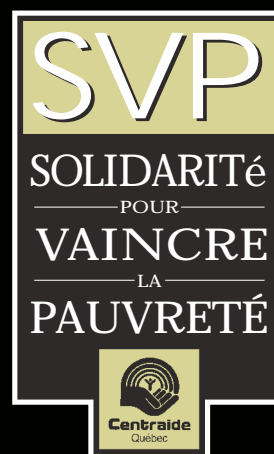


Une société en déficit

# humain

Rapport sur les conséquences sociales de l'appauvrissement



Le bilan social présenté ici et toutes les actions qui sont déjà en route pour soulager et contrer les effets de la pauvreté et de l'appauvrissement nous suggèrent qu'il faut continuer la lutte, personnellement et collectivement. Qui que l'on soit, individus comme entreprises, patrons comme employés, institutions sociales ou économiques, acteurs sociaux ou politiques agissant à quelque niveau que ce soit, il faut accepter d'investir dans la lutte contre la pauvreté. Les coûts sociaux sont trop élevés, l'hypothèque sur l'avenir est trop importante. Nous n'avons plus les moyens de maintenir un tel déficit, autant humain que social, bien plus, nous avons une obligation morale, un devoir de solidarité.

**Novembre 1998**



# Table des matières

<b>Pour faire un portrait de la pauvreté au quotidien</b> .....	<b>P. 4</b>
<b>La lutte contre la pauvreté: le combat permanent de Centraide Québec</b> .....	<b>P. 6</b>
● S'appauvrir	
● Rester pauvre	
<b>La pauvreté au quotidien</b> .....	<b>P. 8</b>
● Pour la personne et les familles: que signifie vraiment être pauvre? La pauvreté, c'est d'abord une question de revenu La pauvreté, c'est plus qu'une simple question de revenu	
● Pour les communautés: la cohésion sociale menacée	
● Pour les organismes communautaires: l'ampleur des défis	
● Pour la société: des paradoxes à résoudre	
<b>Oui, on peut agir contre la pauvreté!</b> .....	<b>P. 18</b>
● Les premiers acteurs dans la lutte contre la pauvreté: les pauvres	
● Les organismes communautaires: quotidiennement sur la ligne de feu	
● La pauvreté nous concerne tous!	
● Vers un déficit social zéro	
<b>Références bibliographiques</b> .....	<b>P. 25</b>
<b>Annexe</b> .....	<b>P. 26</b>

# Pour faire un portrait de la pauvreté



On a souvent, à l'égard de la pauvreté, une attitude fataliste. Cette attitude est fondée sur la certitude qu'il y aura toujours des personnes qui n'arriveront pas à tirer leur épingle du jeu dans la société, peu importe le degré de développement de celle-ci. Bref, nous jugeons qu'il y aura toujours des pauvres, que c'est inévitable! Centraide Québec ne croit

pas à la fatalité lorsqu'il est question de lutte contre la pauvreté. Oui, il est possible d'agir!

Soutenir les personnes les plus démunies et les plus vulnérables: cet objectif est depuis toujours au cœur de la mission de Centraide Québec. De plus en plus pressé d'agir par le problème grandissant de la pauvreté et de l'appauvrissement, Centraide Québec a entrepris en 1995 d'approfondir sa réflexion, profitant alors du contexte créé par l'Année internationale pour l'élimination de la pauvreté (1996). Cette réflexion l'a conduit à adopter, en juin 1996 et ce, pour la prochaine décennie, la lutte contre la pauvreté comme premier objectif d'intervention.

Centraide Québec appuie 142 organismes dans les régions de Québec et de Chaudière-Appalaches<sup>1</sup>. L'aide octroyée correspond, en moyenne, à près du quart de leur budget (23 %). Centraide Québec entretient des liens réguliers avec ces organismes. Il bénéficie ainsi d'une fenêtre qui lui permet, de temps à autre, de révéler la situation sociale de la communauté qu'il dessert. Tel est justement l'objet du présent rapport.

Les déficits des sociétés ne se calculent pas toujours en chiffres. Ce document n'a pas été construit sur des chiffres. Nous connaissons bien les statistiques; elles sont largement diffusées et font d'ailleurs souvent l'objet de débats. Sa richesse, son intérêt, ce rapport les puise dans l'expression même des interlocuteurs privilégiés que sont les organismes de terrain qui répondent aux appels à l'aide et aux urgences des hommes, des femmes et des

# au quotidien

enfants qui doivent composer quotidiennement avec la dure réalité de la pauvreté, de tous ces laissés-pour-compte dans le vaste bal de la « mondialisation-reconversion-restructuration-désengagement de l'État » dans lequel notre monde s'agite.

Centraide Québec se fait l'écho des réalités sociales, telles qu'elles sont vécues.

L'aggravation de la pauvreté, l'appauvrissement de la population ainsi que ses conséquences sur les personnes, les organismes, les communautés et la société en général doivent être dits. Les témoins quotidiens de ces réalités ont voulu lancer un cri d'alerte, un appel à la solidarité, à l'action. L'éclairage qu'ils nous projettent se veut aussi une mise en garde : si nous ne réagissons pas, le point de non-retour dans la désagrégation du tissu social pourrait être bientôt atteint. Tous les acteurs de la société doivent donc être conscients de l'urgence de la situation et du défi qui est posé à tous et chacun, personnellement et collectivement.

Le portrait présenté ici s'est réalisé en deux étapes : une analyse des rapports annuels déposés entre 1992 et 1997 de 45 organismes représentant les 14 secteurs d'intervention de Centraide Québec, et une discussion dans chacune des deux régions (Québec et Chaudière - Appalaches) avec des représentants (permanents, bénévoles et usagers) d'une quarantaine d'organismes communautaires associés (voir en annexe la liste des organismes ayant participé aux groupes de discussion). Les signes de l'appauvrissement croissant, les conséquences de cette réalité sur les organismes communautaires d'une part et sur le tissu social d'autre part constituaient les trois questions à l'ordre du jour.

Les réponses des organismes à ces questions ont permis de jeter un éclairage sur la pauvreté et l'appauvrissement et sur leurs manifestations quotidiennes. Avant de présenter ce portrait, Centraide Québec expose brièvement la réflexion qu'il mène depuis quelques années sur la pauvreté. Les efforts déjà accomplis par les personnes et les organismes dans la lutte contre la pauvreté sont ensuite soulignés, de même que les pistes d'actions possibles pour Centraide Québec. Ces dernières sont d'ailleurs bien éprouvées par plusieurs organismes communautaires. Enfin, un appel est lancé à tous les acteurs sociaux, économiques et politiques pour qu'ensemble nous trouvions des solutions.

# La lutte contre la pauvreté : le combat permanent de

Un million de personnes habitent dans la grande région de Québec et de Chaudière-Appalaches. De ce nombre, 180 000 vivent actuellement, en 1998, sous le seuil de faible revenu; le tiers d'entre elles, soit 60 000, doivent être considérées comme très pauvres<sup>2</sup>. C'est principalement auprès de ces personnes qu'œuvrent les organismes communautaires appuyés par Centraide Québec.

La pauvreté, c'est la privation. Quand on est pauvre, on est toujours privé de quelque chose : d'aliments, de confort, voire de soins, d'information, d'instruction, parfois même de ce qui est considéré comme le minimum nécessaire.

La pauvreté, c'est à la fois un état résultant d'une situation qui perdure et un processus. Il y a des gens pauvres et il y a aussi des gens qui s'appauvrissent. Ces deux perspectives amènent à poser des actions différentes, complémentaires. Il est essentiel de bien les comprendre si l'on veut s'attaquer efficacement au problème de la pauvreté.

## S'appauvrir

L'appauvrissement est le processus qui mène à la pauvreté. Il est marqué de trois étapes qui se suivent inexorablement : la précarisation, la marginalisation et, finalement, l'exclusion.

On devient pauvre pour diverses raisons : un emploi précaire, une baisse de revenu, la fermeture de l'entreprise pour laquelle on travaille, une séparation, une maladie, la difficulté d'intégrer un premier emploi, voilà autant de conditions qui insécurisent et marginalisent les personnes, les placent à l'écart des courants dominants, des rôles socialement valorisés.

Pour plusieurs personnes, les chemins qui mènent à la pauvreté ne sont jamais très longs, quand on sait qu'il faut travailler presque deux fois plus qu'hier pour vivre décemment. En 1976, un parent seul avec un enfant devait travailler 50 heures en moyenne par semaine, au salaire minimum, pour maintenir sa famille au-dessus du seuil de la pauvreté. Déjà, en 1986, soit dix ans plus tard, il lui fallait 87 heures<sup>3</sup> pour arriver au même résultat.

Globalement, le revenu personnel n'a pas augmenté depuis près de 20 ans pour la majorité de la population. Pour plusieurs personnes, il a même diminué. Pendant ce temps, l'État se retirait de certains domaines ou diminuait son appui. Tout cela s'est traduit par une augmentation des inégalités sociales. Alors que le quintile supérieur (20%) de la population voyait ses revenus personnels réels augmenter de façon substantielle au cours des dix dernières années, le quintile inférieur enregistrait une baisse de revenus<sup>4</sup>.

En conséquence, l'appauvrissement guette de plus en plus de personnes qui, auparavant, n'étaient pas menacées. Un bon nombre des nouveaux pauvres proviennent des employés à petit salaire qui, jusqu'à présent, s'en sortaient.

# Centraide Québec

S'appauvrir, c'est aussi perdre graduellement ses réseaux de relations, sa fierté, l'estime de soi. Il est ainsi facile de saisir, comme l'a indiqué l'Assemblée des évêques du Québec en 1995 dans son document *Sortons le Québec de l'appauvrissement*<sup>5</sup>, que «s'appauvrir est pénible dans une société où le revenu commande encore la consommation, la considération sociale, le sentiment du succès et la participation à la vie culturelle et sociale.»

## Rester pauvre

Pourquoi reste-t-on pauvre ? Les explications de ce phénomène bien connu sont nombreuses. Certains insistent sur les carences individuelles et les accidents de la vie ; d'autres sur des facteurs structureaux comme l'iniquité dans la répartition de la richesse, les politiques sociales et fiscales, la mondialisation des marchés, les valeurs véhiculées (la compétitivité, la performance, la productivité, etc.), les changements technologiques et leurs conséquences, etc. La pauvreté découle de l'interaction de plusieurs facteurs tant biographiques (événements survenus dans la vie d'une personne) que sociaux ou économiques. Somme toute, la pauvreté a plusieurs origines et plusieurs causes.

Les personnes qui sont déjà pauvres sont bien souvent entraînées dans un cercle vicieux. Pour illustrer ce processus de persistance de la pauvreté, citons l'exemple d'une femme, chef de famille monoparentale, qui, après avoir repris ses études à l'éducation des adultes depuis un an, doit quitter l'école parce qu'elle n'a plus les moyens d'assumer les dépenses de déplacement et de gardiennage. Du coup, elle réduit d'autant ses chances de trouver un emploi<sup>6</sup>. Un tel exemple met en lumière jusqu'à quel point la pauvreté entraîne avec elle les conditions qui concourent à ce qu'elle persiste. Continuons la démonstration : la personne pauvre perd ses réseaux sociaux; en étant coupée de ceux-ci, elle est écartée, du même coup, des circuits lui donnant accès à l'information et aux chances de se réinsérer dans des réseaux économiques et sociaux. Cette situation affecte progressivement sa motivation, ses capacités relationnelles, sa confiance en elle-même. Cette trajectoire exprime bien que la pauvreté frappe sur les dimensions qui sont en même temps requises pour s'en sortir, et que le manque de ressources s'ajoute à la pauvreté et la fait persister. Progressivement, la personne est placée sur la voie de l'exclusion sociale.





## La pauvreté

Pour la personne et les familles: que signifie vraiment être pauvre ?

Il y a plus de gens pauvres et très pauvres. Cette constatation fait l'unanimité chez les intervenants des groupes communautaires. Centraide Québec l'a aussi constaté par le nombre de demandes d'aide qu'il reçoit ainsi que par l'augmentation des situations critiques. L'évolution de cette situation est telle que l'on est en train de passer d'une aide ponctuelle et transitoire à une assistance davantage permanente.

Les effets de l'appauvrissement sont nombreux. Pour la personne et les familles touchées au quotidien par la pauvreté, les effets sont de deux natures: il y a les aspects matériels mais aussi les aspects relationnels. Pour les communautés, l'appauvrissement et l'émergence des nouvelles pauvretés menacent la cohésion sociale. Pour les organismes communautaires, l'appauvrissement se traduit par des pressions nouvelles vécues au quotidien. Pour la société dans son ensemble, des paradoxes sont à résoudre.

Note: Les citations qui sont relevées tout au long de cette section ont été exprimées par des organismes communautaires lors des groupes de discussion.

### La pauvreté, c'est d'abord une question de revenu

#### Plus de demandes d'aide

« Les gens doivent utiliser deux, trois et parfois même quatre moyens pour arriver à nourrir leur famille: cuisines collectives, banques alimentaires, groupes d'achat, Saint-Vincent-de-Paul, etc. »

Le manque de revenu affecte non seulement les « assistés sociaux » mais également un nombre grandissant de travailleurs à petit revenu (au salaire minimum, à temps partiel, travailleurs saisonniers), des malades et des personnes qui éprouvent des problèmes de santé mentale. On note même une augmentation des personnes qui ne bénéficient d'aucune forme de soutien, les « sans chèque ».

Les activités de survie deviennent ainsi le lot quotidien de plus en plus de gens qui ont à subir diverses contraintes: saisies, coupures d'électricité, recours au prêt sur gages, etc. Ces personnes ont de plus en plus recours au dépannage alimentaire, à l'hébergement d'urgence, à la fourniture de médicaments et de matériel scolaire pour les enfants, au comptoir vestimentaire. Les organismes communautaires jouent donc, pour eux, un rôle vital.

# au quotidien

## **L'apparition de nouveaux pauvres**

*« De plus en plus de gens sont incapables de rembourser leurs dettes, de payer l'électricité, les médicaments. »*

De nouvelles catégories de pauvres sont apparues récemment : des enfants, des jeunes non scolarisés, des jeunes scolarisés mais sans emploi et sans prestation de l'État (sécurité du revenu ou assurance-emploi), des travailleurs victimes de restructuration et de réductions de personnel, d'autres qui ont vu leur entreprise fermer, des personnes qui vivent une situation difficile, un divorce ou un deuil. Les enfants, les adolescents et les jeunes adultes sont très touchés par l'aggravation de la pauvreté ; même leurs besoins matériels de base ne sont pas toujours satisfaits.

## **Plus de gens qui s'endettent**

*« On reçoit de plus en plus de personnes en consultation budgétaire (...). Il y a un changement de clientèle aussi ; on observe la venue de gens en apparence bien dotés et qui se retrouvent dans une impasse. »*

Plus de gens s'endettent, et ils s'endettent davantage. On emprunte pour « sauver » sa maison mais aussi, parfois rendu à l'extrême limite, pour ses dépenses quotidiennes. Ce phénomène de l'endettement s'accompagne du développement des pratiques de crédit illicites, dont on constate une recrudescence.

## **L'appauvrissement des travailleuses et des travailleurs**

*« Les conditions de travail de beaucoup de femmes sont si minimales qu'elles ramènent ces dernières à une situation parfois encore plus contraignante que celle de l'aide sociale, qui leur donnait tout de même accès à certains services. »*

Pour de nombreux travailleurs, la baisse de revenus a emprunté divers chemins : emploi au salaire minimum, à temps partiel ou à durée limitée, travail saisonnier, réduction des prestations d'assurance emploi. La précarisation du travail a touché davantage les travailleuses, plus nombreuses comme on le sait dans les emplois de service.

## **La pauvreté, c'est plus qu'une simple question de revenu**

### **La solitude, l'isolement**

*« Les personnes ont manifestement plus de difficultés à participer aux activités sociales. On fait des choix : on vient à une activité sur deux, on saute le dîner communautaire quelques fois par mois. »*

# Une deuxième union naît avec les problèmes de la première

Les couples divorcés se remarient plus vite qu'il n'est dit. Plus de 50% des hommes et 40% des femmes se remarient dans les deux premières années qui suivent le divorce.

**Les problèmes les plus graves ont trait aux...**

La vie des familles recomposées est si difficile et exige un tel investissement de temps et d'énergie que de nombreux couples renouent à ce projet.

**La vie des familles recomposées est si difficile et exige un tel investissement de temps et d'énergie que de nombreux couples renouent à ce projet.**

# Quand papa n'est pas là

## Les mères monoparentales risquent plus de troubles psychiatriques

DEANUS BURCKERT  
Presse canadienne

THÈME — Être une mère de famille monoparentale est dégringolade pour la plupart des femmes. Les recherches ontarien ont eu effet sur les mères de famille monoparentales souffrent beaucoup plus de troubles psychiatriques que les mères de famille complètes.

Les recherches ontarien ont eu effet sur les mères de famille monoparentales souffrent beaucoup plus de troubles psychiatriques que les mères de famille complètes. Les recherches ontarien ont eu effet sur les mères de famille monoparentales souffrent beaucoup plus de troubles psychiatriques que les mères de famille complètes.

**Elles sont plus exposées à la dépression et aux problèmes d'anxiété**

Les recherches ontarien ont eu effet sur les mères de famille monoparentales souffrent beaucoup plus de troubles psychiatriques que les mères de famille complètes. Les recherches ontarien ont eu effet sur les mères de famille monoparentales souffrent beaucoup plus de troubles psychiatriques que les mères de famille complètes.

Autres titres : L'Économiste, Le Monde, Le Figaro, L'Express, etc.

L'isolement commence souvent par l'incapacité financière de participer aux activités de loisirs ou « de socialisation ». Le manque de moyens financiers provoque graduellement la honte et le repli sur soi. Puis, on est de plus en plus perméable aux préjugés, au regard des autres. Parfois, on va même jusqu'à cacher sa situation très précaire à ses proches, ses parents.

### La dégradation des liens familiaux

«Pour plusieurs, la famille n'existe plus. L'organisme remplace en quelque sorte la famille.»

La famille est le premier lieu, la première cellule de solidarité. Or, l'appauvrissement y fait souvent naître des tensions, qui peuvent dégénérer en conflits. La pauvreté peut se traduire par de la violence, des ruptures. Parfois, ce sont les droits des uns et les devoirs des autres qui s'entrechoquent jusqu'à créer des conflits intergénérationnels. Alors même que l'État place beaucoup d'espoir dans la famille pour suppléer au désengagement des services publics, force est de constater que celle-ci subit de plein fouet les conséquences de la pauvreté, ce qui la rend plus vulnérable.

«Les jeunes n'ont pas de modèles adultes significatifs; ils n'ont pas d'espoir et ils ont faim. Les conditions sont réunies pour les entraîner facilement dans des activités de délinquance et de criminalité.»

Les enfants et les jeunes écopent davantage. Des organismes indiquent que les demandes de placement d'enfants qui ont besoin de protection sont plus fréquentes à la Direction de la jeunesse. À l'adolescence, plusieurs jeunes fuient des situations de violence familiale ou fuguent; d'autres adoptent la rue et certains vivent de la prostitution. Ce sont là quelques facettes qui nous indiquent que l'insertion sociale des jeunes est plus ardue et plus longue qu'autrefois. La période pendant laquelle ils sont plus isolés, et donc plus fragiles, s'est allongée.

### Plus de détresse psychologique

«La panique s'installe, les gens sont démunis devant l'avenir, ils ne savent comment ils pourront réagir s'ils sont touchés par de nouveaux problèmes.»

Les personnes pauvres se sentent souvent impuissantes. Elles peuvent être littéralement découragées, brisées par une situation ou un contexte sur lesquels elles n'ont pas de prise. Pour elles, la vie bascule : au stress et à la gêne occasionnés par la nouvelle situation de pauvreté, succèdent l'intériorisation de la situation et la culpabilisation. Au dernier stade,

le décrochage social survient avec l'adoption d'habitudes de vie qui viennent marquer la marginalisation et l'exclusion des individus. À la limite, des comportements autodestructeurs apparaissent comme l'alcoolisme, la drogue et les pensées suicidaires.

### **Une santé physique et mentale plus fragile**

*«Le problème du médicament est majeur depuis l'introduction de la franchise à payer. Les gens en viennent à modifier les doses, arrêtent de prendre un médicament, essaient de s'emprunter de l'argent entre eux, ce qui entraîne des rapports agressifs et des conflits. Ils demandent des avances chez le pharmacien, ils rechutent dans leur maladie.»*

Les organismes communautaires font la même constatation chaque jour : la pauvreté s'accompagne très souvent d'une dégradation de la santé.

Le redéploiement des services de santé et le régime d'assurance médicaments entraînent de nouveaux problèmes chez les plus pauvres. Des organismes doivent même faire du dépannage pour les médicaments et s'assurer que les personnes suivent bien leur prescription, mais les ressources sont limitées et ils ne réussissent que partiellement à corriger une situation qui tend à s'aggraver.

*«Les petites gratifications et les habitudes sécurisantes des personnes désinstitutionnalisées disparaissent, comme le café qu'elles prenaient chez Tim Horton; on vient prendre le café à l'organisme. On dépanne même pour le lavage parce que le "laundromat" coûte trop cher.»*

Plus de personnes en réinsertion sociale fréquentent les organismes. Leurs besoins sont généralement plus urgents : carences alimentaires, absence de logement, problèmes budgétaires aigus. Plus que tout cependant, les questions de santé sont primordiales pour ces personnes. Elles viennent chercher dans les organismes le soutien et le réconfort dont elles ont besoin, minimalement, pour vivre en société.

Pour les communautés : la cohésion sociale menacée

### **La montée de la violence**

*«... plus d'agressivité, d'impatience, d'anxiété ;  
les paroles sont brusques, agressives.»*

---

La violence commence à imprégner l'ensemble des relations sociales : voilà probablement la constatation la plus souvent relevée, particulièrement en territoire urbain. La violence se manifeste d'abord par des comportements autodestructeurs des personnes victimes de pauvreté et d'exclusion, comme la fuite dans l'alcool, les drogues, le suicide. Elle se poursuit dans les familles : agressivité verbale, violence physique entre conjoints, négligence à l'endroit des enfants. Dans les communautés locales, les quartiers et les cours d'école, certains organismes ont constaté une hausse de la délinquance : vol, agressivité, chantage, taxage. Dans un tel contexte, il est plus facile pour le crime organisé de s'infiltrer, par la prostitution et le commerce de la drogue.

### ***Une augmentation des activités marginales et illégales***

*«On observe une augmentation de la prostitution masculine dans le Québec Métro.»*

*«La prostitution de rue représenterait de 10 à 25 % de la prostitution; 81 % des personnes suivies par le Projet Intervention Prostitution ont moins de 25 ans.»*

Avec l'aggravation de la pauvreté, les activités illégales se généralisent et deviennent, dans certains cas, des stratégies de survie. Travail au noir, recyclage de produits volés, vente de cartes personnelles d'assurance sociale et d'assurance maladie, etc. peuvent devenir des pratiques plus courantes. Tous les intervenants ont constaté une croissance phénoménale des prêteurs sur gages qui s'établissent pour répondre aux besoins pressants de liquidité des personnes dans le pétrin. La prostitution, le prêt usuraire et la prolifération des piqueries font partie de cette criminalité que l'on retrouve principalement dans les zones centrales de la région de Québec. De nombreux intervenants ont déclaré avoir l'impression d'une société sans valeur et sans structure commune, de plus en plus tolérante envers des pratiques qui étaient autrefois rejetées.

Pour les organismes communautaires : l'ampleur des défis

Les efforts déployés par les 142 organismes communautaires soutenus par Centraide Québec représentent deux millions d'heures de travail par année; la moitié de ces heures ont été fournies par les bénévoles. Les organismes emploient par ailleurs 610 personnes, pour l'équivalent de 400 postes à temps plein.

La hausse des demandes d'aide a touché de plein fouet tous les organismes au cours des dernières années. Ce phénomène a eu des effets autant à l'interne, sur le fonctionnement même des organismes, qu'à l'externe, dans leurs relations avec les institutions du milieu.

## Nouveaux services, nouvelles approches

*«Les gens ne demandent pas d'aide facilement, soit qu'ils ne connaissent pas les ressources, soit qu'ils soient honteux ou découragés; il faut trouver des moyens pour les rejoindre; il faut aller de plus en plus sur les lieux, se rendre dans les quartiers, les HLM, les coopératives d'habitation; il faut ajuster les approches.»*

Puisque la pauvreté a augmenté et changé, l'aide doit être adaptée. Il faut ajuster autant les interventions que les manières de faire. Les services doivent de plus en plus s'adresser à des groupes différents les uns des autres. On ne peut pas toujours intégrer tout le monde dans les mêmes activités: jeunes et vieux, personnes «désinstitutionnalisées», enfants, familles et personnes seules. Il faut une grande souplesse pour s'adapter à cette nouvelle diversité, non seulement des personnes mais aussi des situations.

L'innovation, la mise en place de nouveaux services nécessitent du temps et de l'énergie qui ne sont plus consacrés aux activités habituelles d'insertion sociale. Cela exige aussi de nouvelles compétences que les organismes n'ont pas nécessairement ou qu'ils doivent développer à même leurs propres ressources.

## Au-delà de la réponse aux besoins matériels: maintenir le cap

*«Les besoins sont trop criants et souvent on se sent tiraillés entre les demandes à satisfaire à court terme et l'action à long terme qu'il serait nécessaire d'entreprendre. Il faut dépanner immédiatement mais il faudrait aussi avoir les moyens de soutenir la personne dans une démarche de responsabilisation.»*

Plusieurs organismes ont de la difficulté à maintenir le cap. C'est qu'ils doivent consacrer de plus en plus de temps à satisfaire les besoins matériels de base. Le dépannage prend alors le pas sur l'insertion sociale par exemple.

## Pour les intervenants, tant bénévoles que salariés:

### Une surcharge de travail

*«On se sent démunis, impuissants parfois, parce que l'on manque de moyens, que l'on n'a pas les réponses à tous les besoins, que l'on va juste au plus pressant. On a souvent l'impression de choisir entre deux feux.»*



On demande aux bénévoles et aux permanents de travailler plus fort et plus longtemps. Les tâches vont des activités d'entraide à la gestion de crises. Tout cela a pour conséquence d'affecter le bénévole qui est vite saturé, parfois dépassé. Chez les permanents, on constate un essoufflement; souvent, c'est même de *burn-out* dont il faut parler.

### Une tâche plus complexe et plus exigeante

«On a le sentiment aussi qu'il faudrait devenir des experts en tout; les problèmes sont plus lourds, plus complexes.»

«La situation nécessite que les organismes soient dotés d'un bon système de références, demande plus de représentations politiques, de participation à diverses tables, regroupements, etc. permettant d'être informés, branchés et d'établir des collaborations et de meilleurs moyens d'être mieux soutenus financièrement.»

Les intervenants doivent être mieux formés car on exige d'eux des compétences nouvelles pour répondre aux nouveaux besoins et trouver de nouvelles approches. La formation doit notamment porter sur les lois, les règlements et les programmes.

### De nouvelles fonctions qui s'imposent: l'accompagnement et la défense des personnes

«Les décideurs ont peut-être la connaissance de la pauvreté mais pas l'expérience de la pauvreté; les structures gouvernementales sont plutôt inhabiles auprès des personnes pauvres; ils ont perdu le lien avec la personne; les situations problématiques actuelles nécessitent davantage de souplesse que de structure.»

L'urgence et la complexité de cas nécessitent une présence et un suivi plus importants de la part des bénévoles et des permanents. En effet, plusieurs personnes sont totalement perdues dans les dédales bureaucratiques et ne sont pas en mesure de défendre leurs dossiers auprès des services publics, d'autant plus qu'elles doivent traiter avec plusieurs organismes.

### Développer de nouvelles formes de partenariat entre organismes

«Dans pareil contexte de pauvreté, tant des personnes que des groupes, il y a danger de doublement des actions. On sent le protectionnisme des clientèles et des missions entre les organismes. On sent aussi ce corporatisme dans les rapports entre le milieu institutionnel et le milieu communautaire.»



Tous les organismes sont d'accord pour affirmer la nécessité de travailler en partenariat avec les autres groupes. La diversité des problématiques exige que l'on se concertent et les groupes commencent effectivement à se parler, pour des actions sporadiques. On met en cause toutefois la lourdeur de certaines formes de collaboration, soit parce qu'elles exigent du temps (la «réunionite»), soit en raison des contraintes qu'elles font peser sur le fonctionnement et les ressources des organismes.

Le partenariat se heurte aussi parfois à la concurrence entre les organismes pour le financement.

### **Établir de nouvelles relations avec les services publics**

*«C'est le système tac-tac-tac: trois visites au CLSC et ensuite une référence à un organisme susceptible de prendre la personne en charge, puis on ferme le dossier parce que le CLSC est débordé et n'a plus de moyens. Face à ce recours systématique de certains services publics aux organismes communautaires, il y a nécessité de défendre leur autonomie face aux besoins et exigences des pouvoirs publics.»*

Le sentiment de suppléer aux déficiences des services publics est unanime au sein des organismes. Il y a trois raisons à cela. Premièrement, le partenariat avec les services publics est en partie subordonné aux besoins et aux exigences de ces derniers: la police «demande» de faire de la prévention, l'hôpital «demande» une prise en charge pour la fin de semaine, le CLSC «demande» que l'on s'occupe d'un cas de santé mentale pendant quelques jours, etc. Deuxièmement, les organismes sont souvent engagés dans une course effrénée à la subvention, ce qui implique d'avoir à se plier à des normes et à un langage simplement pour «entrer» dans la machine évaluatrice. Troisièmement, le mode de transactions avec les services publics est souvent lourd: les organismes doivent souvent colliger et mettre à jour des données administratives changeantes; lorsqu'ils doivent établir une relation suivie et unique pour résoudre un cas, l'exercice se transforme parfois en un jeu de ping-pong dans lequel l'intervenant se fait renvoyer sans cesse d'un fonctionnaire à l'autre, d'un ministère à l'autre.

### **Composer avec la recherche constante de financement**

*«Pour les organismes, rien n'est acquis; l'instabilité est chronique.»*

La recherche de financement est devenue, pour les organismes, une charge qui canalise temps et ressources. Cette activité prend de plus en plus de place. De plus, la catégorisation, les «cases» des bailleurs de fonds ne tiennent pas toujours compte de l'approche globale qui prévaut dans les organismes communautaires. On ne peut sectionner les personnes selon les problèmes qu'ils vivent: isolement, toxicomanie, délinquance, etc. Mais on doit parfois faire des contorsions pour correspondre aux barèmes et critères.

## Pour la société : des paradoxes à résoudre

### **La nouvelle géographie de la pauvreté**

*«Dans certains quartiers, le tissu social est étiré au maximum: les signes comme les émeutes, l'appel du curé de Saint-Roch, les tiraillements d'intolérance face à la question du Mail Saint-Roch sont autant de signes traduisant que le milieu est en situation de "désolidarisation".»*

*«Désireuses de sauvegarder leur fierté et l'anonymat, les personnes pauvres vivant en milieu rural sont davantage isolées; faute de transport, elles ont même parfois de la difficulté à aller chercher de l'aide.»*

On constate un étalement de la pauvreté. Le «trou-de-beigne» du centre-ville de Québec, comme on l'appelle familièrement, regroupe les personnes dont les conditions de vie sont très précaires et où les phénomènes d'appauvrissement sont plus aigus qu'ailleurs. Ce territoire est affecté par la prostitution, le crime organisé, l'itinérance et l'isolement. Les quartiers de banlieue montrent une forte croissance des «nouveaux pauvres» isolés et doivent établir rapidement de nouveaux services et de nouvelles approches. Enfin, les milieux ruraux sont non seulement aux prises avec le phénomène des «nouveaux pauvres» mais aussi avec la difficulté de traiter un problème qui demeure largement caché. Dans plusieurs cas, ce sont aussi des milieux où l'on note un exode des jeunes et un vieillissement des personnes, ce qui mine le dynamisme des communautés.

### **Un préjugé tenace : les pauvres malchanceux et les dépendants**

*«Il y a deux catégories de pauvres comme il y a deux catégories de personnes malades du sida : celles qui l'ont contracté par des pratiques sexuelles non sécuritaires, et celles qui l'ont contracté par une transfusion sanguine. Les premières seraient responsables, les secondes, des victimes.»*

On assiste progressivement au développement de catégories de pauvres : les pauvres considérés comme dépendants de la société et les «nouveaux» pauvres, davantage considérés comme les malchanceux, auxquels on est plus sensible. Dans les organismes, comme dans la société en général, certains reprennent parfois ces préjugés sociaux.

### **La solidarité, un rendez-vous difficile**

*«La solidarité se développe par rapport à des enjeux comme les réformes mais de là à se sentir de la gang, c'est une autre histoire.»*



Entre les anciens et les nouveaux pauvres, la collaboration existe, l'entraide est visible mais la solidarité n'est pas évidente. On s'entraide surtout sur des questions pratiques, pour améliorer ses conditions de vie, pour se débrouiller.

De forts élans de charité et de solidarité s'expriment dans la société. Le maintien de liens communautaires solides est remarquable, notamment avec la réponse des personnes qui s'engagent (les nouveaux retraités, les jeunes) et des petites entreprises locales fort généreuses. Cette solidarité s'exprime souvent par un soutien visible et affirmé à un projet particulier mais parfois aussi par des dons de personnes voulant demeurer anonymes.

Il faut par ailleurs noter les réticences de certains milieux publics et parapublics à faire une plus grande place au secteur communautaire. Un certain corporatisme à la fois de secteurs (travailleurs syndiqués, professionnels) et de structures (milieux scolaires, services sociaux, etc.) a tendance à voir le secteur communautaire comme un concurrent.

**La nécessité d'un discours sociopolitique et la difficulté d'y croire**

*«Les individus ont beaucoup perdu espoir dans les moyens de pression visant à changer les choses.»*

*«Il y a peu de préoccupations politiques chez les jeunes.»*

Les intervenants estiment qu'il faudrait agir sur d'autres plans que celui du dépannage pour véritablement apporter une solution à la pauvreté. Pourtant, cette opinion semble trouver peu d'écho dans les milieux politiques et administratifs. Les activités quotidiennes visant à répondre aux situations difficiles grugent toute l'énergie de l'organisme et on ne peut consacrer temps et énergie à la mobilisation. Quand cette dernière trouve peu d'écho, elle démobilise davantage et décourage. Aussi, les organismes qui offrent des services complémentaires aux services publics et parapublics ont plus de facilité à faire financer leurs activités que les groupes qui cherchent à mobiliser leurs membres vers une action sociopolitique.



# Oui, on peut agir contre



À Centraide Québec, nous croyons que la pauvreté est le résultat de facteurs multiples parmi lesquels jouent des éléments du milieu, des comportements, des situations, des choix personnels. Une chose est sûre : dans un pays comme le nôtre, la production suffirait amplement à donner à tous des conditions de vie décentes. Il y a donc, au départ, une mauvaise répartition des fruits de l'activité économique, des lacunes dans l'organisation des moyens et un partage inégal des résultats. Si les causes sont humaines, les solutions peuvent certainement l'être aussi.

Reconnaître l'imputabilité de tous, c'est aussi remettre à chacun la responsabilité qu'il a de contribuer à la solution. La pauvreté est non seulement un problème pour la personne pauvre, elle est aussi un problème pour la société dans son ensemble. En acceptant qu'une partie de plus en plus importante de la population devienne de plus en plus pauvre, et qu'elle soit hors des lieux où elle pourrait faire valoir ses compétences, nous devons réaliser aussi que nous nous privons d'un fort potentiel humain et que cette situation sape progressivement le tissu social.

À certains égards, la lutte contre la pauvreté peut s'apparenter à la protection de l'environnement. Au cours des vingt dernières années, la protection de l'environnement est devenue une valeur collective. Or, tout comme la pollution, la pauvreté est le résultat d'un processus bien identifiable, réversible et sur lequel on peut intervenir. De la même manière qu'on l'a fait pour l'environnement, il suffirait donc que l'on décide de faire quelque chose collectivement pour que s'impose une volonté de changement. Non, la pauvreté n'est pas une fatalité contre laquelle on ne peut rien faire. On peut agir contre la pauvreté; la solidarité commande qu'on le fasse.

Les premiers acteurs dans la lutte contre la pauvreté : les pauvres

L'effort d'entraide incroyable, d'imagination et de débrouillardise des personnes qui subissent la pauvreté sort de l'ordinaire. Celles-ci sont véritablement les premières à lutter de façon incessante pour maintenir un minimum de qualité de vie et de dignité pour elles et leurs proches.

Mises dans la gêne, confrontées à des préjugés trop souvent incrustés, stressées par l'insécurité constante du lendemain et par les nombreuses démarches qu'elles doivent faire, la ténacité de ces personnes appelle en premier lieu le respect. Leur histoire est diverse, elle comporte privations et souffrances. Qu'elles soient pauvres depuis toujours ou depuis hier, ces personnes ont les mêmes aspirations de vie active, de réussite, de réalisation de soi que tous et chacun.

# la pauvreté!

Les organismes communautaires: quotidiennement sur la ligne de feu

Les organismes communautaires font actuellement l'impossible avec les moyens qu'ils ont. En plus de devoir déployer des efforts constants pour financer les services essentiels qu'ils offrent aux personnes, ils doivent répondre aux demandes quotidiennes. Les exigences de la réalité dépassent souvent les moyens dont ils disposent.

Centraide Québec met tout en œuvre pour appuyer le mieux possible les organismes communautaires qui viennent en aide aux personnes pauvres. L'aggravation des situations risque cependant d'imprimer une tendance qui, à terme, pourrait cantonner plusieurs organismes dans l'intervention d'urgence au détriment de l'insertion sociale. Ce n'est pas de cette manière, on le sait, que l'on pourra contrer de façon durable la pauvreté. Pour Centraide Québec, le véritable développement social et la lutte contre la pauvreté s'inscrivent dans un champ beaucoup plus vaste que celui de l'assistance d'urgence; il faut être en mesure de fournir aux organismes les moyens de faire des interventions de large portée. Les ressources de Centraide Québec sont cependant limitées. Il importera donc d'occuper les champs qui apparaissent les plus déterminants pour la qualité de vie des communautés.

Par l'intermédiaire des organismes qu'il appuie dans la communauté, Centraide Québec concentre ses efforts sur des situations telles que l'endettement individuel ou familial, le décrochage scolaire, la grossesse à l'adolescence, la faim à l'école, le manque de soutien scolaire, les difficultés associées à la monoparentalité et bien d'autres. Il axe son action sur des types de soutien et de solutions qui tendent à neutraliser les effets de la pauvreté ou de l'appauvrissement sur la perception de soi et sur la capacité relationnelle des personnes. Il opte pour une intervention qui met en valeur une approche systémique du problème de la pauvreté et non seulement une solution caritative.

Centraide Québec soutient des interventions **qui répondent aux besoins de base des personnes pauvres, qui les orientent et les assistent dans des démarches visant à trouver des solutions à leur problème de pauvreté économique**. Ces formes d'aide transitent tant par les nombreux services d'entraide de la région de Québec et de la Rive-Sud - dont plusieurs tiennent des comptoirs vestimentaires, font du dépannage alimentaire, organisent des cuisines collectives - que par les banques alimentaires, les restaurants populaires, les groupes d'information et de défense des droits des personnes pauvres et les associations de familles monoparentales.

Ces organismes, ainsi que de nombreux autres comme les regroupements de personnes handicapées, physiques ou intellectuelles, les centres de femmes, les groupes de personnes qui ont des problèmes de santé mentale concourent à **maintenir, à recréer ou à développer les réseaux sociaux des personnes touchées par la pauvreté**. Être en présence d'autres

---

personnes qui vivent le même problème, cuisiner ensemble, s'informer et pouvoir échanger sur un sujet afin d'être mieux outillés pour faire face à une situation, faire des activités de groupe, réaliser des échanges de services, s'engager dans un projet pour rechercher des solutions, tout cela permet de protéger les personnes contre l'isolement et l'exclusion sociale, de renforcer des appartenances ou d'en créer de nouvelles. On sait que les réseaux de solidarité constituent les meilleurs pare-chocs pour faire face aux retombées des situations de pauvreté. Centraide Québec croit en ce type d'interventions pour contrer l'isolement et l'exclusion.

Aussi, plusieurs des actions visent à **valoriser et à développer les compétences des personnes**. Cet objectif est partagé par Centraide Québec. Que ce soit par des interventions comme les dîners communautaires, les ateliers d'apprentissages de toutes sortes (budget, cuisine, relations familiales et interpersonnelles, couture), l'aide aux devoirs, le soutien dans les démarches, les café-rencontres, l'encouragement à l'entraide, toutes ces formes d'actions aident les personnes pauvres à prendre conscience de leur valeur et des compétences qu'elles possèdent, à en acquérir de nouvelles et à les faire valoir dans d'autres domaines de leur vie et de leur milieu.

Pour favoriser l'autonomie des personnes, de nombreux organismes tendent à mettre à contribution davantage les personnes pauvres et cela, même s'il semble plus facile de faire «pour» que de faire «avec». Mobiliser dans la recherche de solutions, faire participer à la vie de l'organisme, à la planification et à l'évaluation de ses actions, voilà autant de moyens valorisant la coresponsabilité et propres à favoriser la participation des personnes aux décisions. À partir des compétences personnelles redécouvertes s'installe progressivement l'intérêt d'une contribution au développement collectif.

De plus, ce type d'approche a bien souvent pour effet **d'encourager et de soutenir l'intégration de la personne dans différentes situations de participation à la vie en société**. Bien des organismes, par le sentiment d'appartenance qu'ils créent et la participation qu'ils suscitent, permettent progressivement à la personne de faire valoir ses compétences, ses idées, ses capacités à prendre des engagements qui lui redonnent un rôle actif dans la société, une identité, une utilité sociale, ainsi qu'une meilleure connaissance des rouages sociaux; ils lui font voir ainsi les possibilités d'insertion comme citoyen et citoyenne et comme travailleur et travailleuse.





*«En définitive, ce cumul de précarités ou de carences en matière de santé, d'éducation, d'habitat, de participation, etc., dont la persistance tourmente la vie de ceux que frappe la misère correspond, dans le langage juridique courant, à une expression précise et bien définie : la négation absolue des droits les plus élémentaires (...)»<sup>9</sup>*

## Vers un déficit social zéro

*«Nous ne devons pas craindre de rêver de ce qui semble impossible, si nous voulons que l'impossible en apparence devienne réalité».*

*Vaclav Havel, président de la République Tchèque*

Centraide Québec dénonce l'aggravation de la pauvreté et entend consacrer davantage d'efforts pour contrer ce phénomène. L'expérience du milieu communautaire montre que la pauvreté gagne du terrain dans nos communautés et que les effets de l'appauvrissement sont très graves : ils se manifestent à divers niveaux, du quotidien des personnes et des familles aussi bien qu'à l'échelle de la société. Ses dommages seront très étendus et très coûteux. On ne peut pas isoler la pauvreté. Si la réduction du pouvoir d'achat des personnes et des familles pauvres se poursuit, elle pourrait aussi menacer la situation des travailleurs et, à moyen terme, les structures de production et de services ainsi que la prospérité générale et l'équilibre politique de la société. Quand une partie de la population est en souffrance, c'est toute la société qui se tire dans le pied.

Le bilan social présenté ici et toutes les actions qui sont déjà en route pour soulager et contrer les effets de la pauvreté et de l'appauvrissement nous suggèrent qu'il faut continuer la lutte, personnellement et collectivement. Qui que l'on soit, individus comme entreprises, patrons comme employés, institutions sociales ou économiques, acteurs sociaux ou politiques agissant à quelque niveau que ce soit, il faut accepter d'investir dans la lutte contre la pauvreté. Les coûts sociaux sont trop élevés, l'hypothèque sur l'avenir est trop importante. Nous n'avons plus les moyens de maintenir un tel déficit, autant humain que social, bien plus, nous avons une obligation morale, un devoir de solidarité.

Références

bibli

---

# ogrophiques

- 1 Le territoire de Centraide Québec correspond à celui des régions administratives de Québec (03) et de Chaudière-Appalaches (12), sauf la MRC Montmagny-L'Islet.
- 2 CONSEIL NATIONAL DU BIEN-ÊTRE SOCIAL (1998), *Profil de la pauvreté 1996, Rapport du Conseil national du bien-être social*. Ottawa, CNBES.
- 3 INSTITUT CANADIEN DE LA SANTÉ INFANTILE (1989), *La santé des enfants du Canada, un profil de l'Institut canadien de la santé infantile*, Ottawa, Institut canadien de la santé infantile, p. 94.
- 4 MITCHELL, Alana, 1997, *Gap Grows Between Rich, Poor, Booming Economy Does Little for Bottom Fifth of Families*, *Statscan Study Say*, *Globe and Mail*, p. A1-A10, 22 décembre 1997.
- 5 ASSEMBLÉE DES ÉVÊQUES DU QUÉBEC, *Sortons le Québec de l'appauvrissement*, Montréal, 1995, p. 4.
- 6 MORNEAU, Danielle, «Compter pour la famille» dans *Recueil de réflexions sur la stabilité des couples-parents*, Conseil de la famille, Québec, Gouvernement du Québec, 1996, p. 71.
- 7 *Rapport mondial sur le développement humain 1997* du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD).
- 8 *Rapport final sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté 1996*, présenté à la Commission des droits de l'Homme des Nations Unies (paragraphe 117).
- 9 *Rapport final sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté 1996*, présenté à la Commission des droits de l'Homme des Nations Unies (paragraphe 184).

## Coupures de presse

Page 4: «70 000 collations pour les enfants défavorisés», *Le Journal de Québec*, 18 juillet 1997.  
«Longue files pour l'aide alimentaire», *Le Soleil*, 12 septembre 1998.

Page 7: «On s'appauvrit à vue d'oeil», *Le Soleil*, 31 décembre 1997.  
«Pauvreté record», *Le Soleil*, 10 juin 1997.

Page 8: «Le revenu des femmes chute après la séparation», *Le Journal de Québec*, 27 juin 1998.  
«Le chômage atteint le cap des 20% chez les moins de 30 ans», *Le Soleil*, 28 mai 1997.

Page 10: «Une deuxième union naît avec les problèmes de la première», *Le Soleil*, 12 avril 1998.  
«Quand papa n'est pas là», *Le Soleil*, 04 mars 1997.

Page 13: «Haro sur le prostitué», *Le Soleil*, 28 mars 1998.  
«La violence conjugale en progression constante», *Le Soleil*, 09 septembre 1997.

Page 14: «Trop, c'est trop!», *Le Soleil*, 03 décembre 1997.  
«Contre le mal de vivre», *Le Soleil*, 31 janvier 1998.

Page 17: «Le fossé entre les riches et les pauvres s'élargit», *Le Journal de Québec*, 10 septembre 1998.  
«Une forme d'aide inattendue», *Le Soleil*, 01 avril 1998.  
«Don au Pignon bleu», *Le Journal de Québec*, 11 juin 1998.

Page 18: «Agissons ensemble contre la pauvreté», *Le Soleil*, 15 mai 1998.  
«Combattre l'exclusion, mais comment?», *Le Devoir*, 13 mai 1998.

Page 21: «La pauvreté menace l'égalité des chances», *Le Soleil*, 25 mars 1998.  
«Pour une économie sociale et solidaire», *Le Soleil*, 29 avril 1998.

Page 22: «Québec sans programme de lutte à la pauvreté», *Le Soleil*, 22 mai 1998.  
«Concilier les impératifs économiques avec les objectifs sociaux», *Le Soleil*, 16 février 1998.

Page 27: «Le respect des droits de la personne exige le refus de la misère», *Le Soleil*, 15 octobre 1998.

---

## **Annexe**

### **Liste des organismes associés ayant participé aux groupes de discussion tenus par Centraide Québec sur la question de la pauvreté et de l'appauvrissement**

Action-Chômage de Québec

Assiettée beauceronne

Association coopérative d'économie familiale de Québec

Association coopérative d'économie familiale, Rive-Sud de Québec

Autonhommie, Centre de ressources sur la condition masculine (Québec)

Aux quatre vents, groupe d'entraide pour personnes en difficulté psychologique ou psychiatrique

Carrefour familles monoparentales de Charlesbourg

Centre de parrainage civique de Québec

Centre des femmes de la Basse-Ville

Centre résidentiel et communautaire Jacques-Cartier

Centre social de la Croix-Blanche (région de Québec)

Centre-femmes d'Aujourd'hui

Centre-femmes de Lotbinière

Comité de volontariat de quartier Limoilou-Sud (C.V.Q.)

Groupe de recherche en animation et planification économique (GRAPE)

Groupe les Relevailles

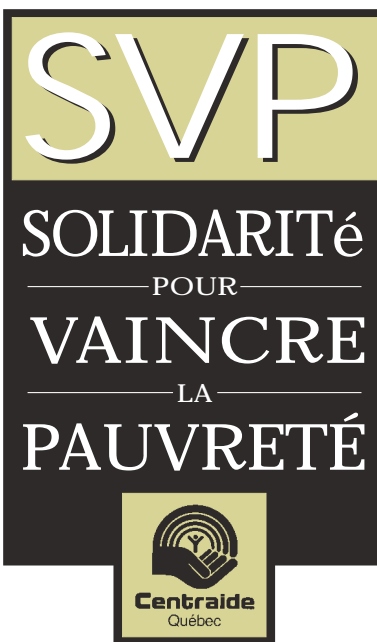
# Annexe

- Maison de la famille de Bellechasse
- Maison de la famille Rive-Sud
- Maison Hélène Lacroix
- Moisson Beauce
- Moisson Québec
- Projet Intervention Prostitution Québec
- Ressource alternative des jeunes de Bellechasse
- Ruche Vanier
- Service Aide 23
- Service d'entraide de Bellechasse
- Service d'entraide de Breakeyville
- Service d'entraide de Charny
- Service d'entraide de Saint-Jean-Chrysostôme
- Service d'entraide de Saint-Lambert, Lévis
- Service d'entraide, Regroupement et Solidarité – Centre d'action bénévole inc.
- Service d'entraide Saint-Étienne

Note : Ces divers organismes agissent dans les régions de Québec et de Chaudière-Appalaches, territoire desservi par Centraide Québec.

Un merci particulier est adressé aux organismes associés à Centraide Québec qui ont participé activement à la réalisation de ce rapport sur les conséquences sociales de l'appauvrissement.







**Centraide**  
Québec

3100, avenue Bourg-Royal, bureau 101, Beauport (Québec) G1C 5S7  
Téléphone : (418) 660-2100 Télécopieur : (418) 660-2111  
Site Internet : [www.globetrotter.qc.ca/centraide-quebec](http://www.globetrotter.qc.ca/centraide-quebec)  
Courrier électronique : [centraide@globetrotter.qc.ca](mailto:centraide@globetrotter.qc.ca)