérantes de Montréal à un couloir de prison :

I just walk around. Today I, I went to McGill, up on Pennfield and Peel. I stay at the university everyday. I go to the library, the main library and I read and I go on the internet. I go to Guy Favreau and I read. But when I leave here in six o'clock in the morning, every morning my first thing is to go to Place Desjardins, and I sit at the fountains 'till 8 o'clock, 'till security kicks everyone out. Then everybody goes to the Red Roof, they call it, it's on President Kennedy. It's another mission, it's Saint-Micheal's Mission. Everyone has a café, a tea, and peanut butter sandwiches, and then at 11 o'clock they serve food, a soup, and then at 12:30 they close and everyone walks down to the Bonneau. Bonneau in a, in Old Montreal. And everyone eats at one thirty-2 o'clock there a sandwich, and everyone comes back here. What this is is for all these people, it's kind of sickening because I found in three and a half months, it's like being in jail. We have a twenty block radius [he draws with his finger a square on the desk], almost like a prison wall. And everyone is like cattle. They leave here and then they go to Guy Favreau, Place Desjardins, Red Roof, Bonneau, back here, Palais des Congress, back here [he is pointing to different areas in the square he has drawn]. And it's like this everyday. And you constantly see the same people everywhere you go. And as far as you go, it's twenty blocks. I've figured it out, there's a twenty block radius. It's almost like a prison wall. No one goes beyond them twenty blocks. Because a lot of people feel I think that a...they are uncomfortable, by leaving the area (OBM, homme, 48 ans).

4.6 Les besoins exprimés par les itinérants

Les témoignages reçus dans le cadre de cette étude montrent bien que l'espoir d'un avenir meilleur et la possibilité de posséder un lieu à soi n'est pas étranger aux personnes itinérantes :

Un moment donné, j'ai déjà pensé au suicide parce que j'ai presque 49 ans et j'en ai jusqu'à d'être ici moi. J'ai hâte juste d'avoir mon petit poêle, mon petit frigidaire, ma petite tv, mon petit coin à moi. Je demande pas un quatre et demi ou un condominium, je demande juste d'avoir la paix. Je demande d'arrêter d'être soit dans la rue, soit dans une mission, soit dans une auberge parce que tu n'es pas chez vous. Je veux avoir mon chez nous (OBM, femme, 49 ans).

La plupart des personnes rencontrées ne s'imaginent donc pas passer le reste de leur vie dans un refuge.

4.6.1 Les raisons qui amènent à fréquenter les ressources de nuit

Au-delà de vouloir combler des besoins de base comme avoir un toit pour dormir, manger, se vêtir et être au chaud, les personnes itinérantes expriment vouloir contrer leur solitude et être en sécurité en fréquentant les ressources de nuit. Être en sécurité constituerait même un enjeu majeur aux dires de certains :

The main reason I come here is because I, I feel safe. Because I'm in a bed, it's safety. Euh, I have a warm bed and, when I go to sleep, I know that no one is going to stab me, or kick me in the head, or rob me, or anything. It's the bed (OBM, homme, 48 ans).

D'autres mentionnent que c'est essentiellement des problèmes financiers qui les ont amenés à fréquenter les ressources. Le coût élevé des logements associé au montant insuffisant offert par l'aide sociale sont à cet égard souvent notés :

C'est juste que les logements ici à Montréal sont trop dispendieux pour le logement qu'on peut avoir. On peut pas payer un logement. Moi ok j'ai ben des dettes. J'suis en train de payer mes dettes présentement, mais j'peux pas fournir à payer un logement à 600-700 piasses par mois. C'est trop dispendieux pour mes moyens. Faque c'est pour ça que j'viens coucher ici. [...] Mais, comme j'te disais, ça prendrait des logements pour des gars, parce que... y'a pas de logements à Montréal. Y'en a des logements mais 7-800 piasses. Les gars y'ont un chèque [d'aide sociale] de 500, la seule chose que ça pense de prendre avec le 500... les gars y'ont le chèque une journée pis le lendemain y n'ont plus. Faudrait qu'y ait des logements là, abordables parce qu'y en a pas (OBM, homme, 38 ans).

Je suis très contente ici parce que je trouve qu'un loyer c'est trop élevé, c'est plus que la moitié de mon chèque de B.S. (OBM, femme, 38 ans).

Les autres raisons évoquées pour expliquer la fréquentations des ressources de nuit mentionnées par les personnes itinérantes rencontrées résident essentiellement dans la perte d'un logement, une rupture amoureuse, des problèmes de consommation d'alcool et/ou de drogues ou encore des problèmes de jeux qui deviennent incontrôlables, des problèmes de santé mentale qui rendent la personne non autonome ou inapte à organiser sa vie, des épisodes de dépressions, l'isolement et une sortie récente de prison.

4.6.2 Les besoins non comblés par les ressources de nuit

La plupart des personnes rencontrées s'entendent pour dire que les ressources de nuit n'ont pas le mandat de répondre à tous leurs besoins et qu'ils peuvent tenter de satisfaire les besoins non comblés ailleurs que dans les refuges :

If I had a need they couldn't meet here, I could go to somewhere else here in Montreal, that I've learned in the 3-4 months that I've been here, and I'd get the need fulfilled (OBM, homme, 48 ans).

M'as t'dire franchement là, j'pense que y'a assez d'affaires à Montréal qu'tu peux aller voir pis aller chercher d'l'aide. T'as le CLSC, les travailleurs sociaux. Si quelqu'un y veut s'en sortir, y peut s'en sortir hen... parce que moi j'l'ai faite là (OBM, homme, 43 ans).

Les besoins non comblés mentionnés par les interviewés, on note que ces besoins concernent avant tout l'aide pour trouver un travail ou obtenir un meilleur revenu et, surtout, la référence vers des thérapies en désintoxication. Il est à noter que la responsabilité de ces besoins non comblés n'est pas mise par les personnes itinérantes sur les ressources de nuit, mais bien sur l'ensemble du réseau en itinérance :

Dans toutes les ressources, c'est trop au ralenti. Ils ne font rien en disant :« Ok, on le fait », ils s'empêchent de mettre en action. Prend quelqu'un qui arrive pis qui veut entrer en thérapie, ben ils te font attendre. Il faut agir pendant que la personne veut. Comme moi, je veux m'en sortir, je veux aller en thérapie. Je ne peux pas entrer comme ça. Il me faut des sous, il faut que j'attende un mois complet avant d'aller là-bas. Moi, pendant le mois, je suis ici et il y a de la consommation autour, alors c'est difficile d'arrêter de consommer (Maison du Père, homme, 35 ans).

Le besoin d'avoir accès à des professionnels dans les refuges ou encore d'avoir accès à des équipes mobiles en santé d'intervenants en santé mentale et physique est exprimé par une majorité des personnes itinérantes rencontrées :

Ça serait bien si on pourrait avoir un suivi. Même, je trouve que chaque place devrait avoir un psychologue, un psychiatre, un travailleur social. Peut-être pas qu'ils viennent à tous les jours, mais quand même, qu'ils viennent faire un suivi ici. On est réellement pris, on a réellement des gros problèmes quand on est dans une situation comme ça. Ces problèmes-là, il faut désamorcer ça pis comprendre ce qui se passe. C'est à ce moment là qu'on peut avancer. Si on a rien ici, ben on est stagnant (OBM, femme, 51 ans).

Oui. Je suis un peu dépressif, je prends des médicaments. Il devrait y avoir une infirmière, un docteur, quelque chose. Il y a une femme du CLSC qui vient ici une fois par semaine, mais ce n'est pas assez. Il faudrait qu'il y aille quelqu'un sur le plancher (Maison du Père, homme, 35 ans).

Par contre, certains besoins devraient être comblés par les ressources de nuit estime l'ensemble des personnes itinérantes rencontrées. C'est le cas notamment des activités de jour. La majorité des interviewés considèrent que les ressources de nuit devraient aussi offrir des activités pour les occuper pendant la journée puisque le fait de n'avoir rien à faire les démotive énormément :

It should have some activities. There were before. [...] It's death here, we smoke cigarette and go to bed. It is not necessarily because we are sick. There are some who would like to go outside and go somewhere. We go down when it is the hour of the lunch, dinner and supper. We need something to break the day and to motivate us. There is much resident here that don't do anything other but to stay here (OBM, femme, 58 ans).

D'autres personnes itinérantes rencontrées notent le besoin que les refuges se parlent davantage entre eux, question de pouvoir travailler ensemble pour leur venir en aide.

Dans le même esprit, plusieurs expriment aussi le souhait que le personnel des refuges soit plus au-devant d'eux, c'est-à-dire qu'ils viennent leur parler pour savoir comment ils vont, où ils en sont en rendus et ce qu'ils voudraient faire comme démarches, question de les motiver à se mettre en mouvement :

Ceux qui viennent le plus souvent, les réguliers, ils devraient prendre ces gens-là, essayer de leur parler pis voir s'ils essayent de s'en sortir ou les initier à aller chercher de l'ouvrage, les aider. Personne ne fait ça, tout le monde est assis pis personne ne va leur parler. Quand il y a des meetings de gamblers ou d'alcooliques par exemple, il y a ben du monde qui y vont. Ils aiment ça les gars parce qu'ils veulent parler pis ils veulent entendre parler. Si les intervenants faisaient la même chose et qu'ils discuteraient avec eux, ils encourageraient les gars pis ils pourraient les aider. S'il y avait des intervenants psychothérapeutes qui seraient ici le soir pour rencontrer ces gars-là, je garantis qu'il y aurait 25% qui réussiraient (Maison du Père, homme, 56 ans).

Enfin, certains mentionnent que les refuges devraient maintenir les mêmes services qu'ils offrent actuellement, mais que les « clientèles » devraient être séparées soit en fonction de l'âge ou encore en fonction du fait que la personne consomme ou non, ou présente ou non des problèmes de santé mentale puisque la cohabitation de ces différentes clientèles est difficile.

4.7 Des points forts pour le réseau de l'itinérance

4.7.1 Accueil et disponibilité

Le fait de se sentir accueilli et non jugé par le personnel qui travaille dans les ressources de nuit est un élément essentiel pour les personnes itinérantes rencontrées. Une femme mentionne que ce qu'elle trouve le plus satisfaisant dans certaines ressources de nuit c'est le sourire du personnel et l'environnement chaleureux qui procure une certaine forme d'intimité :

L'Auberge Madelaine, pour moi, c'est la meilleure auberge qu'il y a dans la ville de Montréal. Les intervenantes et la directrice sont des perles. La nourriture est meilleure qu'ici. Le monde qui sont là aiment leur travail et ils sourient tout le temps. C'est important dans les ressources que le personnel sourit parce que moi je ne file pas et j'aime mieux voir du monde qui sourit que du monde qui n'aime pas leur job. L'Auberge Madelaine, je leur lève mon chapeau parce qu'ils m'ont aider. Malheureusement, c'est à court terme mais c'est bien comme endroit. Il y a des chambres privées, des chambres semi-privées et des dortoirs à 4, c'est tout. C'est la seule place à Montréal que ce ne sont pas des dortoirs à 25-30 personnes, mais c'est à court terme alors c'est pour ça que je suis ici. Là-bas, c'est plus petit mais c'est plus chaleureux et ça remonte le moral ça. Ici, c'est des murs de béton, c'est un ancien garage. Ce n'est pas la faute de la directrice ou des intervenantes mais il manque de budget à quelque part. J'essaye de décorer le plus possible mon petit coin mais j'ai été obligée d'enlever mes choses... (OBM, femme, 49 ans).

La disponibilité du personnel serait aussi une force des ressources en hébergement selon l'avis de certaines personnes itinérantes ayant participé aux entrevues :

Ici, je dis que c'est pas mal, au complet, c'est parfait. Je trouve que c'est bien. Quand on a besoin d'aide, on descend en bas et les intervenantes sont toujours là. Jamais que j'ai eu la réponse : « c'est non » (OBM, femme, 38 ans).

4.7.2 La possibilité d'être entendu

Certains expriment que la communication entre les résidants et la direction des ressources de nuit constitue un point fort des services dédiés aux personnes itinérantes. Il est ainsi possible, pour eux, de donner leur opinion et d'avoir l'impression d'être entendus.

4.7.3 La réponse aux besoins de base

Tous s'entendent pour dire qu'une force des services en itinérance est sans contredit la réponse des refuges et des autres organismes aux besoins de base (logis, nourriture, vêtements) :

The food that they donate here is good food. It's cooked properly. I got a clean bed. I shower every night. [...] Everything I've got on me is mine, to wear. But they do give clothes here, winter coats, everything: boots, shoes, socks, underwear, everything you want...it's here at the mission. Or there's other missions to go to, throughout Montreal to get clothes, as well as food. You can never go hungry being homeless, in Montreal. And you'll always have something to wear. And if you follow the rules, and go to the missions at certain times that they tell you to go to, you'll always have a place to sleep (OBM, homme, 48 ans).

4.7.4 La diversité des modes de fonctionnement et des clientèles

Le fait que chaque ressource de nuit fonctionne un peu à sa manière, que l'ambiance soit différente d'un refuge à l'autre et que les personnes qui les fréquentent généralement le soient aussi constitue un avantage selon l'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude. Cela permet, aux dires des personnes itinérantes interviewées, de « choisir » où elles se sentent le mieux. Par exemple, certaines ressources seraient moins achalandées que d'autres et donc plus tranquilles, d'autres offriraient un horaire plus flexible, d'autres auraient adopté des règlements plus stricts, ce qui convient à certains mais pas à d'autres.

Dans le cas où des clientèles possédant des caractéristiques différentes fréquentent un même organisme, quelques interviewés mentionnent qu'ils appréciaient que les intervenants procèdent à une certaine « classification de la clientèle pour les séparer par étage ». Selon ces mêmes personnes, les refuges « s'organisent ainsi pour que ça fonctionne bien malgré les différences de clientèles ». Par exemple, dans certains refuges, il existerait des chambres seraient spécialement réservées pour les personnes intoxiquées ou pour les personnes qui présentent un problème de santé mentale.

4.7.5 La diversité des services dédiés aux personnes itinérantes à Montréal

Plusieurs soulignent qu'un des avantages dont les personnes bénéficient à Montréal est qu'il existe différentes ressources et en nombre suffisant pour satisfaire une diversité de besoins. Donc, si certains de leurs besoins ne sont pas satisfaits à un endroit, elles peuvent toujours tenter de les combler en allant ailleurs :

J'pense qu'y'a assez d'ressources pour t'aider...Parce qu'y'a pas juste ces centres-là. Y'a beaucoup d'réseaux d'crise autour où tu peux aller (OBM, homme, 43 ans).

Le hic, c'est que plusieurs de ces ressources sont peu connues et que leur accessibilité s'en trouve réduite, notent quelques interviewés.

4.7.6 L'offre d'opportunités et d'alternatives

Toutes les personnes rencontrées notent que le fait d'avoir l'opportunité de faire du bénévolat dans les diverses ressources de nuit constitue un avantage important. En plus de leur permettre de bénéficier de certains avantages, notamment en ce qui concerne les horaires et la possibilité de demeurer dans la ressource de nuit pendant la journée, le bénévolat serait « bon pour leur moral » : ils se sentent alors

utiles, ont des activités pour occuper leur journée, et peuvent demeurer au même endroit plus longtemps, ce qui confère une certaine stabilité à leur vie.

D'ailleurs, la possibilité de séjour prolongé où il y a une prise en charge globale, bien que de façon temporaire, le temps que certaines démarches soient entreprises est très appréciée de la majorité des personnes interviewées :

V'là deux ans, à Maison du Père, j't'allé rester un an. J'ai fait un genre de thérapie. Ben c'est pas une thérapie, y'appellent ça euh, un séjour prolongé. C'est pour t'aider à sortir d'la ligne, d'la rue, à t'organiser, à organiser ton futur qu'y appellent, régler toutes tes affaires, des affaires d'avocat, de justice. Que ce soit n'importe quoi, n'importe qui peut aller là. Si t'as des problèmes avec un ex ou un ci, la cour, des mandats... (OBM, homme, 38 ans).

Pour d'autres, simplement l'opportunité de pouvoir demeurer en résidence pour un certain temps constitue leur plus grand soulagement :

Ici, c'est le temps, on peut rester longtemps, des mois ou des années. Les autres endroits, c'est juste une semaine ou deux semaines ou maximum un mois [...] Quand je suis devenue résidente, j'étais heureuse comme si j'avais gagné la loto 6/49 parce que de partir le matin, pour moi, c'est trop dur (OBM, femme, 38 ans).

Enfin, l'opportunité d'assister à des groupes de thérapies, par exemple des *meetings* AA, à la ressource de nuit même est serait très appréciée et très efficace aux dires de plusieurs.

4.7.7 Partenariat et référence

Un élément particulièrement apprécié des personnes qui fréquentent les refuges est que ces derniers donnent des informations sur les autres services existants dans l'ensemble du réseau d'aide de Montréal. Certains estiment qu'il existe une communication relativement bonne entre les différents services; ainsi les refuges arrivent à « référer les gars au bon endroit » :

J'm'en est'allé à Bonneau. Ça c'est un genre de mission, c'est pas une mission, c'est... Accueil Bonneau, j'sais pas si ça t'dis d'quoi? C'est dans le Vieux Montréal, proche de Berri, pis j'm'en souviens plus, ben c'est la rue Bonneau. Le nom d'rue y'ont appelé ça la rue Bonneau. C'est dans le Vieux Montréal. Ça c'est un, un prêtre qui était là, ben là, j'm'en souviens plus c'est quoi son nom. En tout cas, lui m'avait donné l'adresse d'la Maison du Père, parce que, pour lui, y voyait dans moi que j'tais pas, j'devrais même pas être dans rue. [Silence]. Pis y m'avait envoyé là, à Maison du Père. Les ressources, on dirait qu'ça se combinait. Un se communique à l'autre. Un s'appelle : « Ok, on a un problème avec tel, envoie moi lé, m'as t'en envoyer un autre ». Ça se relie entre toutes. En ressource, m'as t'dire tout le monde se parle (OBM, homme, 38 ans).

T'as aussi les travailleurs social là, y sont là, y peuvent t'aider à t'trouver un logement. Y peuvent t'aider à... y t'donnent des portes de sorties. Y t'aident à t'trouver des portes de sorties. Y t'aident, y t'aident seulement. T'sais y vont dire euh : « appelle là » pis euh : « r'garde la liste de logements », pis euh... Moi j'te dis une personne qui veut s'en sortir ici, a s'en sort (OBM, homme, 43 ans).

L'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs est particulièrement appréciée des personnes itinérantes rencontrées. De leur point de vue, cette équipe aide à entamer différentes démarches de base et, à leur connaissance, accepterait même ceux qui n'ont pas leurs « papiers », une initiative qu'ils accueillent favorablement. De plus, signalent différents interviewés, ils offrent un suivi serré ce qui

amènent certaines personnes à se sentir importantes aux yeux des intervenants. Elles n'ont alors pas l'impression d'être un numéro :

Le CLSC, le Faubourg, lui y'est merveilleux. Y a des intervenantes là, des intervenantes qui qui t'lâchent pas eux autres là. Y t'lâchent pas. Quand qui voient que y'a une semaine qui ont pas d'nouvelles de toé, y vont aller à toé. Y vont aller à toé (OBM, homme, 41 ans).

Les personnes itinérantes qui viennent d'arriver de l'extérieur de Montréal notent pour leur part que le fait de pouvoir bénéficier de l'aide social même sans avoir d'appartement constitue un avantage notable. :

But I don't pay no rent but I have an address, and Montréal is the only city in Canada that will give you welfare without an address (OBM, homme, 48 ans).

4.8 Des aspects à améliorer

4.8.1 Implication politique et sociale

Différents itinérants estiment que les politiciens devraient venir voir eux-mêmes comment ça se passe dans les refuges afin qu'ils soient plus sensibilisés au sort des personnes qui vivent des situations d'itinérance :

Premièrement, il faudrait que le Gouvernement et la Ville de Montréal aillent les voir eux-mêmes. Qu'ils viennent voir le monde vivre dans des auberges. Qu'ils viennent à OBM pour hommes ou pour femmes. Qu'ils viennent voir c'est quoi qu'on vit pis après, je suis sûr qu'ils feraient de quoi. S'ils viendraient voir pis nous parler, peut-être qu'ils comprendraient. Ils ne nous voient pas. Ce n'est pas en lisant qu'ils peuvent savoir vraiment comment on vit (OBM, femme, 49 ans).

Une femme mentionne que la situation des sans-abri peut parfois être terrible, mais que peu de gens s'en soucient. Cette même femme raconte avoir couché dans des arrêts d'autobus et des parcs avec son enfant pendant quelques semaines sans que personne ne lui parle de l'existence des refuges. Elle mentionne qu'il faudrait que l'information circule davantage et que la population en général soit sensibilisée à l'itinérance, qu'elle se considère concernée.

Les personnes itinérantes souhaitent en effet être entendues par la population en générale. Pour ce faire, elles envisagent la participation des médias comme la télévision ou les journaux.

Les médias devraient venir nous voir, peut-être que ça pourrait être plus puissant. Je dirais ce que je pense. Si les médias viendraient, peut-être que ça nous aiderait. Ça pourrait peut-être ouvrir plus de portes pour les femmes qui sont en difficulté pis qui vivent dans la rue.

M : Qu'est-ce que vous aimeriez passer comme message?

Qu'il y a de l'injustice sociale. Les condominiums poussent comme des champignons. Les logements sociaux, ça ne pousse pas ça. Il n'y en a pas assez de logements sociaux. Les logements sont trop dispendieux. Ils disent des choses qu'ils n'ont même pas le droit par rapport à la loi (OBM, femme, 49 ans).

Je trouve que, par rapport à notre société, il devrait y avoir plus de... par exemple, dans les journaux, c'est une bonne façon d'informer la population par rapport à l'itinérance. Les gens émettent des commentaires, mais ils ne savent pas vraiment qu'est-ce que c'est. Je les comprends dans un sens parce que moi aussi, quand je n'étais pas dans cette situation-là, je pouvais avoir une idée comme eux autres. Il devrait y avoir plus d'articles de journaux par rapport à ça, d'informer les gens, de sensibiliser la population. Les gens pensent que ce sont tous des gens avec des problèmes de consommation de drogue et tout, mais ce n'est pas nécessairement ça. Faut jamais penser que « Non, ça ne m'arrivera jamais » parce que ça peut arriver à n'importe qui. J'ai toujours travaillé, je ne pensais jamais que ça était pour m'arriver un jour. C'est surtout mes problèmes de santé mentale qui m'ont menée ici. Les gens qui ont des problèmes de santé mentale, on ne les garde plus à l'hôpital, pis ça c'est grave. Peut-être que si j'aurais été soignée à l'hôpital, je serais pas comme ça aujourd'hui. Il y a réellement un manque de ressources dans le domaine de la santé (OBM, femme, 51 ans).

4.8.2 Sources de revenu et recherche d'emploi

Alors que certaines personnes considèrent que les montants offerts par l'aide sociale ne sont pas assez élevés, d'autres mentionnent que certaines règles liées à l'attribution des montants peuvent se traduire dans des effets pervers. C'est le cas notamment des augmentations de prestation pour les personnes incapables au travail pour cause de problèmes de santé mentale. Une personne itinérante rencontrée explique la situation ainsi :

Il y a un phénomène où le bien-être social aussi intervient d'une manière négative. Ils appellent ça le médical. Pour un individu seul, c'est 500 et quelques par mois, je pense. Mais, quand ils ont un papier médical qui les déclare incapables au travail ou mentalement bousillés, ils ont près de 800. Alors, ce que ces gars-là font, ils se font prescrire des pilules. Au début, c'est pour pouvoir en bénéficier. Mais, au bout du compte, ça a un impact sur leur cellules, déjà qu'il ne leur en reste pas beaucoup. Ça pousse les gens à aller se mettre sous médication. Il y en a qui sont des vrais comédiens, qui réussissent à tromper les psychiatres à travers tous les tests et tout ça (MBA, homme, X ans).

D'un autre point de vue, plusieurs notent qu'il y a un manque de services d'aide à la recherche d'emploi. Ceux-ci disent se sentir laissés à eux-mêmes et se trouver bien démunis lorsque vient le temps de se trouver un emploi.

4.8.3 Loyer, hébergement à long terme et HLM

Selon certains, l'aide pour trouver des logements à un coût raisonnable est certes une priorité et constitue une lacune des services offerts aux personnes itinérantes.

Il faut que quelqu'un fasse de quoi, soit le gouvernement ou la Ville de Montréal. Par les médias, ça rejoint tellement de personnes que là, peut-être, il y a quelqu'un qui va penser : « Oui, ces femmes-là ont besoin d'aide. On va les aider ». Pas monétairement, je demande pas qu'ils viennent nous aider monétairement, mais nous aider à nous trouver un loyer. Pas des donations, on en a des donations, mais c'est les logements. Je veux ma petite place à moi pour avoir mon intimité pis que mes enfants viennent me voir (OBM, femme, 49 ans).

L'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude mentionnent qu'elles souhaiteraient avoir plus d'opportunité de trouver un hébergement à long terme afin de stabiliser leur vie et de cesser de ressentir l'angoisse qu'engendre le fait de ne pas avoir de lieu fixe où dormir.

Elles arguent aussi que les listes d'attente pour les habitations à prix modiques (HLM) sont beaucoup trop longues. Certains considèrent que les *gérants* de HLM ne priorisent pas nécessairement les bonnes personnes et qu'il faudrait donner la priorité aux personnes sans-abri. Ceux-ci perçoivent cette situation comme de l'injustice sociale :

Il y a à peu près 22 000 et quelques de personnes qui attendent un HLM présentement. Il y a une femme ici que ça fait cinq ans qu'elle attend un HLM. Il y a des choses qui se passent et c'est de l'injustice. Qu'ils donnent un supplément de loyer pour ceux qui ont un loyer. Pis ceux qui vivent dans la rue, ils devraient être les premiers sur la liste à avoir un logement social (OBM, femme, 49 ans).

4.8.4 Information sur les services et les modes de fonctionnement

Plusieurs notent qu'il y a un manque de circulation des informations concernant le fonctionnement des diverses ressources et les services qu'elles offrent. Ce manque d'information se ferait surtout sentir lorsque les personnes « viennent d'arriver sur la rue », faisant en sorte que plusieurs devraient coucher dehors avant d'obtenir la bonne information et de pouvoir bénéficier des services offerts par les ressources de nuit ainsi que ceux des autres organismes qui travaillent auprès des personnes itinérantes :

Y a euh, peut-être un p'tit manque d'intervenants pour orienter la personne. Parce que j'ai demandé qu'on m'oriente un peu, parce que c'est la première fois que je fréquente un endroit d'même. J'savais même pas qu'ça l'existait. Et puis euh, j'ai demandé que l'on m'oriente un peu... et puis toute qu'est-ce qu'on m'a dit c'est : « Vas là, vas là, vas là ». C'est tout. Mais quoi faire rendu là, je l'ai appris d'moi-même. On me l'a pas dit. C'est peut-être ça qui manque un peu dans l'organisation (OBM, homme, 41 ans).

4.8.5 Accessibilité des ressources

L'accès physique de certaines ressources est relevé comme un point faible des services dédiés aux personnes itinérantes. En particulier, les ressources situées trop loin du centre-ville seraient difficilement accessibles lorsque la personne doit se déplacer à pied.

Aussi, plus spécialement, de l'avis des personnes interviewées, l'accessibilité des ressources en santé, en santé mentale et en toxicomanie laisse à désirer. Les listes d'attente seraient trop longues pour les ressources en toxicomanie et, avec la tendance actuelle à la désinstitutionnalisation pour le système de santé de façon générale, il serait très difficile d'être admis dans un hôpital :

Pour moi y'a 80 pourcent du monde qui sont dans rue qui devraient même pas être dans rue. [Silence]. Ça devrait être dans les hôpitaux ou placés en quelque part, ça a pas d'allure [...]. Pour les soupapes, ben moi j'parle, pour le monde malade. Ça devrait pas être dans les missions. Parce qu'y en a beaucoup, beaucoup trop. J'sais pas comment que le, j'sais pas si c'est le gouvernement ou si c'est la société, c'est quelqu'un qui les a envoyés à l'extérieur. Y'a du monde de Pinel, y sont icitte. Ça devrait même pas être icitte, ça devrait être dans un hôpital. Même y'a du monde âgé, ça 65, 70 ans pis... tu fais quoi dans une mission là ? Ça devrait être placé ça. [Silence] (OBM, homme, 38 ans).

My problem is simple, but some other people have mental problems and I don't want to get on saying that I'm unhappy with the government, not just the Quebec government, because the federal government because they have shut down all of these hospitals, and some of these people that are in here as well as other missions shouldn't be here. They should in medical care, where someone can give them their medication. I call all these people society's forgotten (OBM, homme, 48 ans).

4.8.6 Les services, la structure et l'organisation

Certaines personnes rencontrées considèrent qu'il existe des lacunes en ce qui a trait aux services qui sont offerts dans les ressources de nuit. Celles-ci souhaiteraient notamment qu'il y ait plus d'espaces, comme des casiers, pour déposer leurs effets personnels en sécurité au lieu d'être obligées de les garder sur elles en permanence. De plus, plusieurs se plaignent du fait que la nourriture n'est pas toujours bonne ou apprêtée comme ils le désireraient.

Des problèmes en lien avec l'hygiène et la propreté de certains refuges sont aussi notés. D'autres indiquent qu'il manque parfois de fournitures de base liées à l'hygiène comme des serviettes pour la douche, des rasoirs, des savons.

L'horaire plus strict de certains refuges serait aussi problématique étant donné qu'il rendrait difficile la réalisation de démarches telles la recherche d'appartement ou de travail, le retour à l'école.

Dans un autre ordre d'idée, des personnes interviewées mentionnent qu'elles souhaiteraient qu'il existe plus de ressources à plus petit effectif. Celles-ci déplorent le manque d'intimité qu'amènent les ressources qui peuvent accueillir de 200 à 300 personnes. Un tel achalandage favoriserait l'imposition d'un grand nombre de règlements mais conduirait vite à une perte de contrôle souligne cet interviewé :

Avec des maisons comme l'Abri de la Rive Sud, des petites ressources de 14 - 15 lits [...] Ça c'est toute des p'tites ressources, pas des méga ressources comme, comme icitte qu'y ont aucun contrôle estie. Y voient rien la gang d'intervenants. Y'en a qui viennent, y s'shoot quasiment devant eux autres pis y voyent eu'rien (Maison du Père, homme, 43 ans).

L'application arbitraire des règlements est aussi dénoncée concernant certaines ressources de nuit. Un homme rencontré présente la situation ainsi :

Y sont corrects, y sont...c'est vrai qui en a des spécials qui...chaque personnel a sa p'tite loi en privé t'sais... c'qui devrait justement améliorer : se faire une loi pour tout le personnel, que c'est celle-là (OBM, homme, 41 ans).

Concernant plus spécifiquement, le problème du dépassement dans « la ligne » d'attente pour l'accès aux ressources, certains suggèrent que soit instauré un système de *ticket* comme il en existe à Toronto :

Y t'donnent un billet pour déjeuner, un billet pour dîner pis un billet pour souper. T'avais trois billets. T'sais des p'tits billets, des tickets? Ça c'tait comique pareil t'sais. Tu donnes un ticket ben au moins y'a pas personne qui va passer avant toé, y'a un ticket. Un pour déjeuner, dîner, souper. À Toronto c'est ça qu'y faisait pareil, y donnait un ticket. Dans les missions à Toronto, si tu vas là, y t'donnent un ticket, c'est euh dans une machine.T'as

déjeuner, dîner, souper. T'as ton numéro d'lit, toute. Pis quand que tu vas dans ligne, ben là, si la personne a pas d'ticket, a peut pas rentrer. T'as un ticket, tu rentres, tac tac. /.../ C'est merveilleux, y'a pas personne qui peut t'voler ta place. C'est ça que j'aime pareil [rire] (OBM, homme, 38 ans).

Plusieurs personnes interviewées avancent, on l'a déjà vu, qu'il serait avantageux qu'il existe plus d'équipes mobiles pour les services spécialisés. Le fait que les professionnels se déplacent dans leur milieu serait très facilitant selon eux :

Moi, je vois un psychiatre présentement pis le psychologue, c'est comme six mois d'attente. Quand tu vis de l'insécurité pis que tu vis dans une place comme ici, tu aurais besoin qu'une ressource vienne ici pour nous parler. Ici, ils sont ouvert à ce que les ressources viennent nous parler pis viennent nous aider (OBM, femme, 49 ans).

Enfin, plusieurs réitèrent ce que nous avons aussi déjà vu à savoir que les ressources de nuit devraient séparer les personnes itinérantes en fonction de leurs habitudes de consommation, de leur état de santé mentale, mais aussi en fonction de leur âge et ce, afin de faciliter la cohabitation :

Ben disons, avoir des centres là, moins, moinsmêlés qu'ça là. Faire un centre disons de 35 à... 65 ans, t'sais. Pas, pas tout mêlé, les jeunes pis l'âge moyen pis les personnes adultes, parce que y'en a qui sont roughs là-d'dans un peu. T'sais cé pas euh, moi cé ça qu'j'aime pas. Moi c'est l'comportement du monde. Des fois cé les jeunes, t'en a des vieux, t'sais tout mêlé, pis des jeunes des fois des estie d'baveux là. Moi, y m'semble que j'f'rais des centres pour l'âge là. J j'sais pas, ça s'rait mieux (OBM, homme, 43 ans).

4.8.7 Centre de jour et opportunités de divertissement

La majorité des personnes rencontrées déplorent le manque de centres de jour pour les personnes itinérantes à Montréal :

It's when I, it's when you leave here in the morning, it's terrible. Because there is no welcome, drop-in center here in Montreal (OBM, homme, 48 ans).

Cette situation, signalent-elles, les amène à devoir errer dans les lieux publics où elles se font jeter dehors ou clairement signifier qu'elles ne sont pas les bienvenues. Un homme rencontré à OBM explique qu'il a le sentiment de passer sa vie à faire le *line-up* pour avoir accès aux ressources de nuit et qu'il ne sait pas où aller entre les moments où il a accès aux services des refuges :

By 6:30 everyone's outside, whether is winter, summer, spring, or fall. There's nowhere to go! Everybody goes to Place Desjardins, and on Sainte-Catherine's the big mall. 8 o'clock comes security and kicks everybody out. You go to the Palais des Congrès security comes kicks everybody out. And all there is to do up until, well, 4 o'clock everybody comes here and gets in line. They come in for 5 o'clock to eat dinner. And then when you eat, you're out of here by 5:30 most of us. And there's nowhere to go! Until 6 o'clock - 6:30, everybody comes back to get in line, to come back in. Basically, everything since the last for months is a line-up. It's a line-up, not just here, in every shelter. It's a line-up to shower, it's a line-up to brush your teeth, it's a line-up to go to the bathroom, it's a line-up to eat, it's a line-up to go dodo, to bed. And when everybody's kicked out, not kicked out, but you have to leave...there's nowhere to go (OBM, homme, 48 ans).

Plusieurs mentionnent qu'ils souhaiteraient que les refuges leur offrent l'opportunité de participer à des activités afin d'augmenter leur motivation, leur permettre de socialiser et leur faire vivre des choses plaisantes :

Ici, en terme d'activités, il n'y a plus rien. [...] Finalement, je fais pas grand-chose à part de faire une petite marche avec mon copain (OBM, femme, 49 ans).

Dans la même ligne de pensée, un homme rencontré à OBM mentionne qu'il serait intéressant pour eux d'avoir d'avantage d'occasions de sortir de la ville, par le biais de camps par exemple. Il se rappelle, à cet égard, que de telles opportunités ont déjà existé :

OBM avant faisait un camp d'été de dix jours pour les gens de la rue. Ça ne s'est pas fait l'année passée. C'est dans le coin de Saint-Sauveur. C'est un beau camp, c'est une ancienne base de l'armée. C'était de sortir de la ville, ça c'est un gros manque parce qu'on est toujours pris en ville. Ça, ça nous donnait une chance de sortir, de s'en aller. Il en manque de ça, quand même si ça serait des 5 jours. Mentalement, ça fait du bien ça. Ici, on est toujours dans une routine, on est toujours dans le même quadrilatère. Je l'ai fait une année moi 10 jours de temps et c'était mieux que des vacances le fait de sortir de ça (Maison du Père, homme, 46 ans).

4.9 La fréquentation de l'Annexe

Un peu plus du tiers (38%) des personnes rencontrées ont vécu au moins une situation où elles ont été mal prises durant la période hivernale, c'est-à-dire qu'elles ont été dans l'obligation de dormir dehors malgré la température pouvant atteindre - 40° Celcius. Pour faire face à cette situation, la majorité des personnes se sont construits des abris de fortune ou ont couché dans des arrêts d'autobus, des guichets automatiques ou tout autre endroit qui pouvait les protéger un tant soit peu du froid. Certains, plus chanceux, ont pu dormir dans leur véhicule ou ont réussi à contacter un membre de leur famille pour qu'il vienne les chercher et les hébergent le temps que passent les grands froids. D'autres ont été cueillis par la police qui leur a donné un coup de main pour trouver un endroit pour dormir au chaud.

Un peu moins de la moitié des interviewés (48%) n'ont pas eu à vivre de telles situations. La plupart d'entre eux connaissaient déjà les ressources de nuit et se sont organisés pour y trouver un lit.

C'est finalement une minorité (18%) de personnes rencontrées qui révèlent avoir déjà fréquenté l'Annexe. Beaucoup d'entre elles n'en avait jamais entendu parlé ou, encore, ils n'étaient itinérants que depuis cette année alors que l'Annexe n'était plus en fonction.

Pour ceux qui ont fréquenté l'Annexe, trois y sont allés à une seule reprise, un y est allé à deux reprises, un y est allé à quatre reprises et un y est allé un quinzaine de fois. La durée du séjour pouvait varier de quelques jours à un mois consécutif.

Lorsqu'on leur demande pour quelle(s) raison(s) ils ont fréquenté l'Annexe, deux personnes répondent que c'est parce qu'il manquait de place dans les autres refuges tandis que quatre personnes indiquent

qu'elles préféraient l'aménagement et l'ambiance de l'Annexe qui était beaucoup plus intime et relaxante que les autres refuges.

5. Quelques propositions d'actions formulées par les personnes itinérantes

De l'ensemble des propos tenus par les personnes itinérantes rencontrées en entrevues nous tirons les propositions suivantes :

- plus d'implications politiques et sociales vis-à-vis de la cause de l'itinérance;
- l'augmentation des prestations d'aide sociale pour permettre l'accès à un logement décent et aux produits de nécessités courantes qui assurent une certaine qualité de vie;
- des ressources d'aide à la recherche d'emploi;
- des places d'hébergement à long terme et un meilleur accès aux habitations à prix modique (HLM);
- une meilleure circulation de l'information sur les services offerts aux personnes itinérantes;
- une meilleure accessibilité aux ressources en santé, en santé mentale et en toxicomanie;
- des horaires plus souples pour les ressources de nuit permettant une plus grande accessibilité;
- l'accès aux refuges pour de plus longues périodes consécutives;
- l'accès à de plus petits refuges;
- la séparation des différentes clientèles dans des refuges différents ou à des étages différents des refuges selon les problématiques qu'elles présentent (santé mentale, toxicomanie, agressivité);
- la mise en place de codes de vie plus clairs et plus détaillés pour éviter l'application arbitraire des règlements des refuges;
- des équipes mobiles spécialisées qui se déplacent dans les ressources et les endroits où se trouve des concentrations de personnes itinérantes;
- des centres de jour qui offre des opportunités d'intervention permettant d'entamer des démarches de réinsertion sociale;
- des centres de jour qui offrent des divertissements pour briser l'isolement et éviter l'errance durant le jour.

CONCLUSION

L'étude que nous avons menée s'appuyant sur les fiches d'admission des personnes admises une première fois dans trois refuges (la Maison du Père, la Mission Bon Accueil, et la Old Brewery Mission) accueillant des personnes sans abri au cours de la période d'hiver s'étalant du 15 décembre 2003 au 30 avril 2004, enrichie d'entrevues menées auprès d'une quinzaine d'intervenants clés des secteurs de la santé et des services sociaux, communautaire et de la Ville de Montréal, et d'une quarantaine d'entrevues menées cette fois auprès de personnes itinérantes fréquentant les refuges participant à l'étude, nous conduit à conclure que la clientèle des refuges est hétérogène et que ses besoins sont variés.

La clientèle itinérante qui compose la population à l'étude est formée de personnes de tous âges, majoritairement des hommes mais aussi des femmes⁶, entre 18 et 79 ans avec une concentration entre 26 et 54 ans. Le tiers de ces personnes sont nées à Montréal, ce qui signifie que les deux tiers proviennent d'ailleurs. La très grande majorité d'entre elles (76%) se déclarent célibataires et, si tout près de la moitié signalent vivre des prestations du bien-être social, il reste que 30% indiquent n'avoir aucune source de revenu. Et même pour ceux qui vivent du bien-être social, il apparaît que les prestations qu'ils reçoivent ne sont pas suffisantes pour leur permettre à la fois d'accéder à un logement décent et pourvoir à d'autres besoins (nourriture, vêtements, médicaments...), ce qui les amènent à fréquenter les refuges de nuit et autres ressources pour personnes itinérantes. Lorsqu'on les questionne sur la personne la plus proche d'elles et qui pourrait être appelée en cas d'urgence, le quart des répondants indiquent qu'il n'y a personne, ce qui témoigne de leur isolement social. Enfin, le tiers des personnes composant la population étudiée signalent souffrir d'un problème de santé physique, le quart précisant être l'objet d'un suivi médical ou être soumis à la prise régulière d'une forme de médication.

Dans cette population, 21% des personnes sont connues pour avoir une consommation problématique de drogues, parmi lesquelles 5% useraient de drogues injectables. Une proportion similaire présente des problèmes de consommation abusive d'alcool et 7% disent être aux prises avec des problèmes de jeu pathologique.

Lorsqu'on leur demande à quoi elles occupent leurs journées, plus d'une personne sur cinq indiquent se chercher du travail. Toutefois, celles que nous avons interviewées mentionnent qu'il est difficile pour elles de trouver du travail étant leur condition d'itinérant. Celles-ci mentionnent que les employeurs sont réfractaires à leur candidature ou hésitent grandement à leur faire confiance. Pas moins de 30% indiquent, pour leur part, ne rien faire ou tout simplement marcher, se promener, errer durant le jour, en attendant d'avoir accès aux ressources qui ne sont pas ouvertes continuellement. Cette situation est déplorée par les personnes interviewées qui signalent que l'errance est difficile à vivre. Celles-ci disent souhaiter que davantage de ressources soient accessibles le jour afin de leur permettre d'entreprendre des démarches de réinsertion sociale (qu'il s'agisse de se trouver un travail, d'amorcer un retour aux études, d'identifier un endroit où suivre une thérapie en lien avec des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie) ou encore, simplement, pour profiter d'activités qui leur permettent de socialiser et de briser l'isolement dans lequel elles vivent ordinairement.

⁶ Il s'y trouve peu de femmes étant donné qu'un seul des refuges participant à l'étude ouvre ses portes aux femmes itinérantes en leur réservant un pavillon. Cette proportion ne saurait donc être généralisée à l'ensemble des personnes itinérantes.

Enfin, lorsqu'on leur demande qu'elles sont leurs perspectives d'avenir, seulement le tiers des personnes qui fréquentent pour une première fois les refuges de nuit durant la période à l'étude omettent de répondre (12%) ou indiquent clairement ne pas savoir (20%). Contrairement à la croyance populaire, les personnes de la population étudiée ont des buts : 38% disent se chercher activement un logement, 4% vouloir retourner dans leur région de provenance ou, au contraire, vouloir s'installer à Montréal (4%) ou simplement accéder à une vie plus stable (3%), 28% se cherchent un travail, 4% disent vouloir reprendre leurs études, et 2% signalent vouloir entreprendre une thérapie. Plusieurs d'entre eux se voient toutefois limités dans leurs démarches en raison des problématiques qui les affectent au moment où ils se retrouvent à la rue (toxicomanie, problèmes de santé mentale ou de santé physique ...). Ils auraient besoin d'assistance pour mener à bien leurs démarches. Toutefois, cette assistance est difficile à trouver, les ressources qu'ils connaissent et qu'ils fréquentent se limitant souvent à répondre aux besoins de base qui consistent à fournir de la nourriture, des vêtements et un endroit pour dormir. D'ailleurs, en regard de cette activité, on constate que les ressources offrent d'excellents services.

Plusieurs recommandations sont suggérées par ce rapport, que celles-ci reposent sur l'étude des fiches d'admission des personnes accueillies dans les refuges ou qu'elles émergent des propos livrés par les personnes ressources et les personnes itinérantes que nous avons rencontrées en entrevue.

En premier lieu, il importe que l'itinérance soit reconnue comme une problématique en soi et non seulement comme une condition découlant de problématiques associées. L'itinérance comporte son lot de tourments qu'il ne faut pas occulter en mettant l'accent ailleurs. Pour ce faire, un travail intense de sensibilisation des élus à tous les paliers de gouvernements et de la population générale doit être entrepris. Les médias pourraient représenter un bon canal, évidemment pas le seul, pour effectuer ce travail de sensibilisation. Toutefois, il faut que les médias soient eux aussi correctement informés de la situation. Un rapport comme celui-ci pourrait fournir des éléments précieux pour préparer cette sensibilisation.

Les ressources gagneraient aussi à être mieux connues. Les personnes itinérantes se plaignent, en effet, de la méconnaissance qu'ils en avaient avant que, souvent par hasard, ils apprennent l'existence des ressources pouvant leur venir en aide, faisant qu'ils ont souvent dû vivre des périodes où ils ont couché dans les parcs, fouillé les poubelles à la recherche de nourriture ou quêté sur la rue afin de pouvoir se payer un café. Le fait de ne pas savoir où on pourra coucher et de quoi sera fait le lendemain matin génère un stress intense que toutes les personnes itinérantes font très bien sentir en entrevue. Des avenues possibles de solution seraient qu'on augmente le nombre d'intervenants qui agissent directement dans le milieu, là où se trouvent les personnes itinérantes. Une solution semblable est proposée pour améliorer l'accès aux services de santé, santé mentale, de prévention et d'intervention en toxicomanie, ITSS... Les interviewés suggèrent, en effet, qu'on rapproche les intervenants des endroits où se trouvent les personnes itinérantes. L'accès aux services de santé, de santé mentale, d'interventions en toxicomanie, notamment en situation de crise, entre autres, paraît poser d'énormes problèmes pour cette population qui n'est pas nécessairement bienvenue dans les services publics habituels.

Ceci ferait en sorte qu'on retrouve dans les ressources pour itinérants des bénéficiaires qui posent des problèmes tant aux intervenants qu'aux autres personnes itinérantes qui les fréquentent. À cet égard, les personnes itinérantes disent souhaiter que cette réalité soit prise en compte et que des espaces soient spécialement réservés pour ces personnes qui posent problèmes et avec lesquelles il paraît difficile de cohabiter.

L'amélioration du réseau de référence est aussi au nombre des avenues de solution envisagées. Pour ce faire, en premier lieu, une meilleure concertation et coordination entre les ressources qui s'adressent aux personnes itinérantes paraît incontournable.

L'accessibilité au réseau même des services qui s'adressent aux personnes itinérantes doit aussi être revue. En effet, le mode de fonctionnement actuel ne permet pas d'assurer des services sur une base continue ou, encore, un continuum de services. Ceci entraîne inévitablement le phénomène auquel il est courant de référer en parlant des « portes tournantes ». Ainsi, des personnes sans abri sont accueillies dans des services, et plus spécialement dans les refuges, pour un temps, mais ne peuvent y passer plus qu'une certaine période. Elles doivent aussi pour y avoir accès respecter les heures d'entrée, de sortie et de fréquentation qui sont fixées par la ressource. D'une part ceci les oblige à « tourner » entre les différentes ressources afin de ne pas manquer d'abri ou de nourriture. D'autre part, ceci fait en sorte qu'elles se retrouvent véritablement errantes à certaines heures de la journée, occupant alors les espaces publics où elles ne sont pas nécessairement bienvenues, se faisant plus souvent qu'autrement chasser par les agents de contrôle qui patrouillent les lieux et répondent en cela bien souvent à l'appel des citoyens que ce « compagnonnage » indispose. Enfin, ceci empêche d'avoir une action suivie auprès des bénéficiaires des services qui ne font que passer le temps de prendre un café, un peu de nourriture ou un temps de repos au chaud et en sécurité⁷. À cet égard, l'augmentation du nombre de centres de jour s'adressant aux personnes sans abri est recommandée. Il est souhaité que ces centres de jour offrent des activités occupationnelles qui visent à contrer l'errance et à briser l'isolement social dont souffrent les personnes itinérantes et un service de soutien aux démarches qu'elles désirent entreprendre en vue de leur réinsertion sociale.

En effet, le portrait que les données ont conduit à faire des personnes qui fréquentent les refuges a aussi permis de constater que leurs besoins dépassaient le cadre des services *d'urgence* ou de *dépannage* offerts aux personnes sans abris. Il apparaît qu'une majorité de celles que nous avons recensées à partir des fiches d'admission et de celles que nous avons rencontrées en entrevue, ne sont pas dans la rue pour y rester. Il s'agit d'un épisode pénible de leur vie auquel différentes situations ont mené et auquel elles souhaitent mettre fin, notamment en se trouvant un logement et, éventuellement, un travail. L'accès au logement est certainement le problème le plus pressant auquel elles se trouvent confrontées. À cet égard, les intervenants clés que nous avons interviewés s'unissent pour dénoncer le manque flagrant de logements sociaux et plus spécialement de logements sociaux *avec support communautaire*. Bien que des efforts aient été consentis pour pallier à la situation, ceux-ci demeurent nettement insuffisants. Cet élément de solution doit être placé en haut de la liste des priorités en matière d'aide aux personnes sans abris. Là-dessus les avis convergent unanimement.

⁷ La sécurité est en effet un élément important et qui fait grandement défaut dans la vie des personnes itinérantes. Celles-ci sont affectées par le fait qu'elles ne savent pas de quoi demain sera fait, si elle trouveront à manger et à se loger, et par le fait que vivre dans la rue comporte sa part de danger : on peut s'y faire voler le peu de biens qu'on possède, y être agressé, y être arrêté par les autorités pour toutes sortes de raisons. Trop souvent cette dimension de la vie itinérante, et le stress voire la peur qu'elle engendre, est occultée.

L'accès aux ressources de soins de santé, de santé mentale et en toxicomanie pour les personnes itinérantes doit aussi être placé au haut de cette liste. Doit suivre l'élaboration d'un continuum de services qui permette d'offrir aux personnes itinérantes plus qu'un simple dépannage, un véritable support aux démarches qu'elles souhaitent entreprendre et pour lesquelles elles ne possèdent pas nécessairement les ressources personnelles nécessaires. Car, nous insistons encore une fois, une majorité des personnes qui se trouvent dans la rue pour un temps, souhaitent réellement en sortir.

En somme, les recommandations formulées à la suite de cette étude pourraient se résumer de la manière suivante. Il s'agirait :

- que les différents paliers de gouvernement (fédéral, provincial, municipal) reconnaissent l'existence de la problématique de l'itinérance en tant que telle et en fasse une priorité d'action;
- que des structures politiques et sociales soient mises de l'avant afin que la reconnaissance de l'existence de la problématique de l'itinérance conduise à la recherche et à la mise en place de solutions concrètes et adaptées à la réalité des personnes itinérantes;
- que soit réalisé un ajustement des perceptions du milieu institutionnel quant au milieu communautaire et aux personnes itinérantes;
- que soient développées des zones de collaboration entre les différents intervenants dans le respect des mandats parfois conflictuels et des différences dans la façon de concevoir la problématique de l'itinérance;
- que la concertation entre les ressources soit mieux réalisée et que l'accent soit mis sur la **concertation clinique** avec la visée d'offrir un continuum de service;
- que s'établisse une meilleure communication et une meilleure collaboration entre les intervenants qui vivent le terrain au quotidien;
- que la volonté d'action en matière d'itinérance se traduise par un financement suffisant pour réaliser les actions recommandées;
- que les prestations d'aide sociale soient ajustées afin de permettre l'accès à un logement décent et aux produits de nécessités courantes qui assurent une certaine qualité de vie;
- que soit priorisée la construction de logements sociaux qui respectent la capacité de payer des personnes itinérantes ;
- qu'on favorise la mise en place de logements sociaux avec support communautaire pour les personnes qui ont besoin d'accompagnement dans leurs démarches de réinsertion sociale;
- que soient développées des ressources d'aide à la recherche d'emploi s'adressant aux clientèles démunies et marginalisées;
- qu'on améliore l'accès aux ressources de santé physique, de santé mentale et en toxicomanie pour les personnes itinérantes;
- que des professionnels de la santé physique, santé mentale et en toxicomanie développent des moyens de rejoindre la clientèle itinérante là où elle se trouve (sur la rue, dans les parcs, dans les ressources), ce qui voudrait dire le développement d'équipes d'intervention mobiles;

- qu'on favorise une diminution du roulement de personnel dans le milieu communautaire soutenu par la reconnaissance de son expertise et un financement permettant une rémunération en conséquence;
- que les ressources fassent montre d'une plus grande souplesse dans l'application des règles qui régissent leur fonctionnement;
- qu'on prévienne le phénomène de la porte tournante en permettant des séjours prolongés dans les ressources d'hébergements;
- qu'on favorise les démarches vers la réinsertion sociale en offrant en centre de jour des services de soutien et de références ciblées;
- qu'on prévienne l'errance durant la journée en offrant en centre de jour des activités qui favorisent l'occupation et la socialisation et contribuent à briser l'isolement vécu par les personnes itinérantes;
- qu'on procède à un réexamen des critères d'exclusion dans les refuges et dans les centres de crise;
- qu'on prévoit une ressource qui prenne en charge les cas 'barrés' des ressources habituelles;
- qu'on procède à l'évaluation des services offerts aux personnes itinérantes.