

FÉVRIER
2019

ÉTUDE

sur le phénomène
de l'itinérance
au Saguenay–Lac-Saint-Jean

Rapport 1 — Collecte de données auprès
des intervenants et des personnes côtoyant
les personnes en situation d'itinérance



GRIR

UQAC

Groupe de recherche
et d'intervention régionales
Université du Québec à Chicoutimi

Québec





« [...] L'ITINÉRANCE EN RÉGION, ON LE SAIT, CE N'EST PAS LE STÉRÉOTYPE DE LA GRANDE VILLE, CE N'EST PAS LE BANC DE PARC PIS CE N'EST PAS RIEN DE TOUT ÇA. [...] ÇA NE SE PASSE PAS EN DESSOUS DES VIADUCS. ÇA SE PASSE DANS LES MAISONS, ÇA SE PASSE DANS LE RÉSEAU DE CES PERSONNES-LÀ. [...] POUR MOI, L'ITINÉRANCE EN RÉGION, C'EST QUELQUE CHOSE QUI EST TABOU, QUI EST CACHÉ, QUI N'EST PAS VISIBLE, MIS À PART QUE SI TU ES UN INTERVENANT SOCIAL QUI AGIT EN CE SENS ET QUI ACCOMPAGNE LES GENS, POUR TE RENDRE COMPTE QU'EFFECTIVEMENT C'EST COMME DU VAGABONDAGE. »

(#12, FEMME, ORGANISME COMMUNAUTAIRE, LAC-SAINT-JEAN)





***Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Saguenay-
Lac-Saint-Jean***

Québec  
 

AUTEURS

Christiane Bergeron-Leclerc, Ph.D., Université du Québec à Chicoutimi
Pierre-André Tremblay, Ph.D., Université du Québec à Chicoutimi
Mathieu Bisson, M.A., Université du Québec à Chicoutimi
Claudia Maltais Thériault, M.A., Université du Québec à Chicoutimi

ÉDITION

La réalisation de ce projet a été rendue possible grâce à une subvention octroyée conjointement par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean dans le cadre du Programme de subventions en santé publique pour projets d’étude et d’évaluation.

Ce document est disponible sur le site Internet du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean à l’adresse suivante :
santesaglac.gouv.qc.ca.

CONCEPTION GRAPHIQUE

Caroline Lavoie, Service des communications et des affaires gouvernementales

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019
Bibliothèque et Archives Canada, 2019
ISBN (version PDF) : 978-2-550-83421-2

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée à condition d’en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2019

Table des matières

1.	Problématique	7
2.	Méthodologie	9
2.1.	Type d'étude et rappel de ses principaux axes	9
2.2.	Le déroulement de la collecte de données	9
2.3.	Méthode d'échantillonnage et constitution des trois échantillons de l'étude.....	10
2.4.	Stratégies et outils de collecte de données	13
2.5.	Stratégies d'analyse de données	14
2.6.	Considérations éthiques entourant la réalisation de cette étude	14
3.	Présentation des résultats	16
3.1.	Les caractéristiques du phénomène de l'itinérance	16
3.1.1.	Les mots pour décrire le phénomène	16
3.1.2.	Les formes du phénomène	17
3.1.3.	Les facteurs impliqués	20
3.1.4.	Le quotidien des personnes en situation d'itinérance	23
3.1.5.	Les forces des personnes en situation d'itinérance	24
3.1.6.	En conclusion	24
3.2.	Les cycles temporels de l'itinérance.....	26
3.2.1.	Les cycles saisonniers	26
3.2.2.	Les cycles mensuels	27
3.2.3.	Les cycles de fréquentation et de dispensation des services.....	28
3.2.4.	En conclusion	29
3.3.	La dimension territoriale de l'itinérance	30
3.3.1.	L'attrait des villes-centres	30
3.3.2.	L'organisation des ressources et des services sur le territoire	31
3.4.	Les liens sociaux et les interactions sociales	33
3.4.1.	Les liens de filiation	33
3.4.2.	Les liens de participation élective	35
3.4.3.	En conclusion	42
3.5.	Les variations selon le genre	42
3.5.1.	Des manières différentes d'appeler à l'aide.....	42

3.5.2.	Une offre d'hébergement inégale	45
3.5.3.	En conclusion.....	51
3.6.	Les réflexions des intervenants à propos des solutions à mettre en place	52
3.6.1.	Mettre en place des stratégies d'intervention collective.....	52
3.6.2.	Bonifier l'offre de services.....	54
3.6.3.	Repenser l'accès et l'arrimage entre les services.....	56
3.6.4.	En conclusion.....	58
4.	Pistes de discussion des résultats.....	60
4.1.	Le paradigme du « bon » et du « mauvais » itinérant	60
4.2.	L'accent sur le curatif plutôt que le préventif	61
4.3.	L'itinérance en tant que problème insoluble	62
4.4.	La question du genre	63
4.5.	La violence subie et perpétrée	63
4.6.	La temporalité	64
4.7.	L'isolement	64
4.8.	Considérations méthodologiques	65
5.	Conclusion	67
Annexes		
	Annexe A : Fiche signalétique.....	70
	Annexe B : Guide d'entrevue.....	71
	Annexe C : Certification éthique.....	72
	Annexe D : Formulaire de consentement	76
	Bibliographie.....	83
Tableau 1 : Répartition des participants attendus et effectifs selon le type d'échantillon		
	et le RLS	12
Tableau 2 : Le « bon » et le « mauvais » itinérant		
		61

Liste des abréviations

AEOR	Accueil, évaluation, orientation et référence
CH	Centre hospitalier
CLSC	Centre local de services communautaires
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
HLM	Habitation à loyer modique
IPAC	Initiative de partenariat en action communautaire
IRS	Institut Roland-Saucier
ITSS	Infection transmissible sexuellement et par le sang
OMH	Office municipal d'habitation
PSI	Personne en situation d'itinérance
PSL	Programme de supplément au loyer
MSA	Maison d'accueil pour sans-abri de Chicoutimi
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RHU	Ressource d'hébergement d'urgence
RLS	Réseau local de services
SIM	Suivi intensif dans le milieu
SIV	Soutien d'intensité variable
UQAC	Université du Québec à Chicoutimi



« [...] L'ITINÉRANCE EN RÉGION, ON LE SAIT, CE N'EST PAS LE STÉRÉOTYPE DE LA GRANDE VILLE, CE N'EST PAS LE BANC DE PARC PIS CE N'EST PAS RIEN DE TOUT ÇA. [...] ÇA NE SE PASSE PAS EN DESSOUS DES VIADUCS. ÇA SE PASSE DANS LES MAISONS, ÇA SE PASSE DANS LE RÉSEAU DE CES PERSONNES-LÀ. [...] POUR MOI, L'ITINÉRANCE EN RÉGION, C'EST QUELQUE CHOSE QUI EST TABOU, QUI EST CACHÉ, QUI N'EST PAS VISIBLE, MIS À PART QUE SI TU ES UN INTERVENANT SOCIAL QUI AGIT EN CE SENS ET QUI ACCOMPAGNE LES GENS, POUR TE RENDRE COMPTE QU'EFFECTIVEMENT C'EST COMME DU VAGABONDAGE. »

(#12, FEMME, ORGANISME COMMUNAUTAIRE, LAC-SAINT-JEAN)

1. Problématique

Cette recherche avait comme objectif de produire, par une analyse qualitative, une meilleure compréhension du monde de l'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Elle permettra de mieux saisir ce que l'itinérance « en région » a de particulier, mais aussi de commun avec les autres localisations. Elle vise à saisir les stratégies utilisées par les personnes en situation d'itinérance (PSI) pour aménager leur situation. Elle permettra aussi de voir comment ces stratégies s'articulent aux contraintes objectives, mais aussi aux stratégies des autres personnes avec lesquelles elles entrent en interaction.

Dans cette recherche, l'itinérance sera considérée non comme un problème provenant des caractéristiques des personnes, mais comme un champ d'interactions sociales (un « univers de discours », selon les termes d'Unruh [1980]) ayant ses modalités propres d'existence. En d'autres termes, les personnes en situation d'itinérance ne vivent pas dans un vide social. Elles interagissent avec de multiples personnes, comme par exemple les travailleurs sociaux, le personnel des institutions judiciaires, sanitaires et hospitalières, celui des organismes caritatifs et des groupes communautaires ainsi, évidemment, que les autres personnes en situation d'itinérance. Elles interagissent aussi avec des organisations chargées de les aider ou de gérer leur situation et qui répondent à des règles plus anonymes auxquelles les PSI devront se conformer, ce qui peut amener des comportements de résistance ou d'évitement. Ces personnes et ces organisations sont souvent incluses dans des « univers sociaux et culturels » plus ou moins étrangers les uns aux autres. C'est-à-dire qu'elles mettent en œuvre des logiques d'action qui ne sont pas développées en fonction des autres et génèrent des façons d'agir et de penser plus ou moins autonomes et cohérentes. Pourtant, dans leur vie quotidienne, les PSI devront articuler ces diverses logiques. L'ensemble des interactions entre ces personnes, ces organisations, ces logiques et ces stratégies compose ce qu'on peut appeler un « univers social » ou un monde social et culturel.

Les frontières de cet univers sont floues, tout comme les règles pour y entrer, en sortir et s'y comporter. Cependant, on peut faire l'hypothèse, à l'instar de Shibutani¹, qu'il est délimité par des façons de communiquer, par des codes verbaux ou comportementaux fluides et efficaces. Ces codes permettent d'établir des liens entre les divers acteurs présents dans cet univers et de coordonner leurs actions.

1. Cité par A. Strauss (1978).

Ce « monde social » particulier qu'est celui de l'itinérance implique des rapports matériels et symboliques, ainsi que des modalités organisationnelles de gestion de ces rapports. Il met en jeu des identités et des identifications, une « division du travail » dans la reproduction et l'ajustement de ce monde aux autres univers sociaux, etc. Ces entrelacs de relations sociales influenceront les modalités d'intégration sociale des personnes que recherche l'intervention sociale². L'itinérance a donc une dimension « réglementaire » : elle est encadrée par des appareils, des institutions et des codes. Certains sont formellement formulés et certains ont comme mandat explicite de gérer l'itinérance. D'autres sont plus informels ou ne touchent que marginalement l'itinérance. Tous, cependant, participent à la définition sociale de l'itinérance³.

Pour démêler cet écheveau, les données présentées dans ce rapport⁴ ont essentiellement trait, en premier lieu, à une mise en contexte de l'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Nous y présentons les informations relatives aux termes utilisés pour désigner l'itinérance, aux facteurs qui y sont associés, au quotidien des PSI, à leurs forces ainsi qu'à leurs caractéristiques socioéconomiques. En deuxième lieu, nous considérerons un certain nombre de thèmes porteurs, soit les formes d'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean, les variations de l'itinérance selon le genre et le territoire, les liens sociaux et les dimensions temporelles. À ces thèmes s'ajoutent, en troisième partie, quatre types de préoccupations identifiés comme objectifs spécifiques, soit les « axes » de recherche : 1) les lois, les programmes sociaux et les codes de déontologie qui encadrent les actions des intervenants, 2) la mobilité, qui définit la frontière et la structure de ce monde, 3) le chez-soi, qui en représente le revers, et 4) les représentations sociales en présence. Enfin, la quatrième partie de ce rapport donne lieu aux « lignes de force » qui se dégagent des résultats, c'est-à-dire aux interprétations qui nous apparaissent les plus pertinentes et intéressantes pour les suites de la recherche. Ces lignes de force ont trait à l'individualisation de l'itinérance, l'approche curative privilégiée (plutôt que préventive), l'insolubilité du phénomène de l'itinérance, la question du genre, la temporalité, l'isolement social et le paradigme du « bon » et du « mauvais » itinérant.

2. Voir les moyens identifiés pour atteindre l'orientation n° 2 du Plan d'action régional en itinérance, p.22.

3. On est ici près de ce que Simmel (2005) avait dit de la pauvreté : un pauvre est celui qui reçoit de l'assistance, pas seulement celui qui manque de moyens matériels. Voir aussi Paugam (2005).

4. Les données renvoient au contenu des entrevues effectuées avec les intervenants et les personnes côtoyant les PSI. Le portrait de l'échantillon est détaillé dans la section « 2. Méthodologie ».

2. Méthodologie

Cette section situe le cadre méthodologique organisant la réalisation de ce volet. Il sera question des étapes de la collecte de données, de la constitution de l'échantillon et du recrutement des participants, des stratégies et des outils de collecte de données. Cette section se termine par la description des mesures ayant été prises pour s'assurer du respect des normes éthiques.

2.1. Type d'étude et rappel de ses principaux axes

Cette étude, de type exploratoire, est descriptive et interprétative. Elle a été réalisée selon une approche ethnographique qui avait pour but de décrire le phénomène de l'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Elle visait l'atteinte de divers objectifs regroupés en quatre axes : axe 1 : Législations, politiques et programmes sociaux; axe 2 : Mobilité, migration et mouvement; axe 3 : Le « chez-soi », l'appartenance et axe 4 : Les représentations du phénomène de l'itinérance. Dans le cadre de ce volet d'étude réalisée auprès des intervenants et des personnes côtoyant les PSI, nous avons voulu documenter, à travers des entrevues semi-dirigées, la perception des répondants au regard de ces quatre grands thèmes touchant le phénomène de l'itinérance.

2.2. Le déroulement de la collecte de données

Cette portion de l'étude, réalisée auprès des intervenants des réseaux communautaires et publics et auprès des personnes côtoyant les PSI, s'est échelonnée sur une période de quatre mois, de juin à septembre 2014. Elle s'est étendue à la grandeur du Saguenay–Lac-Saint-Jean, alors divisé en six réseaux locaux de services (RLS) : La Baie, Chicoutimi, Jonquière, Lac-Saint-Jean-Est, Domaine-du-Roy et Maria-Chapdelaine. Cette phase de l'étude a été rendue possible grâce à l'appui des directions des six centres de santé et de services sociaux (CSSS) concernés à l'époque, de même que de la table de concertation en itinérance et autres organismes communautaires interpellés par l'étude. Dans un premier temps, une rencontre d'équipe (Université du Québec à Chicoutimi et Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean⁵) a permis de répertorier des services du réseau de la santé et des organismes communautaires pertinents pour la recherche. Les participants ciblés ont ensuite été contactés par courriel et par téléphone. Parallèlement, les outils de collecte de données, c'est-à-dire un guide d'entretien semi-dirigé et un questionnaire sociodémographique, ont été élaborés.

5. Au moment de démarrer l'étude en 2014, l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean était l'instance devant régir l'organisation des services au plan régional. Cette agence a été abolie en 2015 lors de la création des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS).

Les étapes de la collecte de données se résument ainsi :

1. Constitution de l'échantillon;
2. Élaboration des outils de collecte de données;
3. Recrutement des participants;
4. Entretiens avec les participants;
5. Compilation et analyse des résultats;
6. Rédaction du rapport.

2.3. Méthode d'échantillonnage et constitution des trois échantillons de l'étude

Au total, trois échantillons ont été constitués aux fins de cette étude, avec la même méthode d'échantillonnage : l'appel de volontaires. Ce type d'échantillonnage a été retenu puisque nous souhaitions rencontrer des personnes ayant une connaissance pointue du phénomène de l'itinérance et une expérience significative en ce qui concerne l'intervention auprès des PSI, ce que Schensul et autres (1999 : 74) appellent des « experts culturels ». Un échantillon aléatoire, par exemple, ne permettrait pas de cibler et de joindre ces personnes. Afin de recruter ces volontaires, différentes stratégies ont été utilisées. Celles-ci se sont avérées relativement similaires en ce qui concerne les trois échantillons. Le recrutement des intervenants a été fait en deux étapes : la première consistait en des contacts (téléphoniques/courriels) auprès des gestionnaires ou des coordonnateurs de programmes ou d'organismes afin de solliciter la participation des intervenants sous leur direction; la deuxième visait à entrer en contact avec les intervenants référés par leurs gestionnaires ou ayant délibérément choisi de nous contacter afin de participer à l'étude. Cette deuxième étape permettait de répondre aux questions des répondants potentiels et de fixer un rendez-vous afin de réaliser l'entrevue semi-dirigée. En ce qui a trait au recrutement de l'échantillon de personnes côtoyant les PSI, des stratégies différentes ont été adoptées. C'est davantage à travers une stratégie « boule de neige » ou de « bouche-à-oreille » que les personnes ont été ciblées. C'est ainsi que plusieurs des intervenants recrutés pour l'étude nous ont recommandé des personnes. Des personnes ayant été rencontrées dans une phase antérieure de l'étude (observation directe au sein d'organismes communautaires à l'été 2014) ont également été approchées par l'équipe de recherche afin de participer aux entrevues.



Les trois échantillons constitués étaient les suivants : un échantillon d'intervenants œuvrant dans les CSSS (CLSC et hôpitaux) (n=13), un échantillon d'intervenants travaillant dans les organismes communautaires (organismes financés par IPAC⁶/organismes non financés par IPAC) (n=27) et un échantillon de personnes côtoyant les PSI, mais œuvrant dans un domaine autre que celui de la santé et des services sociaux (par exemple, policiers, propriétaires, employés de bibliothèques et de commerces) (n=10). La constitution de ces trois échantillons a permis de rencontrer 50 personnes, soit 26 femmes et 24 hommes, dans le cadre de 42 entrevues réalisées au cours de l'été 2014⁷. Le nombre d'entrevues réalisées correspond exactement à ce qui était souhaité au départ, alors que le nombre de personnes rencontrées a atteint un niveau supérieur. Toutefois, au-delà du nombre d'entrevues, il existe des différences entre ce qui était espéré et ce qui a été possible. D'une part, par rapport à nos attentes initiales, nous avons effectué moins d'entrevues auprès des intervenants œuvrant au sein des CSSS (11 entrevues au lieu de 13) et des personnes côtoyant les PSI (9 entrevues au lieu de 12). En revanche, le nombre d'entrevues réalisées auprès des intervenants des organismes communautaires a été plus important que prévu (22 entrevues au lieu de 16). D'autre part, en ce qui concerne la représentativité à travers les RLS, cet objectif a été atteint en grande partie sauf pour deux territoires (La Baie et Domaine-du-Roy) où il n'a pas été possible de rencontrer des personnes côtoyant les PSI. Enfin, notons un nombre supérieur d'entrevues réalisées dans le RLS de Chicoutimi (16 au lieu de 9). Ces différences sont dues à deux facteurs : a) la difficulté à rejoindre les participants dans les catégories sous-représentées, mais également b) la concentration plus importante d'intervenants œuvrant dans le domaine de l'itinérance dans le RLS de Chicoutimi. Le tableau 1 illustre les différences entre la répartition *attendue* des entrevues selon le type d'échantillon et le RLS et la répartition *réelle*.

6. L'acronyme IPAC signifie Initiative de partenariat en action communautaire. Cette initiative est financée par le gouvernement canadien afin de soutenir le développement de projets en soutien à l'itinérance dans la communauté.

7. Certaines entrevues ont été réalisées en présence de plus d'une personne.

Tableau 1 — Répartition des participants attendus et effectifs selon le type d'échantillon et le RLS

	PARTICIPANTS ATTENDUS				PARTICIPANTS EFFECTIFS			
	CSSS	OC	AUTRES	TOTAL	CSSS	OC	AUTRES	TOTAL
La Baie	2	2	2	6	3	1	0	4 *2f, 2h
Chicoutimi	3	4	2	9	3	10	6	19 5f, 14h
Jonquière	2	3	2	9	3	3	1	7 6f, 1h
Lac-Saint-Jean-Est	2	3	2	7	2	4	2	8 6f, 2h
Maria-Chapdelaine	2	2	2	6	1	3	1	5 2f, 3h
Domaine-du-Roy	2	2	2	6	1	6	0	7 5f, 2h
Total	13	16	12	41	13 5f, 8h	27 15f, 12h	10 6f, 4h	50 26f, 24h

* f = femme, h = homme.

L'échantillon d'intervenants des CSSS a atteint une taille finale de 13 personnes. Ces intervenants ont été recrutés au sein des centres hospitaliers (CH) et des CLSC rattachés aux six CSSS concernés par l'étude. Les CSSS en question sont les suivants : CSSS Cléophas-Claveau (La Baie), CSSS de Chicoutimi, CSSS de Jonquière, CSSS de Lac-Saint-Jean Est, CSSS Maria-Chapdelaine et CSSS Domaine-du-Roy. Au sein des CH, nous avons rencontré un gestionnaire et deux travailleurs sociaux⁸. En ce qui concerne les CLSC, les secteurs de recrutement ont été les suivants : services d'accueil-évaluation-orientation-référence (AEOR), cliniques de planification familiale, programmes de santé mentale, en particulier les équipes de soutien d'intensité variable (SIV) et les équipes de suivi intensif dans le milieu (SIM) et, enfin, les organisateurs communautaires. Afin d'être éligibles à l'étude, les participants devaient être âgés de 18 ans et plus, être à l'emploi du CSSS depuis au moins un an et côtoyer sur une base régulière des personnes en situation d'itinérance.

L'échantillon d'intervenants œuvrant au sein des organismes communautaires a atteint une taille finale de 27 personnes. Le recrutement de ces volontaires s'est effectué auprès d'organismes dont la mission principale était d'offrir des services aux PSI. Les participants ont été recrutés au sein d'une maison d'hébergement pour personnes sans-abris, de maisons d'hébergement pour femmes en difficulté et pour femmes victimes de violence conjugale, d'organismes offrant du dépannage alimentaire, d'organismes de travail de rue et d'organismes offrant divers services

8. Les secteurs dans lesquels ces personnes œuvrent ne sont pas identifiés, car cela permettrait l'identification des répondants.

d'accompagnement. Les participants recherchés devaient être âgés de 18 ans et plus, être à l'emploi ou bénévole au sein de l'organisme communautaire depuis au moins six mois⁹ et côtoyer sur une base régulière des PSI.

Comparativement aux trois autres types d'échantillons, l'échantillon de personnes côtoyant les PSI, constitué de dix personnes, était moins homogène. Nous avons rencontré des personnes qui ont des contacts réguliers avec les PSI en raison de leur travail. Il s'agit de policiers, d'employés de la bibliothèque ou des services municipaux, de propriétaires de logements à bas coûts et de commerçants. Les critères de sélection les plus importants ici étaient d'avoir une expérience significative avec les PSI et d'être âgé de 18 ans et plus.

2.4. Stratégies et outils de collecte de données

Afin de répondre aux objectifs de ce volet d'étude, des entrevues semi-dirigées ont été menées avec les intervenants et les personnes côtoyant les PSI. Des entrevues en profondeur ont été réalisées (Miller et Crabtree, 1999b) afin de bien comprendre l'expérience subjective des principaux acteurs touchés par l'itinérance (Mayer, Ouellet, St-Jacques et Turcotte, 2000). Ces entrevues, d'une durée moyenne de 60 minutes, ont été réalisées dans des lieux choisis par les répondants, qu'il s'agisse de leur milieu de travail, de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) ou encore d'un endroit public (par exemple, un café). La majorité du temps, les entrevues ont été individuelles (37), mais à quelques reprises (5), notamment en raison de la présence d'intervenants qui avaient des stagiaires, l'entrevue comptait plus d'une personne. Si l'essentiel des informations recueillies lors de ces entrevues était de nature qualitative, des données quantitatives visant à dresser un profil des répondants ont été amassées en fin de rencontre (annexe A). Un seul guide a été utilisé afin de mener les entrevues auprès de nos trois catégories de répondants (annexe B). Deux prétests ont été effectués afin de vérifier si les informations obtenues dans l'entrevue permettaient de répondre aux objectifs de l'étude. Au terme de ces deux entrevues, des modifications mineures ont été apportées au guide. S'il n'en avait été du problème technique qui ne nous a pas permis de récupérer l'enregistrement de l'une des deux entrevues, les deux auraient été conservées dans le corpus de données. Toutes les entrevues réalisées ont été enregistrées, pour ensuite être intégralement retranscrites. Accompagnant ces entrevues, les deux interviewers ont rédigé des notes d'observation pour chacune.

9. Compte tenu du taux de roulement de personnel au sein des organismes communautaires, nous avons abaissé à six mois (au lieu d'un an comme c'est le cas dans les CSSS) le critère d'expérience.

Ces notes, qui donnent de précieux renseignements sur les caractéristiques contextuelles des entrevues, ont également été incorporées au corpus d'analyse.

2.5. Stratégies d'analyse de données

Deux méthodes ont été privilégiées afin d'analyser les données recueillies. Les données quantitatives, recueillies par l'entremise des fiches signalétiques, ont été codifiées, puis analysées à l'aide du logiciel Excel afin de produire des statistiques descriptives (par exemple, fréquence, moyenne) permettant de dresser le profil des répondants de l'étude. Les données qualitatives recueillies dans le cadre des entrevues semi-dirigées ont été analysées selon une méthode classique d'analyse thématique de contenu (voir notamment Bardin, 2007; Miller et Crabtree, 1999a). C'est ainsi qu'une fois les entrevues retranscrites, elles ont été incorporées, avec les notes des interviewers s'y apparentant, dans une base de données qualitatives développée à l'aide du logiciel NVivo™ (version 10). Notre protocole d'analyse comportait ainsi quatre étapes : 1) élaboration de l'arbre de codification, à partir du guide d'entrevue et des thématiques émergentes lors de la lecture répétée des verbatims, 2) codification des segments d'entrevues à l'aide du logiciel NVivo™, 3) regroupement de catégories, amenant une nouvelle codification des extraits antérieurement codifiés et 4) interprétation des données recueillies. L'avantage d'utiliser cette méthode est qu'elle constitue un processus circulaire ou itératif d'analyse permettant des retours aux étapes précédentes tout au long de la démarche de recherche (Silverman et Marvasti, 2008). À ce stade-ci, l'analyse s'est faite sur une base exclusivement descriptive et interprétative.

2.6. Considérations éthiques entourant la réalisation de cette étude

Ce projet de recherche a été approuvé par le Comité d'éthique et de la recherche (CÉR) du CSSS de Chicoutimi le 7 juillet 2014 (annexe C). Cette étude a donc été réalisée dans le respect des principes directeurs issus de *l'Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains* (IRSC, CRSNG et CRSH, 2003). Cet énoncé stipule que les chercheurs souhaitant impliquer des êtres humains au sein de leurs études doivent respecter la dignité humaine, le consentement libre et éclairé, la vie privée et les renseignements personnels. De plus, les chercheurs doivent travailler dans une optique de justice et d'intégration, puis de protection des intérêts des groupes vulnérables. Enfin, ils doivent s'assurer d'un équilibre entre les avantages et les inconvénients associés à la participation à leurs études. Afin de faciliter le consentement éclairé des trois types de participants à l'étude, un formulaire de consentement a été utilisé (annexe D). Il a été lu et signé par les participants au début de chaque entrevue.

Lors de la lecture du formulaire d'information et de consentement, les personnes se sont vues expliquer leurs droits, notamment celui de pouvoir mettre fin à l'entrevue ou de quitter en tout temps le processus de recherche, sans avoir à fournir de raisons ou subir de préjudices. Les participants ont également été informés, à cette occasion, des avantages et des désavantages associés à la participation à cette étude. Enfin, les répondants ont été informés que les données brutes les concernant ne seraient pas transmises à l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean afin d'éviter toute retombée négative et de permettre la plus grande autonomie des participants.

Dans le but de préserver leur anonymat, chaque participant s'est vu attribuer un code numérique au moment de l'entrevue. De cette façon, aucun nom ne s'est retrouvé sur les fichiers audio, les verbatims et les notes d'entrevues. Dans un souci de confidentialité, tout le matériel recueilli a été conservé en tout temps dans un classeur verrouillé situé dans le bureau de l'un des deux chercheurs principaux. Quant aux données disponibles sur support informatique, elles ont été protégées à l'aide d'un mot de passe régulièrement modifié. Seuls les chercheurs, les professionnels et les assistants de recherche de l'UQAC ont eu accès aux données brutes. Enfin, comme indiqué dans les formulaires de consentement, les données seront conservées pour une période de sept ans après la fin de la recherche, pour ensuite être détruites.



3. Présentation des résultats

Cette section vise à faire état des principaux résultats des entrevues menées auprès des intervenants des CSSS et des organismes communautaires, de même que des personnes côtoyant les PSI¹⁰. Elle comprend six parties : les caractéristiques du phénomène, les cycles temporels, la dimension territoriale, les liens sociaux et les interactions sociales, les variations selon le genre et les solutions à mettre en place. Lorsque cela semble pertinent, nous ajoutons des extraits d’entrevue permettant d’illustrer et de mettre en lumière les données. Les extraits d’entrevues ont été anonymisés afin de rendre impossible l’identification des participants. C’est ainsi que les extraits sont identifiés à partir du code du répondant (numéro allant de 1 à 41), de son genre (homme ou femme), de sa provenance (CSSS, organisme communautaire ou autre) et de sa région (Saguenay ou Lac-Saint-Jean).

3.1. Les caractéristiques du phénomène de l’itinérance

Cette section vise à mettre en lumière différents aspects de l’itinérance, tels que les conçoivent les intervenants et les autres acteurs rencontrés. Les informations qui s’y retrouvent constituent donc des représentations sociales du phénomène de l’itinérance et, en ce sens, touchent principalement le quatrième axe de notre étude. La majorité des données présentées dans cette section constitue des informations connues à l’endroit du phénomène de l’itinérance. C’est pourquoi elles seront présentées succinctement, avec peu ou pas de citations à l’appui, afin de mettre l’accent sur des données qui nous paraissent davantage originales.

3.1.1. Les mots pour décrire le phénomène

Afin de décrire l’itinérance, les intervenants rencontrés ont utilisé diverses expressions. Elles renvoient, d’une part, aux différentes définitions, formes et manifestations de l’itinérance et, d’autre part, au rapport que les intervenants entretiennent avec les personnes en situation d’itinérance. C’est ainsi qu’au fil des entrevues, il a été question des personnes : « en situation d’itinérance », « à risque d’itinérance », « sans domicile », « sans domicile fixe », « sans adresse », « sans-abris ». D’autres, se détachant un peu de l’itinérance et référant davantage à une situation de pauvreté, ont parlé de personnes « démunies », « vulnérables », « marginales ». Il est également intéressant aussi de constater que certaines expressions historiquement utilisées pour décrire les PSI persistent toujours dans le discours des intervenants (par exemple, « les clochards », « les quêteux »). Enfin, des expressions qui réfèrent au rôle que les PSI ont dans

10. Afin de faciliter la lecture du texte, les termes « intervenant » et « répondant » seront utilisés autant pour décrire les propos des « intervenants » que des « autres acteurs concernés par le phénomène de l’itinérance ».

l'univers des services de santé et des services sociaux (par exemple, « client », « usager », « citoyen », « personne ») ont été utilisées.

Le plus souvent, les expressions utilisées renvoient à la dimension individuelle du phénomène donc conséquemment les attributs des PSI. Bien que les intervenants reconnaissent les forces des PSI, les expressions utilisées pour les décrire mettent davantage l'accent sur leurs déficits ou sur des attributs non désirables. Ces expressions à connotation négative tracent un portrait peu reluisant des PSI et insistent sur leur immaturité (par exemple : « enfants », « adolescents »), sur la délinquance et la dangerosité potentielle (par exemple : « brutes », « rebelles »), sur la folie (par exemple, « capotés »), la paresse et la déresponsabilisation (par exemple, « ne se mobilise pas », « ne veut pas s'aider »).

3.1.2. Les formes du phénomène

Le discours des intervenants indique que l'itinérance se manifeste sous des formes variées, telles qu'on les voit dans les grands centres urbains, et qu'il n'y aurait pas un profil unique ni spécifique au Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Le premier constat qui émerge des propos des intervenants est que l'itinérance serait un phénomène essentiellement « masculin ». Sans nier l'existence de l'itinérance chez les femmes, les intervenants nous ont davantage parlé d'hommes touchés par cette situation. L'itinérance aurait donc, dans les propos des répondants, un genre.

Le deuxième constat est que sur le territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean, rares seraient les personnes en situation d'itinérance absolue ou, pour le dire autrement, qui seraient en absence de domicile ou dans la rue. La majorité des personnes seraient « à risque » d'itinérance absolue, ce qui signifie qu'elles auraient un toit, un logis, mais que celui-ci serait précaire, temporaire, non sécuritaire. L'itinérance peut donc « se passer dans les maisons, dans le réseau de la personne ». La personne peut se promener de « divan en divan », sans avoir une adresse à elle. Sans bail, sans adresse, sans compte en banque, sans sentiment d'appartenance au territoire ou à un groupe, ces personnes sont portées à changer de lieu. Que ce soit d'un quartier à un autre, d'une ville à une autre ou d'une région à une autre, ce phénomène se traduit par des situations passagères où les personnes squattent des lieux temporairement sans être nécessairement « dans la rue ». Ce sont des lieux publics comme les parcs ou les rues, mais aussi des ressources d'hébergement, des lieux offerts par le réseau personnel, des réseaux entre consommateurs de substances illicites, des lieux offerts sur le marché (maisons de

chambres), des lieux liés au monde communautaire (centres d'hébergement) ou institutionnel (lit de crise, hôpital, prison). Ces occupations peuvent se suivre dans le temps ou se conjuguer simultanément. Être itinérant, ce n'est pas être nulle part. C'est ainsi que les intervenants parlent davantage d'errance ou d'instabilité résidentielle pour qualifier le phénomène en région. L'expression « dans la rue » renverrait d'ailleurs plutôt à un ensemble de clichés véhiculés par l'itinérance « visible », mieux connue dans les grands centres urbains. Or, la majorité des répondants ont affirmé que ce type de situation arrivait rarement dans la région et que le cas échéant, cela se produisait surtout l'été, pour de très courtes durées. Et encore, les PSI ne seraient pas réellement « à la rue », mais iraient plutôt s'installer en périphérie des centres-villes, par exemple dans des boisés, afin d'y passer la saison estivale.

« [...] mais la majorité, ce ne sont pas des gens qui vivent dans la rue techniquement... [...] une des personnes qui techniquement vivait dans la rue, quand je dis ça je dis pas qu'ils passent zéro nuit dans l'année dans une ressource d'hébergement, parce que les gens qui vivent techniquement dans la rue, oui ils sont mieux adaptés que toi pis moi, ils ont du matériel pis des vêtements relativement chauds, ils se sont fait des abris de fortune, mais quelques fois par année, mettons tu pognes une bonne grippe, ben ça c'est une bonne raison pour qu'ils aillent passer une petite semaine à la maison d'accueil pour sans-abris... » (#6, homme, organisme communautaire, Saguenay)

« [...] c'était la première fois que j'entendais parler d'une itinérance structurée [...] j'ai compris qu'il y avait diverses formes d'itinérances, pis je dirais que ce que je connais moi de l'itinérance, par rapport moi à la maison d'hébergement, c'est vraiment une dame qui ne dort pas nécessairement dans la rue ou dans les parcs, mais qui dort à différents endroits, qui n'a jamais d'appartement fixe mais qui se promène d'une maison d'hébergement à l'autre, la famille, un ami... c'est plus vraiment comme... pas de chez-soi fixe mais pas non plus dormir dans les parcs. » (#11, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Le troisième constat, qui rejoint le précédent, concerne le caractère invisible ou caché de l'itinérance. Les intervenants rencontrés considèrent que l'itinérance en région se distingue de l'itinérance en milieu urbain ou, pour être plus précis, de l'itinérance telle que vécue à Montréal. Par opposition à ce qui est visible dans les rues de la métropole, les intervenants insistent sur l'invisibilité du phénomène au Saguenay–Lac-Saint-Jean, ce qui serait d'autant plus vrai pendant la saison hivernale. Cette invisibilité aurait pour conséquence le manque de reconnaissance du phénomène et aurait un impact direct sur la mise en place de services pour répondre aux besoins des PSI.

« Oui toutes les régions éloignées du Québec, c'est la visibilité de la problématique qui est pas là... [...] nous on est encore à informer la population qu'il y a des itinérants à Saguenay, qu'il y a des utilisateurs de drogues injectables à Saguenay et que oui, il y a du travail du sexe à Saguenay. Monsieur et madame Tout-le-Monde sont surpris de ça : "comment ça y'en a à Saguenay, je ne les ai pas vus..." » (#5, homme, personne côtoyant des PSI, Saguenay)

« [...] l'itinérance en région, on le sait, ce n'est pas le stéréotype de la grande ville, ce n'est pas le banc de parc pis ce n'est pas rien de tout ça. [...] Ça ne se passe pas en dessous des viaducs. Ça se passe dans les maisons, ça se passe dans le réseau de ces personnes-là. [...] Pour moi, l'itinérance en région, c'est quelque chose qui est tabou, qui est caché, qui n'est pas visible, mis à part que si tu es un intervenant social qui agit en ce sens et qui accompagne les gens, pour te rendre compte qu'effectivement c'est comme du vagabondage. » (#12, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Enfin, le dernier constat concerne le caractère « situationnel » de l'itinérance. C'est ainsi qu'une majorité de personnes se retrouveraient « temporairement » en situation d'itinérance en raison de différents facteurs, notamment la sortie d'institution (par exemple, hôpital, prison, maison d'hébergement) ou de difficultés particulières qui les fragilisent (par exemple, rechute liée à la maladie mentale ou à la consommation d'alcool ou de drogues). L'itinérance serait donc un processus évolutif et non un état statique des conditions de vie comme une tare ou une maladie incurable. Il y a différents types ou degrés d'itinérance à travers lesquels les personnes cheminent au gré du temps et des situations vécues. Les trois types de PSI décrits par l'intervenante d'une maison d'hébergement pour hommes ne sont pas sans rappeler les types d'itinérance situationnelle, cyclique et chronique définis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2014 : 30-31).

« Moi je dis, il y a comme trois sortes qui nous arrivent. [...] La première fois ce n'est pas de sa faute, c'est une raison de circonstance et il va être quatre, cinq jours, le temps de faire des appels et il va se relocaliser là. Et de ce type d'itinérance là, écoute... moi je dirais que 50 % on ne les reverra plus, ils vont régler leurs problèmes, soit que c'est une séparation, une perte d'emploi, chaque raison est là. Mais quelqu'un qui va une couple de mois en psychiatrie, bien il a perdu son logement, il a perdu ses affaires alors quand il ressort, le temps de reprendre des contacts avec ses proches, ça prend un peu de temps. [...] Deuxième fois là, bien il ne sait pas comment ça se fait, mais il s'est encore ramassé dans la rue un peu comme ça, sans adresse fixe et là quand il téléphone à ses amis, ça répond moins, ils ne peuvent plus le prendre [...]. Et la troisième fois, bien souvent ils sont dans la misère là. [...] Oui, là je me dis... là la troisième fois, là ils sont dans la misère et il faut vraiment... là il commence à dire... bien je pense que j'ai un problème là. » (#3, femme, organisme communautaire, Saguenay)

Alors qu’une majorité d’intervenants abondent dans le sens de ce portrait, certains s’en détachent un peu et indiquent que le phénomène de l’itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean ne serait pas différent d’ailleurs. Qu’elles soient à Montréal, à Québec ou en région, les PSI partagent une souffrance commune. L’itinérance se traduirait par une instabilité de l’être, un mal existentiel, nécessairement invisible. Plusieurs intervenants ont parlé d’une instabilité vécue « dans la tête et le cœur » (#14, femme, organisme communautaire, Saguenay), d’être « pauvre en dedans » (#17, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean) ou encore ont évoqué les souffrances humaines que représentent la solitude, l’isolement, le manque d’amour et la faim. Au plan symbolique, l’itinérance soulève des questions identitaires et spirituelles qui n’ont rien à voir avec l’itinérance physique et visible.

« [...] l’itinérance ce n’est pas juste vivre dans la rue pour moi, l’itinérance va au-delà de ça. C’est toute la souffrance que quelqu’un peut véhiculer : la solitude, l’isolement, le manque d’amour, c’est... je pense que c’est tout ça pour moi. » (#1, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« [...] que tu aies faim à Montréal ou que tu aies faim à Chicoutimi, que t’aies frette à Montréal ou que t’aies frette à Chicoutimi ou à Jonquière [...] au niveau de la souffrance pis de la misère humaine, que t’aies la galle à Montréal ou que tu l’aies à Jonquière, ce n’est pas plus gagnant. Peut-être qu’en termes de nombre, y’a une différence quoique j’ai aucune idée des proportions... le profilage que peuvent subir les... le profilage policier à l’égard des itinérants, je pense... j’aurais de la misère à mon avis à y voir une différence... ils peuvent avoir un profilage qui est négatif de par la judiciarisation de la pauvreté ou de la santé mentale, mais est-ce qu’il y a une différence ou quelles sont les différences? C’est sûr qu’il y a des différences, mais au niveau humain, quand tu es dedans, je ne crois pas... » (#39, homme, CSSS, Saguenay)

3.1.3. Les facteurs impliqués

L’itinérance ne relève pas d’une cause unique. Elle résulte plutôt d’un ensemble de facteurs qui interagissent entre eux de façon à la prévenir, en augmenter le risque ou encore la produire. Ces facteurs sont très nombreux et très diversifiés, ce qui rend pratiquement impossible l’identification d’une « séquence » qui, à coup sûr, mènerait vers l’itinérance. L’itinérance n’arriverait pas « par accident », sans crier gare. Bien que les personnes interviewées aient souvent décrit le phénomène comme un ensemble de situations inattendues (subies) caractérisées par l’ici et maintenant, le sentiment d’urgence, des situations de crise et l’improvisation, il serait faux de dire que personne n’est à l’abri selon cet intervenant :

« [...] personne est à l'abri, tout le monde risque l'itinérance... c'est faux, un jugement de jeune intervenant, c'est complètement faux, t'as des facteurs de protection, fait que tu ne seras pas itinérant. » (#6, homme, organisme communautaire, Saguenay)

Du point de vue des intervenants, le phénomène de l'itinérance résulterait de la combinaison entre plusieurs facteurs qui relèvent soit de l'individu, soit de l'environnement, soit des interactions entre les deux. Cependant, les répondants ont davantage insisté sur les facteurs de risque que sur les facteurs de protection de l'itinérance.

Les facteurs qui relèvent de l'individu sont de divers ordres. Parmi les éléments le plus fréquemment mentionnés, notons : les troubles mentaux, en particulier les troubles mentaux graves (par exemple, schizophrénie et autres troubles psychotiques), la consommation d'alcool et de drogues, qu'il s'agisse d'abus ou encore de dépendance aux substances, les comportements « antisociaux » ou dit autrement la délinquance adulte et les problèmes de santé physique. La question de la concomitance (troubles mentaux et consommation) a été soulevée à plusieurs reprises comme étant un élément « caractéristique » des personnes en situation d'itinérance. À ces facteurs s'ajoutent aussi les événements biographiques qui ont pour effet de fragiliser l'individu, comme par exemple le décrochage scolaire, les pertes d'emploi ou encore les ruptures amoureuses. L'institutionnalisation et, conséquemment, la sortie de l'institution après un séjour prolongé, a également un impact sur le phénomène. Cela est aussi vrai pour les jeunes qui quittent le Centre jeunesse après avoir atteint la majorité que pour les adultes qui ont effectué des séjours en institution psychiatrique ou qui ont été incarcérés. Le manque de préparation pour le retour dans la communauté, combiné à d'autres facteurs tels que l'éloignement du réseau social peuvent contribuer à fragiliser les personnes qui ont été institutionnalisées pour de longues périodes.

En ce qui a trait aux facteurs environnementaux, ils sont également de divers ordres. Certains concernent davantage l'environnement immédiat (facteurs microsociaux), la famille, les amis, le voisinage, alors que d'autres touchent davantage les structures sociales (facteurs macrosociaux). La violence, peu importe sa forme (physique, psychologique, sexuelle), son origine (famille, conjoint, ami) et l'âge auquel elle est perpétrée (enfance, adolescence, âge adulte), constitue un facteur ayant une importance cruciale sur l'émergence du phénomène de l'itinérance. Cette violence, en plus de ses nombreuses conséquences aux plans physique et psychologique, constitue l'un des facteurs, qui peut amener une personne à choisir de quitter son foyer parce que

la situation est jugée intolérable. C'est ainsi que des jeunes sont poussés vers la fugue ou encore que des femmes se retrouvent en maison d'hébergement afin de fuir une situation jugée intolérable (par exemple, violence conjugale, prostitution, communauté autochtone).

L'éloignement de la famille et des amis, à la suite de comportements répréhensibles (violence, par exemple) ou à des habitudes de vie jugées inacceptables (consommation, délinquance) et dans un but de protection, a également été nommé par les intervenants. Le fait « d'avoir épuisé » son réseau social peut contribuer à un plus grand isolement social, qui peut fragiliser l'individu. Ce phénomène « d'épuisement des ressources » se voit également du côté des organismes communautaires et des services de santé et des services sociaux, ce qui a pour effet d'en limiter l'accès (en termes de fréquence ou de durée).

Les conditions de logement (logement abordable, accessible, salubre, sécuritaire) constituent également un facteur ayant un impact sur le phénomène de l'itinérance. La tolérance des propriétaires face à certains comportements ou, à l'inverse, l'éviction d'un logement pour faute de paiement ou pour des motifs d'ordre relationnel (par exemple, conflits avec le propriétaire, querelles avec les autres locataires, violence envers autrui) sont également des facteurs ayant été nommés par les intervenants.

La pauvreté, qu'elle soit associée à des contraintes physiques ou psychiatriques, qu'elle découle des habitudes de vie des personnes (par exemple, consommation) ou qu'elle soit associée à des événements de vie (par exemple, divorce, perte d'emploi) n'est pas sans avoir de conséquences sur le phénomène de l'itinérance. La pauvreté a été maintes fois associée à l'itinérance et souvent mise en relation avec l'augmentation du coût des loyers et de la nourriture. Plusieurs travailleurs se retrouvent dans des situations financières précaires, « sur la corde raide » ou « à risque d'itinérance »; d'autres, dont les prestataires d'aide sociale, ne reçoivent pas un revenu minimum leur permettant de répondre à leurs besoins de base. Plus globalement, les modes d'organisation capitaliste sont pointés du doigt par certains intervenants ou personnes côtoyant les PSI; ils apparaissent être au fondement des inégalités sociales. Enfin, le fait d'appartenir à un groupe minoritaire, par exemple le fait d'être un membre des Premières Nations ou encore d'être un nouvel arrivant au Québec, peut augmenter le risque d'itinérance.

3.1.4. Le quotidien des personnes en situation d'itinérance

L'itinérance ne vient jamais seule, elle est associée, comme plusieurs phénomènes sociaux, à la coexistence et aux interactions entre de multiples facteurs ou difficultés. L'itinérance est marquée par la pauvreté. L'endettement qui l'accompagne amène un mauvais dossier de crédit qui, à son tour, nuira à l'insertion économique et à l'accès à la consommation. Le quotidien des personnes en situation d'itinérance, malgré une apparence de « désorganisation », est structuré autour d'activités visant la satisfaction de leurs besoins de base. C'est ainsi que les personnes passent une grande partie de leur temps à chercher des endroits pour se nourrir, se laver et dormir. Elles fréquentent différentes ressources de la communauté telles que les soupes populaires, les épiceries communautaires, les comptoirs de distribution alimentaires et vestimentaires, de même que la maison des sans-abris. Afin de survivre, elles feraient également appel au crédit, aux prêts usuraires, ce qui renforce l'endettement et oblige au travail au noir. Ces difficultés financières ne sont qu'un aspect des nombreux cercles vicieux qui empêchent la réinsertion ou la rendent plus difficile.

Les intervenants ont plus spécifiquement fait référence à un cercle vicieux impliquant une triade de difficultés : les troubles mentaux, la consommation d'alcool et de drogues et la délinquance. Ces problématiques sont interreliées sans toutefois que l'on puisse identifier le premier maillon de la chaîne. Leur combinaison peut conduire par exemple à la judiciarisation et à l'emprisonnement ou à l'aggravation des problèmes de santé (par exemple, le vieillissement prématuré). Elles ont aussi pour effet de marginaliser les personnes et de rendre plus difficile l'accès au logement. C'est ainsi qu'une majorité de personnes se retrouvent en maison de chambres en raison de leur faible coût, du peu d'engagement requis pour y accéder (pas de bail) et du haut seuil de tolérance de ces milieux face aux trois difficultés citées plus haut. Le fait de vivre dans une maison de chambres peut toutefois avoir pour effet d'entretenir le cycle de ces difficultés, en raison de la présence d'alcool, de drogues, de violence et du stress qui leur est associé.

Cette concomitance a très certainement pour effet de contribuer à une certaine forme de marginalisation des personnes en situation d'itinérance. Il devient difficile pour elles d'accéder à un emploi, de maintenir des liens sociaux ou, en d'autres termes, de participer pleinement à la société. Sans être complètement isolées socialement, plusieurs PSI auraient à (re)composer régulièrement un réseau social, vivant ainsi des périodes plus ou moins longues de solitude « contrainte ». L'isolement ferait néanmoins partie des réalités de nombreuses personnes se retrouvant régulièrement, ou pour des périodes prolongées, en situation d'itinérance.

3.1.5. Les forces des personnes en situation d'itinérance

De façon générale, lorsque les intervenants parlent des personnes en situation d'itinérance, ils font référence aux difficultés qu'elles vivent. Cependant, les intervenants reconnaissent aux personnes en situation d'itinérance des forces individuelles (compétences, talents, buts) et environnementales (opportunités, soutien social). « L'intelligence de la rue » ou la débrouillardise et les stratégies qui en découlent sont des forces qui ont maintes fois été nommées. Leur capacité à trouver des solutions immédiates pour répondre à leurs besoins, en faisant appel à leur réseau social ou aux services disponibles sur le territoire par exemple, constitue l'une des actions le plus souvent mentionnées. Cette débrouillardise va souvent de pair avec une bonne connaissance du réseau de services et une certaine capacité d'organisation afin d'assurer la gestion du quotidien ou de l'utilisation des services. Impressionnés par les capacités des PSI, plusieurs intervenants se demandent s'ils seraient en mesure d'en faire autant dans une situation similaire. Cette capacité à faire face à l'adversité ou « résilience » est également une force mentionnée par les intervenants. C'est ainsi qu'en dépit d'un passé empreint de violence et de conditions de vie actuellement difficiles, les personnes parviennent à « se mobiliser », à « se mettre en action », espérant un futur meilleur. La création littéraire et artistique est notamment un outil ayant permis à certaines personnes de se libérer et de s'épanouir. La reconnaissance envers les intervenants, de même que le respect, la politesse et la gentillesse sont également des qualités retenues. Les intervenants mentionnent que rares sont les personnes désagréables. Enfin, en ce qui concerne les forces environnementales, l'entraide vient au premier rang. Des systèmes d'échange de biens et de services sont présents dans la majorité des réseaux sociaux que côtoient les personnes en situation d'itinérance, témoignant ainsi de la générosité de leur entourage.

3.1.6. En conclusion

L'itinérance est un phénomène complexe impliquant des interactions constantes entre les facteurs individuels et les facteurs environnementaux ou structurels. La combinaison de ces facteurs a pour effet d'accentuer le risque d'itinérance d'une part et, d'autre part, de maintenir les personnes dans cette situation. La question de l'itinérance « choisie » revendiquée par certaines PSI est toutefois remise en cause par la majorité des intervenants rencontrés. Même lorsqu'il y a apparence de choix, par exemple lorsque la personne choisit la rue plutôt qu'un milieu violent afin de protéger son intégrité, les intervenants demeurent sceptiques. Les intervenants ont de la difficulté à s'imaginer que vivre dans de telles conditions, avec une telle souffrance, puisse être un choix, quoi qu'en disent les PSI. Ainsi, malgré les arguments des PSI disant qu'elles sont

heureuses, qu'elles sont libres, que l'itinérance est un style de vie, les intervenants ont de la difficulté à croire à ce « bonheur exprimé ». Pour eux, l'itinérance constituerait la résultante d'une série de difficultés qui paraissent insolubles tant pour la personne que pour son environnement. Il y a donc une distance notable entre les interprétations que les intervenants donnent de la situation des PSI et celles qu'en proposent les PSI elles-mêmes. Pour les intervenants, elle se définit essentiellement par les difficultés et les échecs rencontrés et doit être analysée comme une interaction entre la personne et son environnement. Cela ne signifie pas que la personne n'a pas de pouvoir sur sa situation, mais l'impression « d'insolubilité » du problème peut amener la personne à se décourager, à baisser les bras, devant l'ampleur du chemin à parcourir pour « peut-être » avoir une meilleure qualité de vie. L'extrait suivant en témoigne :

« Tu sais volontaire... [...] Est-ce vraiment un choix? Ben je ne suis pas sûr! Tu sais il est arrivé pleins de choses qui font en sorte que ce ne sont pas vraiment des choix, ce sont des conséquences... [...] OK t'as fait le choix de pas renouveler tes cartes, mais quand tu as besoin d'avoir accès à un médecin ou à quoi que ce soit, bien là t'as plus accès... là ce n'est plus une question de choix, t'es barré. Ne pas s'inscrire à l'aide sociale [...] non je ne veux pas avoir d'aide sociale... c'est correct là on parle d'un choix mais t'as pas d'adresse, donc si tu voulais de l'aide sociale, bien t'en aurais pas non plus! C'est toujours embêtant le choix, les gens vont dire : ils ont choisi de faire ça... ils ont juste à prendre des décisions pis à pas vivre dans la rue. Ce n'est pas toujours aussi simple que ça, je n'ai jamais rencontré quelqu'un qui à 100 %, c'est un choix... j'ai 200 000 \$ à la banque, mais je vis dans la rue. Ça, je n'en ai pas rencontré. » (#6, homme, organisme communautaire, Saguenay)

Tout en reprenant souvent à leur compte les distinctions proposées dans les documents du MSSS (itinérance cyclique, situationnelle, chronique), les intervenants rencontrés utilisent aussi plusieurs autres expressions pour désigner le phénomène où se retrouvent les PSI. Ils parlent de SDF, d'itinérance cachée, d'être dans la rue, d'être à risque d'itinérance. Ils distinguent l'itinérance choisie de l'itinérance subie et leurs discours montrent qu'elle peut fort bien être imprévisible et surgir sans qu'on s'y attende. Ces appellations renvoient toutes à la mobilité, au déplacement *par opposition à la fixité*. Cette fixité peut être résidentielle (avoir un domicile), mais réfère aussi à quelque chose de plus immatériel : avoir une « adresse postale » ou un compte en banque sont des points fixes dont sont dénués les itinérants, bien qu'ils ne renvoient pas à un lieu matériel, mais à une situation institutionnelle ou financière. Les entretiens montrent aussi que la fixité « physique » (résidentielle) s'accompagne (ou plutôt : doit s'accompagner – on notera l'importance de la nuance normative) d'une intégration à la consommation : avoir un domicile signifie avoir une laveuse, une sècheuse, un poêle.

Pour comprendre la distinction entre mobilité et fixité, on doit donc aller plus loin que la seule dimension géographique.

3.2. Les cycles temporels de l'itinérance

La mobilité, tout comme la stabilité des personnes en situation d'itinérance, est conditionnée par un aspect temporel. À travers leurs discours, les répondants ont en effet fait allusion à différents « cycles », par définition récurrents, dans lesquels évoluent les PSI. Ces cycles ont une influence sur la présence des PSI dans le territoire, mais également sur la fréquence d'utilisation des ressources disponibles dans la région. Cette section abordera la question des cycles saisonniers, des cycles mensuels et des cycles journaliers.

3.2.1. Les cycles saisonniers

L'influence du climat sur l'itinérance et sur l'utilisation des ressources disponibles dans la communauté ne sont plus à démontrer. À l'unanimité, les répondants ont parlé de l'influence des saisons sur les PSI et leurs besoins en matière d'hébergement. Il serait en effet « plus facile » de faire face à l'itinérance en été, lorsque la météo est plus clémente et permet de camper, de se construire des abris de fortune dans le bois, de passer du temps sur les places publiques et de se trouver du travail saisonnier (par exemple, cueillette de fruits). Ce facteur météorologique aurait un impact sur l'accroissement du nombre de PSI sur le territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean au cours de la période estivale. En effet, des personnes originaires de la région ou en provenance d'autres territoires profiteraient des beaux jours et des opportunités sur le territoire pour venir s'y établir. Malgré tout, du point de vue des maisons d'hébergement et des ressources, l'été serait en général, une période moins achalandée et on y retiendrait moins les personnes selon un intervenant. Il y aurait donc un mouvement « en dehors » des services l'été.

« [...] on sait que pour l'été ils sont dans le bois à L'Anse-Saint-Jean. » (#20, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« [...] c'est plus de l'extérieur de la région qui s'en viennent ici quasiment pour l'été... Ils vont se tenter des fois dans des campings ou des terrains un peu reculés de la ville. » (#34, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

En revanche, la période hivernale aurait l'effet inverse. On observerait un mouvement de recherche d'un endroit pour se réchauffer. C'est ainsi que les PSI s'organiseraient pour trouver une maison de chambres, une maison d'hébergement, ou encore pour aller en détention ou se faire relocaliser. Les centres de jour, les lits de crise et les

services de dépannage alimentaires seraient également plus fréquentés l'hiver. De plus, et cela est notamment engendré par la présence de ressources accrues, on observerait un mouvement de migration vers les grands centres urbains, en particulier Québec et Montréal.

« [L'itinérance] est beaucoup plus je dirais évidente l'été que l'hiver, parce qu'à l'hiver on dirait ce n'est pas parce qu'on les voit pas qu'elle n'existe pas, c'est juste que tu as intérêt à te trouver une place assez rapidement, peu importe. [...] l'hiver, on a besoin de faire plus de relocalisation que l'été, du fait que là tu fais coucher personne dehors à -40. » (#21, homme, CSSS, Lac-Saint-Jean)

« Bien lui il quittait, à la minute qu'il fait froid là, on ne les voit plus, ils s'en vont. [...] moi j'avais su qu'il était parti à Québec et je m'étais dit tout de suite dans ma tête... probablement qu'à Québec il y a pas mal plus de places pour se cacher... » (#16, femme, personne côtoyant les PSI, Lac-Saint-Jean)

3.2.2. Les cycles mensuels

Les revenus et les dépenses des personnes en situation d'itinérance ont également une incidence sur leur mobilité et leur stabilité. Pour ces personnes, le revenu prend généralement la forme de prestations d'aide sociale déposées au début de chaque mois. Il s'agit alors d'un moment charnière : paiement du loyer et des autres comptes, déménagement, désengagement d'une démarche d'interventions entamée au sein d'un service, remboursement de dettes, consommation. À mesure que le mois avance, les intervenants remarquent une utilisation marquée des services.

« Normalement c'est toujours plus temporaire, je pourrais dire souvent en fin de mois. [...] quand ils reçoivent leur chèque, bien ils réussissent toujours à s'organiser, mais c'est sûr quand ils arrivent vers le 10, 12 ou 15 du mois, bien là c'est plus difficile. » (#29, homme, CSSS, Lac-Saint-Jean)

« [...] c'est sûr que les gens quand ils reçoivent leur chèque de bien-être, le premier du mois, on est peut-être trois, quatre jours pour respirer un peu. [...] La clientèle va peut-être baisser à 50, 60 [repas] par jour. Deuxième semaine on monte à 70, 80. Là de ce temps-ci ça tourne autour de 80 par jour facilement. Facilement. » (#5, homme, personne côtoyant les PSI, Saguenay)

« [...] le premier, ils ont leur chèque, pis le premier au soir [plusieurs locataires] ont plus un cent... fait que tout le mois, ils ne savent pas comment s'administrer, fait que ça prend de l'aide [...] quelqu'un, un travailleur de rue, qui s'occupe d'eux [...] » (#26, homme, autre, Lac-Saint-Jean)

3.2.3. Les cycles de fréquentation et de dispensation des services

Du point de vue des intervenants, le quotidien des PSI serait tributaire des horaires des ressources qu'elles fréquentent. Les heures d'ouverture et de fermeture, les heures de repas, la fréquence des rencontres avec la planification d'activités diverses, la durée et la fréquence des interventions ainsi que la durée d'hébergement permise déterminent l'utilisation du temps et le mode de vie des usagers. La régularité des services, de même que la pérennité des équipes d'intervention peuvent favoriser le développement du lien de confiance et l'amélioration de leur situation à moyen et à long terme.

À l'égard de la fréquentation des services, quelques intervenants indiquent qu'une petite proportion d'individus utilise grandement les services. Cette récurrence dans l'utilisation des services se prolonge parfois sur plusieurs années et serait associée, selon certains intervenants, à la fermeture de l'Institut Roland-Saucier (IRS).

« [...] de l'itinérance ici, je dirais qu'on a peut-être 5 % que c'est récurrent... ça donne peut-être 3, 4 clients à l'année qu'on est sûr de revoir l'année d'après ou que j'ai revu durant les 8 dernières années... » (#19, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« [...] on dit que de 18 à 35 ans tu peux avoir un épisode de sans domicile fixe et ça peut arriver... sur 50 % des personnes, il va y en avoir juste 10 % qui vont rester à peu près dans le giron si on peut appeler, dans le cercle de l'itinérance. » (#2, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« [...] quand ils ont fermé Roland-Saucier, on en a perdu une coupe dans la rue pis on en a perdu... tu sais... pis ça a pris quand même une bonne dizaine d'années avant de rapatrier ces personnes-là, les replacer en hébergement parce que c'était quand même des personnes chronicisées. » (#28, homme, CSSS, Saguenay)

La question du temps dans les services a également été abordée sous un autre angle, celui des contraintes organisationnelles auxquelles font face les intervenants. Le manque de temps ou la nécessité d'avoir plus de temps pour intervenir adéquatement, dans le respect du rythme des personnes, a été évoqué à maintes reprises.

« [...] ce 21 jours-là, il favorise l'itinérance, sans le vouloir... Mais c'est ça, dire à la résidente, la situation doit être réglée d'ici 21 jours, pour moi, c'est complètement... d'abord, ça ne respecte pas le rythme de la personne, pis ça fait en sorte qu'au bout de 21 jours, si la situation est pas réglée, elle s'en va dans une autre maison, c'est clair. » (#11, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« De se laisser le temps. Tu ne peux pas changer toute du jour au lendemain. Même si tu as fait une thérapie, quand tu sors après, ostie attache ta tuque! Parce que là, en thérapie, c'est la même chose, tu es encadré, c'est le temps de péter des coches, t'as un intervenant, t'as pas à gérer tes comptes, t'as un horaire, quand tu sors, ce n'est pas ça là [...] » (#8, homme, organisme communautaire, Saguenay)

La possibilité d'offrir les services requis au moment opportun ou, en d'autres termes, au moment souhaité par la personne en situation d'itinérance a également été mentionnée. En effet, selon plusieurs personnes interviewées, l'itinérance se manifeste souvent dans « l'ici et maintenant » et « par vagues », ce qui confère au phénomène un caractère éminemment imprévisible, tant pour les PSI que pour les intervenants. Ceux-ci doivent composer avec l'incertitude et faire preuve de souplesse quant aux heures des rencontres et des suivis avec les PSI. Les délais qu'imposent parfois l'instabilité et le manque d'assiduité des PSI impliquent des procédures plus lentes et des suivis plus difficiles.

« [...] on peut pas l'asseoir avec nous pendant 48 heures là sans la lâcher [...] la personne elle doit repartir, mais elle s'en va où pendant ce temps-là, elle va peut-être consommer, elle va peut-être rencontrer quelqu'un, est-ce qu'on va la revoir la semaine prochaine, est-ce qu'on va la revoir demain [...] la personne si elle revient juste 5 semaines plus tard tu la vois au bureau... ouais pis, mes cartes... ben là, on a rien pu faire, t'étais pas là... des fois y'a des délais... fait que c'est bien compliqué [...] » (#6, homme, organisme communautaire, Saguenay)

3.2.4. En conclusion

Cette section montre que l'itinérance se manifeste par cycle, au gré des saisons, des mois et des jours qui ponctuent le mode de vie des PSI. Elle a donc cette particularité de devenir plus visible pendant l'été et à la fin du mois, ce qui ne veut pas dire qu'elle disparaît l'hiver. Les personnes trouvent plutôt des stratégies pour affronter les contraintes liées à la température et au manque de revenu. Si les services apportent une certaine stabilité aux PSI, ils contribuent également aux dynamiques d'inclusion et d'exclusion. En effet, une gestion « temporelle » de l'itinérance opère par l'entremise de contraintes liées au temps au sein des organismes communautaires et des services publics. Bien que ces dimensions temporelles régulent l'itinérance, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'un phénomène évolutif qui se caractérise par l'imprévisibilité du moment présent, l'urgence et les situations de crise. À cet effet, il semble que plus ces situations sont vécues fréquemment, plus le risque de vivre l'itinérance chronique augmente. L'accès à des services durables et en quantité suffisante trouve ainsi toute sa pertinence.

3.3. La dimension territoriale de l'itinérance

Cette section vise à rendre compte des propos des intervenants et des personnes côtoyant les PSI concernant les particularités de l'itinérance dans une région éloignée comparativement aux grands centres, les variations selon la sous-région (Saguenay et Lac-Saint-Jean) et le milieu urbain ou rural, et le rapport des PSI à l'espace et au territoire. Nous verrons que sur ce dernier point, la répartition des services joue un rôle important.

3.3.1. L'attrait des villes-centres

Les centres-villes ont toujours attiré et attirent encore les personnes en situation d'itinérance. Ainsi, ce qui est vrai pour Montréal ou Québec l'est également, dans une moindre mesure, pour les centres que constituent Chicoutimi ou Jonquière pour le Saguenay ou Alma et Roberval pour le Lac-Saint-Jean. Le premier des motifs expliquant cette réalité est lié à la plus grande disponibilité des services et des ressources dans les villes-centres en comparaison avec les régions périphériques. Cela est encore plus vrai lorsque ces régions périphériques sont des milieux ruraux.

« Au niveau de l'itinérance là [...] dans les milieux ruraux [...] il n'y a pas de ressources à St-Honoré, il n'y a pas de ressource à Ste-Rose-du-Nord, y'a pas de ressource à St-Fulgence. [...] il va venir ici [à Chicoutimi], parce que lui mettons s'il quête, il a besoin de manger, les soupes pis tout ça, c'est toute ici, c'est pour ça que tu vas l'avoir centralisé à Chicoutimi. » (#8, homme, organisme communautaire, Saguenay)

La présence de logements, d'emplois, de réseaux familiaux et sociaux, de moyens de transport public, motive les déplacements des PSI de la périphérie vers les centres. Ce qui est vrai pour les natifs de la région l'est également pour les personnes en provenance d'autres régions ou provinces.

« [...] des fois, c'est du monde qui vient pas nécessairement de la région ou ben de la MRC, pis ils s'en viennent par icitte; "on aimerait ça connaître les endroits" ou "j'aimerais ça avoir un médecin de famille, regarder pour avoir une carte d'assurance maladie, regarder pour faire une demande au guichet d'accès", des trucs comme ça, regarder pour des transferts de dossier... Mais c'est de l'accompagnement qu'on fait avec eux autres aussi. » (#34, homme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Ceci dit, certaines politiques municipales contribuent au mouvement inverse. En effet, la revitalisation urbaine qui engendre la gentrification et, parallèlement, la crise du logement provoque l'évincement, sinon le départ des plus démunis de la société vers les périphéries.

« [...] il y a une crise du logement et c'est clair qu'au niveau de la politique municipale ce n'est pas correct non plus. Jean Tremblay est en train de faire comme le maire Labeaume, genre... je vais faire un beau centre-ville qui va bien paraître, mais je vais tout crisser le monde dehors du centre-ville. Pour moi ils sont trop pauvres [...] » (#10, femme, organisme communautaire, Saguenay)

3.3.2. L'organisation des ressources et des services sur le territoire

Au-delà de la présence et de la disponibilité des ressources communautaires et des services sociaux, les modèles d'organisation et de dispensation de services ont un impact sur la mobilité des PSI sur le territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean. À travers les entrevues, les intervenants ont notamment parlé de l'impact favorable ou défavorable des changements organisationnels sur les PSI. La désinstitutionnalisation, s'étant traduite sur le territoire, par la fermeture de l'IRS et le déploiement des équipes d'intervenants dans les CLSC, est un moment charnière mentionné par plusieurs des informateurs. Cette fermeture a contribué à la décentralisation des services jusque dans les régions plus éloignées qui, jusque-là, étaient moins bien pourvues. Cette fermeture a également contribué à un élargissement et une diversification des réseaux de collaboration entre établissements, professionnels et secteurs.

« [...] tout était centré vers l'Institut Roland-Saucier, t'avais des plateaux de travail à l'intérieur même de l'hôpital [...] là c'est toute dans la communauté, fait que là c'est tout le monde qui doit s'adapter [...] tu reçois pas juste un téléphone d'un intervenant de l'hôpital, tu peux recevoir un téléphone d'un propriétaire, tu peux recevoir le téléphone du 2^e voisin du bloc, parce que là, ton patient il fait telle affaire dans la rue ou je sais pas trop quoi... faut agrandir notre champ d'intervention et faut favoriser la communication avec les partenaires dans la communauté, ça peut aller de la brigadière à la caissière du dépanneur du coin, c'est assez large... fait qu'au début, ça a été une grosse marche, une grosse adaptation, une grosse marche à monter... » (#32, homme, CSSS, Saguenay)

La structure actuelle des services, sous forme de réseaux locaux de services, favorise la stabilité et la mobilité intraterritoriale, en raison des ententes existantes entre les CSSS et les organismes communautaires d'un territoire donné. On privilégiera le référencement intraterritorial plutôt qu'extraterritorial lorsque les ressources requises sont disponibles. Dans certains cas toutefois, cela s'avère impossible, en raison du manque de places ou encore de l'inexistence de ressources ou de services. Comme le suggère l'extrait suivant, cette situation est toutefois loin d'être idéale, tant pour les intervenants qui ont à orchestrer le déplacement que pour les personnes qui sont déracinées de leur milieu.

« [...] avec le CSSS de Chicoutimi [ce] n'est pas une exclusivité, mais on a une entente. Alors majoritairement ce sont des clients de provenance Chicoutimi. » (#20, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« [...] au Lac, le travailleur de rue, il faut qu'il pogne son gars de Roberval et s'il n'y a pas de place, il faut qu'il l'envoie à Chicoutimi, ce n'est pas super, c'est l'enlever de son milieu et c'est qui va l'amener à Chicoutimi? C'est à deux heures Roberval-Chicoutimi. » (#10, femme, organisme communautaire, Saguenay)

L'étendue du territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean, combinée à un piètre réseau de transport en commun, rend difficile l'accès aux services. Les coûts associés aux déplacements constituent souvent un frein à l'accès aux ressources et services appropriés. Le déploiement d'équipes mobiles d'intervention permet notamment aux personnes vivant dans un territoire rural d'être desservies.

« [...] fait que ça, c'est une des grosses difficultés qui font qu'ils vont être difficiles à rejoindre en région. Parce que c'est ça, c'est vraiment étalé là. » (#8, homme, organisme communautaire, Saguenay)

« [...] on a tenté [...] de faire venir les intervenants mettons basés à Alma, mais qui desservent Saint-Jean-Est. On a tenté de les faire venir, de les faire voir, de les faire rencontrer des gens, mais dans leur localité, plutôt que d'amener le client vers l'organisme qui est à Alma. » (#12, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Les milieux ruraux ont néanmoins certains avantages tels que la présence de réseaux de soutien et d'entraide, ou d'endroits où se loger. Selon un intervenant, les options de logement seraient plus nombreuses et accessibles et favoriseraient la rétention de certaines PSI, ce qui est l'objectif recherché.

« [...] pour un temps X, il va rester chez un de ses chums qui a un appart à St-Ho [Saint-Honoré], mais la réalité, il est itinérant, mais là, il va rester là. C'est plus de même, à cause que d'être dans la ruralité, ça se connaît plus, t'as plus d'options au niveau des endroits où tu peux aller [...] c'est plus facile de faire de l'entraide, parce que tu connais les individus, tandis qu'en ville, tu ne sais pas à qui tu as affaire des fois. » (#8, homme, organisme communautaire, Saguenay)

Malgré des avancées en ce qui concerne l'accessibilité aux services à la grandeur du territoire, les intervenants déplorent le manque de services spécialisés au Saguenay–Lac-Saint-Jean en comparaison à ce qui est disponible à Québec ou Montréal. Les services disponibles dans la région, en particulier au Lac-Saint-Jean, sont davantage

« généralistes », ce qui a parfois pour effet que les PSI doivent s'expatrier vers les grands centres afin d'obtenir une réponse à leurs besoins spécifiques.

« [...] les services ne sont pas bien adaptés. Ce qui serait idéal, ce serait d'avoir des services qui sont adaptés un peu comme dans les grands centres, pis je dis pas que c'est parfait dans les grands centres non plus [...] le problème qui se pose avec nos ressources d'hébergement [...] c'est pas des ressources d'hébergement pour l'itinérance, donc on est vraiment mal pris quand on a ce type de problème là, c'est pourquoi on essaye de réfléchir à assouplir nos choses et tout... mais je suis pas sûre que ça réglerait nécessairement le problème. Fait que moi je pense que ça prendrait des ressources du type refuge, lits temporaires, des choses comme ça... » (#15, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« Parce qu'ici dans la région on a le centre de réadaptation à Jonquière, mais par la suite on n'a pas grand-chose. Donc quand ça prend des thérapies à plus long terme, il faut aller à l'extérieur de la région. » (#29, homme, CSSS, Lac-Saint-Jean)

3.4. Les liens sociaux et les interactions sociales

L'itinérance a comme résultat l'étiolation du réseau social des personnes en situation d'itinérance. Des relations interpersonnelles difficiles font partie intégrante de leur vie et peuvent se traduire par un processus de désaffiliation sociale. Les liens sociaux ont ici été regroupés en deux catégories empruntées à la typologie proposée par Paugam (2008) : « les liens de filiations » et les « liens de participation élective ». Les premiers renvoient aux liens entretenus avec la famille d'origine ou actuelle, alors que les seconds concernent les liens extrafamiliaux entretenus, par exemple avec des amis, des groupes d'appartenance, des membres du voisinage. Nous aborderons ici les dynamiques de construction et de déconstruction de ces liens, ainsi que leurs conséquences positives ou négatives.

3.4.1. Les liens de filiation

La question des relations familiales a été abordée sous différents angles et a été source de nombreuses réflexions et commentaires chez les personnes interviewées. La famille a ici le plus souvent été décrite comme une source de « protection ». Des mots tels « ancrage », « repère », « reconnaissance », « sentiment d'appartenance », « ouverture » et « amour inconditionnel » ont été évoqués pour qualifier ces liens. Du point de vue des intervenants, la famille s'avère souvent le premier rempart, la première source d'aide et de soutien en cas de difficultés. Avant de se tourner vers des amis ou des intervenants, les PSI solliciteront d'abord leurs parents, leurs frères et sœurs ou encore la famille élargie. À force d'être sollicitées, les familles, surtout si elles

ne sont pas soutenues, finissent toutefois par s'épuiser. L'éloignement des familles est également parfois associé à la présence d'un trouble mental chez la PSI.

« [...] on va impliquer les proches de la personne, parce qu'ils sont souvent à bout aussi... ça arrive aussi que c'est eux autres qui nous appellent... il est toujours chez nous, il est toujours en contexte où il n'a pas de bouffe, pas de ci, pas de ça... » (#33, homme, CSSS, Lac-Saint-Jean)

Dans ces contextes d'épuisement, les relations entre la personne en situation d'itinérance et sa famille peuvent devenir tendues ou conflictuelles. Cet épuisement, qui amènera souvent les familles à vouloir prendre une distance, mais cela est parfois nécessaire pour la PSI elle-même :

« [...] les familles qui se sont épuisées, qui se sont rendu compte qu'aider les personnes des fois c'est de les laisser avoir des malaises... » (#30, femme, CSSS, Saguenay)

Dans d'autres cas, le désir d'éloignement, de prendre une distance, vient de la personne en situation d'itinérance, en raison d'une situation familiale qualifiée de malsaine. Cette rupture des liens devient alors une question de protection, de survie. Les intervenants indiquent que dans ces contextes, il est parfois plus avantageux de rompre les liens.

« Mais il faut que tu te dises qu'il y en a plusieurs que c'est déjà un milieu dysfonctionnel, alors retourner dans un milieu dysfonctionnel, bien... Si c'est un problème de toxico, tu dis... bien il faut que tu coupes avec tes amis, mais si c'est ton père qui est *pusher* et que la drogue est dans la maison depuis que tu es au monde, bien il faut que tu coupes là [...] ils les coupent, mais ils les coupent pour leur survie [...] » (#2, femme, organisme communautaire, Saguenay)

La rupture des liens n'est pas toujours définitive. Des tentatives de rapprochement, de réconciliation peuvent être effectuées de part et d'autre. La réconciliation peut être ardue en raison des sentiments de colère, de culpabilité, de rancœur, de déni et d'incompréhension. Certaines PSI s'empêcheront ainsi de « revenir » vers leurs familles, malgré l'ouverture de ces dernières.

« [...] c'est de l'autopunition. [...] Et ils ne veulent pas de questions et eux autres mêmes ils ne veulent pas répondre aux questions et eux autres mêmes ils n'en ont pas d'explications pourquoi ça se passe. Alors des fois c'est plus simple de couper que de s'approprier les torts et de faire les démarches. » (#2, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« [...] sa mère elle l'aimait dans le fond, mais que sa mère n'était pas plus capable de l'aider que lui, elle était pareille. [...] Pour des personnes avec leur famille où est-ce qu'ils étaient sûrs que c'était complètement fermé et ce n'était pas fermé, les personnes sont contentes d'avoir des nouvelles [...] L'amour inconditionnel, en quelque part, est quand même là [...] le mot amour c'est peut-être gros, mais le lien, quand tu en as un enfant en quelque part, veut... veut pas... et quand tu n'as pas eu de nouvelles, tu y penses là. Et c'est ça que les gens me disent moi. » (#2, femme, organisme communautaire, Saguenay)

L'intégration familiale semble autant, sinon plus importante que l'intégration sociale, particulièrement en région où les valeurs familiales sont fortes et où les personnes passent d'abord par la famille pour obtenir de l'aide. L'absence de réseau familial rend donc la situation d'itinérance plus complexe et difficile à gérer. Quant au couple, il peut revêtir une place centrale et un équilibre dans la vie de la personne. Il peut parfois s'agir du seul facteur de protection. En effet, lorsque survient une rupture ou un décès du conjoint ou de la conjointe, le déséquilibre peut se traduire par la dépression, la déresponsabilisation envers les enfants et la désaffiliation sociale :

« [...] il a commencé à fréquenter des gens qui étaient pas du tout dans son réseau, un peu de consommation, un peu de drogue, un peu de dépression... complètement hors réseau, il s'est coupé de sa famille qui lui restait, évidemment ça s'est pas faite en 3 semaines tout ça... moi j'ai pas rencontré le monsieur quand sa madame est morte, je l'ai rencontré plus tard dans le processus quand il était rendu dans les centres d'hébergement et... avec tous les facteurs de protection qu'il avait, avec lui on l'a peut-être pas nommé comme ça, mais on a identifié que la dépression qu'il a faite suivant le décès de sa femme, il a déconnecté avec toutes les responsabilités, avec la réalité... Je pense que l'équilibre reposait sur le couple, pis ça a été très vite, ça a été prématuré... la personne était un homme, socialisation de l'homme on pourrait peut-être en parler, mais probablement pas aller demander de l'aide pour les endeuillés, probablement pas... » (#6, homme, organisme communautaire, Saguenay)

3.4.2. Les liens de participation élective

L'entourage des personnes en situation d'itinérance se compose de connaissances, d'amis, de voisins, de colocataires, de « réseaux de consommation ». Ces liens, dont l'intensité varie, comblent différents besoins : affectifs, matériels, physiologiques. La connaissance ou l'ami sont parfois considérés comme « solution », « confident » ou encore « dépanneur » lorsqu'il s'agit d'argent, de nourriture ou de logement. Vivre une situation d'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean rend l'anonymat plus difficile et peut avoir pour effet de renforcer l'isolement des personnes en raison de la stigmatisation de la discrimination. En revanche, selon des intervenants, il y aurait cependant des

avantages propres « aux petites places » tels que la reconnaissance, l'entraide et le dépannage, la solidarité, l'honnêteté et la sympathie de la population envers les PSI.

« Et d'un autre côté le fait qu'ils soient moins nombreux, ça amène un côté plus personnel. Il y a beaucoup de gens... et là je te parle des employés de bars, la factrice ici connaît bien plusieurs de nos résidents et c'est comme un peu l'opposé de la théorie de la distance. Plus c'est loin, moins la vie vaut cher, bien plus elle est proche, plus la vie elle a une valeur aux yeux des gens. Alors quand ils ont l'habitude d'avoir des interactions avec ces personnes-là, bien souvent ils sont plus sensibilisés à la cause un peu. Les mesdames le connaissent bien, elles l'appellent par son prénom et se renseignent sur comment ça va. Alors juste ça, je pense que pour lui c'est une interaction sociale qui est valorisante. [...] ça lui permet de pas être complètement exclu socialement, il sait qu'il y a des personnes qui vont le saluer, qui vont lui dire bonjour. » (#9, homme, organisme communautaire, Saguenay)

Du point de vue des intervenants, les relations sociales des personnes en situation d'itinérance sont souvent ambiguës, c'est-à-dire à la fois bénéfiques et néfastes. La dichotomie « amour-haine » serait typique des relations sociales des PSI.

« [...] leur voisin devient leur ami même si des fois ils se tapent sur les nerfs, mais ça crée quand même un certain réseau de solidarité entre eux pareil. Parce qu'il y a moins de jugement, parce que... s'il y en a un qui n'a plus de nourriture, bien l'autre à côté va lui faire une soupe [...] ils ont comme une relation amour-haine. » (#10, femme, organisme communautaire, Saguenay)

Lorsque les intervenants réfèrent à ces relations sous un angle positif, ils parlent du « non-jugement », de « l'entraide », de la « solidarité », de même que des systèmes de débrouillardise et de troc qui se créent entre les individus. À l'opposé, ces relations sont également décrites comme étant utilitaires, tendues, abusives et violentes. À ce propos, les intervenants indiquent que les milieux dans lesquels évoluent les personnes en situation d'itinérance sont *rough* et que dans ce contexte, il faut avoir de la *drive* pour s'y adapter. Dans cette section, nous nous intéresserons principalement à trois types de liens : ceux entretenus avec les personnes en situation d'itinérance, ceux entretenus dans l'univers résidentiel, que ce soit avec les colocataires, les concierges, les propriétaires ou encore les voisins et, enfin, ceux entretenus dans les services de santé et de services sociaux, que ce soit avec les intervenants ou encore les usagers.

3.4.2.1. Les liens avec les personnes en situation d'itinérance

Les relations sociales des PSI sont généralement décrites par les intervenants comme étant temporaires. Les troubles mentaux, les problèmes de consommation d'alcool et

de drogues, les problèmes de comportement, l'absence de respect des accords dans le contexte des systèmes d'échange seraient des facteurs qui accentueraient le risque de conflits, de tensions et de ruptures des liens sociaux. Les liens entre les personnes en situation d'itinérance sont perçus comme étant fragiles et pouvant se rompre à tout instant : du jour au lendemain, une crise peut survenir et provoquer la fin d'une amitié, d'un bon voisinage, d'un couple ou d'une colocation.

« [...] à un moment donné, ils ont un colocataire, ils sont avec un boute... bang, du jour au lendemain, ça ne marche plus, ça a éclaté... la cellule de relation entre les deux pète, puis là à un moment donné, y'en a un qui crisse son camp dehors, il n'a plus de place où aller. » (#35, homme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« [...] il se crée des connaissances, donc... ou ils se louent un logement en gang et ils restent là un bout de temps, mais c'est rare que ça persiste. Ça éclate, le petit noyau éclate et là oups! Ils repartent chacun de leur bord, ils finissent tout le temps par se retrouver. » (#37, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Lorsqu'ils se maintiennent, ces liens peuvent toutefois déboucher vers la création de groupes affinitaires ou d'appartenance. L'absence de préjugés et le fait d'être « ensemble entre semblables » permettent d'éviter de se faire juger (ce à quoi ils sont habitués), ce qui permet de renforcer le sentiment d'appartenance. Les réseaux de consommation de substances ont été évoqués à plusieurs reprises pour qualifier les liens sociaux des PSI. Ces réseaux sont utilitaires, car ils donnent accès aux substances, à des gains ou des emprunts monétaires, à de l'hébergement.

« Un réseau de personnes avec soit des vendeurs, soit des profiteurs, des gens qui ont des gains à avoir [...] des consommateurs, mais des consommateurs plus opportunistes. » (#22, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« Fait que souvent, la clientèle que l'on reçoit, elle a été hébergée, dans les milieux, les consommateurs communs, que je n'appelle pas nécessairement des amis » (#11, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Le fait qu'un réseau soit constitué non seulement de consommateurs, mais aussi de personnes ayant des troubles mentaux graves, des troubles sévères de la personnalité nuit toutefois à l'harmonie et à la stabilité du groupe. La majorité des intervenants ont reconnu que les relations basées sur la consommation et la vente d'alcool ou de drogues représentent un couteau à double tranchant. Ces relations pourraient nuire à d'éventuelles démarches de rétablissement des personnes. Les expressions « toile d'araignée » et « tomber dans un moule de conso » en référence au fait d'être pris au piège, d'être entraîné dans un cercle vicieux ont d'ailleurs été utilisées par deux des

intervenants rencontrés (#34, homme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean; #8, homme, organisme communautaire, Saguenay).

« Ils sont 4-5 dans l'appartement, pis là, ça prend un petit coup, 2 jours, 3 jours. Comme là, j'ai vu ça aller jusqu'à hier, ça faisait 4 jours en ligne qu'ils étaient 4 dans un appartement à quelque part, puis moi j'allais les voir parce que je capotais! J'ai même pris des photos, tous couchés d'un bord pis de l'autre. [...] C'était incroyable, ils étaient saouls tous les 4, ça faisait 4 jours, ils n'ont rien, rien mangé... À matin, je suis retourné les voir, mais à matin, ils ont repris le bon pied. » (#26, homme, personne côtoyant les PSI, Lac-Saint-Jean)

D'un autre côté, ces relations pourraient contribuer, par la présence du soutien mutuel notamment, à l'amélioration de leur qualité de vie.

« Il y a des gens qui ont un sentiment d'appartenance, qu'ils ne voudront pas quitter. Il y a un sentiment d'appartenance, ici c'est chez eux. À la limite leur réseau des fois aussi tordu qu'il peut être, c'est leur réseau pareil et c'est là-dedans qu'ils sont confortables, c'est là-dedans qu'ils se sentent en sécurité, c'est ce qui est connu, c'est ce qui est aidant pour eux. Ils ne veulent pas être expatriés là, c'est ici qu'ils veulent être et c'est ici qu'ils veulent cheminer. » (#21, homme, CSSS, Lac-Saint-Jean)

Les personnes en situation d'itinérance qui souhaitent se « reprendre en main » en changeant leurs habitudes de vie sont donc exposées à une rupture de liens sociaux, ce qui signifiera, à court terme du moins, un plus grand isolement social.

Enfin, comme dans n'importe quel groupe, il existe des dynamiques d'autorégulation entre les personnes en situation d'itinérance. Un groupe partageant le même code de vie peut d'ailleurs se mobiliser solidairement contre un individu pour faire régner l'ordre ou la sécurité dans le groupe. L'exemple d'une personne ayant des problèmes de toxicomanie et présentant des comportements dérangeants dans une maison de chambre a, à cet effet, été évoqué :

« Ou bien les gens finissent par partir parce que c'est les milieux qui finissent par se mobiliser contre la personne là. [...] Contre un, sauf que pour le bienfait du groupe mettons. » (#10, femme, organisme communautaire, Saguenay)

3.4.2.2. Les liens dans l'univers résidentiel

Les relations avec les propriétaires ont souvent été évoquées par les personnes interviewées en raison de leur rôle en ce qui a trait à la situation résidentielle. Les rapports avec les propriétaires se traduisent dans plusieurs cas par l'exclusion, la

discrimination et l'expulsion. La stigmatisation s'avère une contrainte importante à l'accès au logement, mais elle l'est davantage pour les PSI qui ont fait « le tour des logements » et qui ont mauvaise réputation en raison des *patterns* qui se sont reproduits d'une fois à l'autre. Selon certains intervenants, les autochtones seraient davantage discriminés en raison de la méconnaissance de culture, du racisme, de même que des craintes et des mauvaises expériences antérieures des propriétaires.

« [...] souvent, les gens sont tagués des différents propriétaires de blocs appartements du coin. Ce n'est pas long qu'une personne qui ne paye pas pendant quatre, cinq, six ans, bien s'est proménée beaucoup dans les blocs, donc les propriétaires les connaissent, donc peu d'ouverture des propriétaires pour reprendre des personnes qui leur doivent déjà de l'argent finalement. » (#36, homme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« [...] les propriétaires vont leur faire des interrogatoires épouvantables pour être capables d'avoir une chambre, d'avoir un loyer. Donc elles ont l'impression de vivre beaucoup de discrimination [...] si tu es sur l'aide sociale, si tu es une femme, si tu es autochtone, tu es monoparentale, tu as tout ce qu'il faut pour pas avoir de logement. [...] Et elle est libre la chambre là, vous pouvez venir visiter. Si tu t'appelles Tremblay, Joséphine... tu as plus de chance que si tu t'appelles Antoinette Awachiche là. » (#37, homme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Certains propriétaires iront jusqu'à profiter de la vulnérabilité des personnes en situation d'itinérance. Différentes formes d'abus ont été décrites par les intervenants : offrir des loyers « tout inclus » à coûts exorbitants, prêter les sommes nécessaires au paiement du loyer et charger des intérêts élevés sur le prêt et se faire payer en nature, notamment en faveurs sexuelles. Cette exploitation des PSI s'effectue en toute connaissance de cause, c'est-à-dire en sachant très bien que ces dernières se retrouveront à la rue si elles n'obtiennent pas un logement.

« [...] il a deux côtés ce propriétaire-là, mettons... Il a le côté justement... bien c'est du trouble, mais je me fais tellement de l'argent que c'est profitable [...] je ne veux pas les mettre dans la rue non plus, je le sais que je suis leur dernier recours [...] ce n'est pas un propriétaire qui est blanc sur neige là, il s'est déjà fait payer nature... tu sais... il y trouve des avantages quand même là. Il prête de l'argent et avec un certain taux d'intérêt qu'il reprend après. C'est sûr qu'il a un côté plus croche là. » (#10, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« [...] c'est un shylock! Il leur loue des appartements en très, très, très, très mauvaises conditions à des prix exorbitants, genre à peu près mon bureau 10 x 9... 695 \$. » (#22, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Certains propriétaires d'appartements à prix modique ou de maisons de chambres qui ont l'habitude de louer à des personnes précaires ayant plusieurs problèmes complexes peuvent toutefois faire preuve de tolérance.

« [...] ici, on a un propriétaire de logements, de chambres, il a des logements et des chambres, pis il va nous aider beaucoup avec cette clientèle-là, il peut leur louer une chambre... Souvent, il ne les fera même pas payer le premier mois, il les prend, mais il va leur faire un compte. [...] Pis lui dans le fond, il dit moi, t'sais des fois c'est comme un *guess* qu'on prend avec eux autres, mais moi dans le fond, soit ça m'apporte un client, soit dans le fond, j'ai rien perdu parce qu'elle n'était pas louée pareil ma chambre [...]. » (#33, homme, CSSS, Lac-Saint-Jean)

3.4.2.3. Les liens dans le contexte des services de santé et des services sociaux

Au sein des ressources, les PSI interagissent entre elles ainsi qu'avec des usagers qui vivent des problématiques différentes. Il s'agit parfois d'une expérience positive qui se prolongera à l'extérieur de la ressource et qui est caractérisée par l'entraide (hébergement, échange d'informations à propos des ressources), l'honnêteté, la gentillesse, la patience, le respect, l'appartenance à une situation ou une problématique similaire et la solidarité. Toutefois, ces relations « forcées » par l'usage d'une même ressource peuvent aussi être teintées par la méfiance, la peur ou le besoin de sécurité, le jugement entre les clients, l'insécurité, le stress, la nervosité, l'irritabilité, le dérangement et l'insécurité. Il arrive également que les personnes en situation d'itinérance perturbent l'ordre établi au sein des organisations.

« Tu as des gars de tous âges qui arrivent là-dedans qui sont déjà super nerveux, stressés, irrités de tout ce qui leur arrive, et se retrouver dans une maison de chambres avec des capotés comme ça, t'sais... » (#12, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« [...] on n'a pas de service de dégrisement et ça c'est vraiment déplorable parce que c'est des patients [...] qui sont dérangeants, il faut protéger notre autre clientèle aussi qui vient [...] tu comprends qu'un patient qui est en état d'ébriété très très avancé, qui crie, qui sacre, qui est fâché, qui est en crise à travers des personnes âgées [...] Et là il jetait ses seringues partout. Nous autres on a des enfants ici dans la salle d'attente, il a demandé des sous à des gens qui sont malades, qui attendent pour voir un médecin. » (#25, homme, personne côtoyant les PSI, Lac-Saint-Jean)

La constitution de *gangs* ou de groupes affinitaires en opposition au sein des ressources a également été soulevée par les intervenants rencontrés. Par exemple, les étudiants et les prestataires d'aide sociale au Café jeunesse, les jeunes et les personnes âgées dans

un centre de jour, les personnes ayant des troubles de santé mentale et les PSI dans les lits de crise, les femmes victimes de violence conjugale et celles en situation d'itinérance dans les maisons d'hébergement ou encore les femmes seules et celles avec enfant au sein de ces mêmes ressources sont des cas qui ont été mentionnés. Les profils et les besoins des personnes qui fréquentent les ressources peuvent être très diversifiés : certaines personnes les utilisent davantage pour répondre à des besoins d'ordre matériel, alors que pour d'autres, c'est le désir de socialisation qui prime. Pour les premières, l'expérience de fréquentation des ressources est souvent vécue comme un mal nécessaire (par exemple, fréquenter une ressource d'hébergement en hiver) qui s'accorde mal avec une recherche de tranquillité ou de normalité. Pour les secondes, l'expérience de fréquentation, qui permet la socialisation entre pairs, s'avère essentiellement positive.

« Tu as des externes qui vont venir principalement pour socialiser *via* les activités ou même *via* les repas, il y en a qui vont venir prendre des repas, pas parce que c'est absolument nécessaire; oui c'est pratique dans le budget, mais c'est surtout parce qu'ils vont voir du monde. Et ça on voit rapidement quel profil qu'ils ont parce que ceux qui viennent manger et qui repartent tout de suite ou ceux qui viennent manger et qui s'assoient et qui discutent et qu'après le repas ils sont sur le balcon et ils discutent. Alors on voit un peu les profils à ce moment-là. » (#9, homme, organisme communautaire, Saguenay)

« Alors c'est un peu comme une équipe de hockey, tu as tes leaders positifs, tu as tes vétérans, que les intervenants qui animent doivent cibler pour pouvoir faciliter finalement l'échange entre ces gens-là. » (36, homme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

En raison de la possibilité d'accéder à Internet, la fréquentation des ressources permet, par ailleurs, aux personnes en situation d'itinérance d'entretenir des liens sociaux virtuels à travers des réseaux sociaux (par exemple, Facebook, jeux en réseau, blogues, forums) (#2, femme, organisme communautaire, Saguenay). Ces liens sociaux virtuels seraient utiles pour les personnes qui veulent éviter d'être jugées et identifiées, garantissant l'anonymat tout en maintenant une forme d'interaction avec autrui. Selon une intervenante, les relations créées au sein de la sphère virtuelle sont même parfois les seules qu'entretiennent certaines PSI. Enfin, avec une intention bienveillante d'amener les personnes en situation d'itinérance à s'intégrer davantage socialement, certains intervenants affirment ne pas encourager leur clientèle à socialiser avec les usagers des mêmes services, mais plutôt à se mélanger à la population dans des lieux publics. De tout cela, il ressort que les liens sociaux répondant à une certaine sélectivité.

On aura aussi remarqué que lorsqu'ils parlent de ces liens, les intervenants rencontrés jugent aussi, du même coup, à la fois les PSI et les organisations qui s'en occupent.

3.4.3. En conclusion

Le vécu des personnes en situation d'itinérance, teinté de problèmes de consommation, de santé mentale ou de difficultés comportementales affecte inévitablement leurs liens sociaux. La différence creuse le fossé entre les personnes et alimente un sentiment d'altérité des uns par rapport aux autres, tant entre les PSI et leurs familles qu'avec leur réseau social élargi. Les traces laissées par leur vécu fragilisent et rendent complexes les interactions des PSI. En analogie avec le modèle de Karpman (voir notamment Agnèse et Lefevre, 2014), les PSI prennent à tour de rôle les positions de victimes, de sauveurs ou de persécuteurs. Ce faisant, elles sont rarement dans des relations sociales « égalitaires », même dans les situations où elles en retirent des bénéfices.

La stigmatisation, l'exclusion, la marginalisation, les préjugés, la discrimination, l'incompréhension et la peur, lesquels engendrent la solitude, l'isolement et la souffrance sociale, feraient partie du quotidien des PSI. Pour les intervenants rencontrés, les représentations sociales selon lesquelles les PSI seraient « dérangeantes », « violentes », « antisociales » et « négligées » engendrent l'intolérance et la judiciarisation. Ainsi, malgré des interactions sociales, les personnes en situation d'itinérance sont isolées socialement. Selon certains intervenants, la société de consommation et l'individualisme ne feraient qu'accentuer cette situation.

3.5. Les variations selon le genre

Les situations d'itinérance ne se vivent pas de la même façon selon que les personnes sont des hommes ou des femmes. Le discours des intervenants rencontrés a permis de rendre compte de différents enjeux liés au genre, notamment en ce qui a trait à l'accès, à la disponibilité et à l'utilisation des ressources communautaires ou publiques. Les hommes et les femmes ne constituant évidemment pas deux groupes homogènes, les quelques éléments présentés ici ne sont que les grands traits de ce qui a été rapporté par les intervenants. Certains ont apporté des contre-exemples, souvent présentés comme des cas d'exception, qui permettent de nuancer certains commentaires entendus.

3.5.1. Des manières différentes d'appeler à l'aide

Plusieurs personnes rencontrées estiment évident que les hommes sont moins enclins à demander de l'aide que les femmes. Lorsqu'ils le feront, ce sera de façon différente.

De plus, le type de demande d'aide variera selon le genre. Les personnes en situation d'itinérance ne font pas exception à la règle.

« Mais la demande des hommes c'est difficile, les hommes c'est de venir demander de l'aide qui est difficile [...] il faut que la mentalité change. Moi je veux bien que les hommes viennent me voir, mais s'ils ne viennent pas, je ne peux rien faire. C'est ça, je ne peux pas aller les chercher par la main. » (#10, femme, organisme communautaire, Saguenay)

Cet extrait montre clairement comment l'intervenante conçoit son rôle : la responsabilité de la demande d'aide incombe aux PSI. De plus, il montre que la demande d'aide des hommes s'effectuera souvent dans un contexte d'urgence et de crise, lorsque les PSI sont « acculés au pied du mur ». Ces différents obstacles aux demandes d'aide chez les hommes ont pour conséquences une certaine urgence dans l'intervention. Les hommes ne demanderaient de l'aide à leurs proches ou aux services publics et communautaires que lorsqu'ils ont épuisé les autres avenues. Ils seraient par ailleurs peut-être plus enclins à faire des demandes d'aide d'ordre matériel que d'entamer des démarches à moyen et à long terme.

« C'est que souvent les gars ils appellent à 4 h moins quart le vendredi pis là sont accotés là pis les organismes sont fermés pis, là ils appellent le travail de rue, on s'organise avec les moyens du bord pis on se donne un rendez-vous lundi pour faire une démarche. » (#12, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« Il faut toujours répondre rapidement à une demande d'aide, mais avec les hommes c'est encore plus vrai parce qu'ils attendent que l'élastique soit sur le point de rompre. [...] Il y a des gars des fois... vont coucher dans leur char avant que l'orgueil s'effrite pour finalement demander à un proche de les aider. Puis on sait que les gars souvent ils attendent d'avoir vraiment... d'être dans une situation de malaise extrême avant de se mobiliser et demander de l'aide ou des services de leurs proches. » (#36, homme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« Il perd sa *job* ou il trompe sa femme, elle le crisse dehors, il a pas de place à aller, il veut pas parler à ses chums, il veut pas parler à sa famille, il couche dans son char pendant une semaine ou deux [...] elle le reprend ou il se passe d'autres choses, mais ça, y'en a beaucoup de ça... beaucoup... » (#40, homme, CSSS, Saguenay)

Plusieurs intervenants ont mis cette difficulté en lien avec la socialisation différenciée des hommes et des femmes. Les stéréotypes de genre attribuant encore aujourd'hui des comportements à privilégier et à proscrire au quotidien, demander de l'aide s'oppose à l'idée convenue de la masculinité.

« Des gars ça n'a pas besoin d'aide. Tandis que... la femme, c'est ça, c'est un sexe plus faible donc qu'elles demandent de l'aide. Moi je ne suis pas d'accord avec ce que je dis, mais qu'elles demandent de l'aide c'était comme... correct dans l'évolution. [...] La femme, elle, elle peut pleurer et il n'y en a pas de problème et demander de l'aide c'est correct. Et l'homme non alors. » (#10, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« Pour ce qui est des gars ici, des construits de masculinité [...]. Je n'irai pas chercher de l'aide, ostie je ne suis pas fif de même. » (#9, homme, organisme communautaire, Saguenay)

Le fait que les services de santé et les services sociaux soient majoritairement pensés et dispensés par des femmes a également un impact sur la demande d'aide des hommes. Les hommes ne se sentent pas nécessairement reconnus dans cette structure. Les entrevues ne permettent toutefois pas de vérifier si les femmes qui se retrouvent au sein de systèmes conçus et dispensés par des hommes (par exemple, services policiers et judiciaires) se sentent reconnues.

« Les femmes, ça agit différemment pis à cause de ça le réseau des services c'est beaucoup plus féminin et sont orientés dans une structure féminine et c'est beaucoup des femmes qui le portent, c'est réfléchi par des femmes, c'est mis en structure par des femmes, réalisé par des femmes ces projets-là alors nécessairement on passe à côté de ça. » (#12, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Certains intervenants ont rapporté que les demandes d'aide des femmes et des hommes n'étaient pas prises avec la même considération. Les femmes bénéficieraient d'un capital de sympathie plus important que les hommes, autant de la part de leurs proches que des intervenants rencontrés dans les milieux communautaires et institutionnels. Les femmes seraient perçues comme ayant un plus grand potentiel de réadaptation que les hommes aux prises avec le même type de difficultés.

« Une fille va faire un délit, elle va arriver devant un juge, le juge va la regarder, la fille elle lui fait les yeux doux, le juge va avoir tendance à lui dire... ma grande ne recommence pas ça. Le petit gars pour le même délit peut se ramasser en Centre jeunesse. » (#23, homme, personne côtoyant les PSI, Saguenay)

Par ailleurs, la façon de formuler des demandes viendrait aussi influencer le type de réponses que l'un et l'autre reçoivent. Les comportements violents sont évidemment proscrits dans l'ensemble des organismes. Mais ici encore, les intervenants doivent agir avec une certaine flexibilité considérant le vécu des personnes, certaines ayant appris à utiliser une attitude agressive, voire la violence, pour se protéger ou obtenir un gain. La distinction entre l'expression de la colère, l'agressivité et la violence est un enjeu

important et quotidien au sein des ressources d'hébergement. Fondé sur des stéréotypes de genre, un même comportement (ex. : crier, sacrer, donner un coup sur une table) pourrait être évalué différemment s'il est adopté par un homme ou une femme. La violence physique (par exemple, lancer des objets, frapper quelqu'un) sera davantage reconnue et moins tolérée que la violence psychologique, qu'elle soit utilisée par un homme ou une femme. Cet enjeu se présente dès le début de l'intervention, soit au moment de formuler/recevoir une demande d'aide et modulera le type d'aide apporté ou non.

« Sans être... accepter toute violence, moi je pense qu'il faut être quand même tolérant envers les hommes qui sont souffrants, parce qu'ils réagissent des fois comme ça. Mais si je mets ma limite tout de suite, c'est comme si je disais... regarde... je te donnerai pas de service là [...] Le gars lui il va réagir, la femme bien souvent va le vivre par en dedans, elle ne sera pas plus contente, mais elle va dire... c'est beau, c'est correct, je vais attendre. Mais, pourtant, ça fait pas plus son affaire d'attendre un mois, mais elle ne le dira pas. Mais lui le gars il va s'exprimer et ça va être : bang! Si le gars il attend une demi-heure dans la salle d'attente, on va le savoir. La femme, elle, elle va attendre. [...] Il y a vraiment une grosse différence entre les hommes et les femmes dans leur demande de service. » (#27, homme, CSSS, Saguenay)

« J'ai déjà vu des agents de sécurité qui étaient *callés* parce que le gars il avait faim, il demandait à la secrétaire des coupons pour manger au CLSC. Elle a eu peur parce que l'homme est en colère, fait que c'est ça finalement, ce sont les agents de sécurité qui se sont occupés du monsieur, il aurait pleuré, probablement que ça aurait été une intervenante, mais là vu qu'il était en colère ça a été des agents de sécurité. » (#39, homme, CSSS, Saguenay)

3.5.2. Une offre d'hébergement inégale

La question du logement, principalement sous l'angle des ressources disponibles dans la communauté, est un thème abondamment abordé dans les entrevues. Que ce soit au sein des ressources d'hébergement d'urgence (RHU), des lits de crise, des logements sociaux avec ou sans soutien communautaire ou au sein du réseau locatif privé, les intervenants ont noté des défis particuliers en fonction du genre des PSI.

3.5.2.1. Les ressources d'hébergement d'urgence

Sur le territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean coexistent plusieurs RHU. Le portrait des RHU sera ici effectué en fonction de trois aspects : la mission, la mixité et la vocation familiale. Le premier élément qu'il importe de faire ressortir ici est que la très grande majorité des RHU ne sont pas prioritairement et spécifiquement destinées aux personnes en situation d'itinérance. En effet, seuls la Maison d'Accueil pour sans-abri de Chicoutimi (MSA) et le Séjour Marie-Fitzbach ont comme objectif principal de desservir

des personnes en situation d'itinérance. La MSA se veut une RHU mixte, bien que dans les faits, elle dessert une grande majorité d'hommes, alors que le Séjour Marie-Fitzbach dessert une clientèle exclusivement féminine. Pour des motifs de sécurité, l'un des intervenants rencontrés serait toutefois hésitant à référer des femmes à la MSA :

« À la maison des sans-abris à Chicoute [Chicoutimi], je ne mettrais pas une fille là-dedans... si c'est séparé et que l'accès est différent, peut-être, mais les mettre tous dans le même bateau, mixer ensemble, ça pourrait peut-être mal virer t'sais... ben c'est rajouter un risque de plus... pis, mettons, il arrive un viol là-dedans, bien là l'organisme, elle a plus de nom, elle a plus rien. » (#34, homme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

La MSA constitue la seule RHU dédiée aux personnes en situation d'itinérance et accueillant des hommes. Le séjour y est toutefois limité à quelques jours. Pour y demeurer plus longtemps, les hommes doivent défrayer une partie des coûts de leur hébergement en fonction de leurs revenus. Ils se voient accorder un séjour maximal de trois mois, au contraire des maisons d'hébergement pour femmes qui ne fixent aucune durée maximale.

À l'exception de la MSA et de quelques lieux d'hébergement dédiés aux personnes ayant des troubles mentaux, la majorité des RHU de la région desservent exclusivement des populations féminines. Ces maisons d'hébergement accueillent des femmes victimes de violence ou vivant d'autres types de difficultés et nécessitant d'être hébergées. Ces ressources sont souvent appelées à accueillir des femmes se retrouvant sans logis¹¹. Or, comme cette situation ne fait pas partie de leur mission ni des critères d'octroi de leurs subventions, les séjours des femmes en situation d'itinérance sont généralement de très courte durée au sein de ces organismes. De façon générale, leurs séjours ne peuvent se prolonger au-delà d'une semaine, mais il semble y avoir certaines exceptions telles qu'illustrées dans l'extrait suivant.

« On est chanceux parce qu'on a La Passerelle pour toute situation vécue par les femmes. Alors elles peuvent rester là le temps qu'elles ont besoin, t'sais. Il n'y a pas de pression. Nous on souhaite l'équivalent pour les gars. » (#12, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Il y a donc un écart considérable, avantageant les femmes en situation d'itinérance, tant en ce qui a trait à la quantité de milieux d'accueil, que de lits disponibles.

11. Trois organismes (Jonquière, Dolbeau-Mistassini et Roberval) font partie du Regroupement des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale du Québec. Trois maisons d'hébergement (La Baie, Chicoutimi et Alma) font partie de la Fédération des maisons d'hébergement pour femmes du Québec.

« Les organismes pour les gars il n'y en a pas. Moi si j'ai un jeune... on parle d'itinérance là, un jeune qui se fait sortir de chez eux, je veux l'envoyer coucher en quelque part ce soir, j'ai rien que la maison des sans-abris. Je n'ai pas d'autres ressources. Les filles, je pourrais t'en nommer : Fitzbach et compagnie et compagnie et compagnie. Des ressources il y en a, en veux-tu, en voilà. Mais un gars, trouver une ressource pour un gars c'est très difficile. » (#23, homme, personne côtoyant les PSI, Saguenay)

Certains avancent qu'un plus grand nombre de RHU destinées aux femmes leur permettrait d'éviter l'itinérance absolue (c.-à-d. se retrouver dans la rue). Pour cette raison, la réalité de l'itinérance féminine prendrait d'autres formes et serait moins visible.

« Les ressources au niveau des filles, on en trouve beaucoup et c'est tu pour ça qu'il y a moins de filles à mes yeux dans la rue que les gars? Peut-être. Je ne le sais pas, j'ose croire, j'ose l'espérer. Ça veut dire que les filles ont des bonnes ressources et ça leur évite ça. » (#23, homme, personne côtoyant les PSI, Saguenay)

Le fait d'avoir des enfants rend encore plus difficile l'accès des personnes en situation d'itinérance au sein des ressources d'hébergement d'urgence. Au sein des deux ressources dédiées à l'itinérance, il n'y avait, au moment de réaliser cette étude, aucune possibilité d'héberger les enfants. Au Séjour Marie-Fitzbach toutefois, des moments étaient prévus à l'horaire afin que les enfants puissent rendre visite à leur mère, ce qui n'était pas le cas à la MSA.

« Trouver un hébergement temporaire et ensuite accompagner une personne à trouver un logement ou une chambre, etc., c'est une chose, mais accompagner une famille, nos ressources ne sont pas adaptées. » (#41, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« Ils ne prennent pas les enfants eux autres parce qu'ils ne sont pas installés et aussi parce qu'ils prennent les personnes qui sont aux drogues injectables et ils prennent aussi les personnes... les travailleuses du sexe et les judiciairisés et... alors c'est difficile de mêler des enfants dans ça. » (#2, femme, organisme communautaire, Saguenay)

Alors qu'aucune ressource ne permet aux pères d'être hébergés avec leurs enfants, les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence ou en difficultés offrent cette possibilité. Les places sont limitées, mais existantes.

« Par contre, les places où ils reçoivent avec enfants, à Chicoutimi il y en a... tu as le Centre féminin, tu as Le Rivage à La Baie qui ont quand même plusieurs places. » (#2, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« J’ai eu déjà un monsieur ... crise familiale, violence conjugale [...] y’a 4 enfants, pis là à un moment donné, il aimerait ça les voir ses 4 enfants, alors nous on a organisé une visite pour ses enfants ici, mais c’est qu’au niveau de l’hébergement, le coucher des enfants, non c’est pas possible... à la Passerelle, ils le font par exemple... mais c’est ça, les femmes en difficultés, pis y’a de la place pour des mères avec leurs enfants, mais ici on n’est pas adapté pour ça. » (#15, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

En somme, les intervenants estiment que le nombre limité d’organismes destinés aux hommes est problématique dans l’ensemble de la région. En effet, les hommes seraient ici désavantagés à plusieurs égards : moins de ressources et de lits disponibles, durée de séjour limitée, frais de séjour lorsque les durées sont prolongées et impossibilité d’être hébergé avec ses enfants. À l’instar de ce qui a été évoqué précédemment à l’égard des femmes, nous nous permettons de poser l’hypothèse suivante : l’organisation actuelle des services contribuerait-elle à rendre plus visible l’itinérance masculine?

3.5.2.2. Les lits de crise

« Les besoins les plus criants pour les hommes : hébergement. On manque d’hébergement pour les hommes, ça, c’est clair, surtout s’il est barré à la maison d’accueil des sans-abris. Qu’est-ce qu’on fait? Parce qu’on n’a pas énormément de lits de crise. On en a un à La Baie et on en a un à Chicoutimi et un à Alma. Alors ce n’est pas énorme... » (#27, homme, CSSS, Saguenay)

En l’absence de places disponibles au sein de la MSA, les hommes en situation d’itinérance se voient souvent référés dans les lits de crise, où la durée maximale d’hébergement et les modalités d’admission sont fixées d’après un protocole d’entente régional. En effet, outre les maisons d’hébergement évoquées précédemment, six lits de crise sont dispersés au sein des ressources alternatives en santé mentale de la région ainsi qu’au Séjour¹², lesquelles comptent pour la plupart un volet d’hébergement dans leurs services réguliers. Comme il n’y a qu’un lit de crise par ressource, les personnes utilisant les lits de crise doivent être seules, cohabitent avec les utilisateurs du volet hébergement de l’organisme et doivent répondre, *grosso modo*, aux mêmes règles de fonctionnement que les autres usagers.

Quoique ces lits de crise soient ouverts tant aux hommes et aux femmes, il semble qu’ils soient le plus souvent occupés par des hommes, possiblement en raison des autres ressources disponibles aux femmes selon les dires de plusieurs intervenants rencontrés.

12. La Maison d’hébergement Le Séjour vient en aide aux personnes vivant une problématique de dépendance ou une situation d’itinérance situationnelle.

« Beaucoup plus d’hommes... parce qu’on est la seule ressource d’hébergement mixte dans notre secteur du Lac-Saint-Jean-Est, donc c’est sûr qu’on a une grosse majorité d’hommes au niveau du lit de crise et au niveau de la transition aussi. » (#15, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Lorsque les lits de crise ne sont pas disponibles, les hommes se retrouvent souvent démunis, particulièrement s’ils sont sobres, ne constituent pas une menace pour leur intégrité ou l’intégrité d’autrui et n’ont pas de casier judiciaire. Bien que cela puisse paraître contradictoire, dans le contexte où les services sont organisés par « problèmes », le simple fait de ne pas avoir de lieu où passer la nuit n’est parfois pas un motif suffisant pour accéder aux services d’hébergement.

« J’ai déjà cherché là toute une soirée de temps... qu’est-ce qu’on fait avec ce gars-là? [...] Il n’a pas fait aucune infraction, il n’a pas de domicile [...] était arrivé de Montréal [...] Il n’a pas un cent et... bon. Il a pris un peu de boisson, mais il n’est pas en état d’ébriété avancé, appelle à Chicoutimi, c’est plein. C’est plein, ils n’en prennent plus. Bon. À l’hôpital, ce n’est pas un cas d’hôpital, il est bien en forme, il parle bien, il ne peut pas aller à l’urgence. Et là, justement, ce n’était plus la mode de le laisser... ce n’était plus la tendance de le laisser au poste (de police) [...] On ne le laisse pas là, il fait froid là. Qu’est-ce qu’on fait? » (#16, femme, personne côtoyant les PSI, Lac-Saint-Jean)

Si la personne se retrouve dans l’une ou l’autre de ces situations, elle pourra être référée à l’hôpital, au poste de police ou encore dans une organisation visant le traitement des dépendances¹³. Les hôpitaux et les corps policiers peuvent aider à trouver une solution temporaire à un problème d’hébergement (24 h à 48 h). Le recours à l’une ou l’autre de ces options permet parfois d’éviter la délocalisation d’une personne au sein d’un autre RLS en laissant un court laps de temps pour effectuer une nouvelle référence vers un organisme approprié.

3.5.2.3. Logement social avec ou sans soutien communautaire

Certaines organisations ainsi que la plupart des ressources alternatives en santé mentale de la région offrent des appartements supervisés, parfois appelés de transition, ainsi que des services de soutien au logement. Ces logements sociaux sont généralement conçus pour des personnes vivant seules et sont accessibles moyennement un coût comparable à celui des habitations à loyer modique (HLM), soit environ 25 % du revenu de la personne. Au Saguenay, quelques organismes sont gestionnaires de parcs résidentiels : en général, ils possèdent un ou plusieurs immeubles

13. Les personnes doivent démontrer une volonté de mettre un terme à un problème de consommation abusive afin d’avoir accès aux services réguliers de cette ressource.

à l'intérieur desquels se retrouvent les appartements supervisés. Il ne semble pas y avoir de différence de genre en ce qui a trait à la disponibilité de ces appartements : les appartements du Centre l'Escale de Jonquière sont disponibles pour les hommes et les femmes, les appartements de la MSA et du Centre Le Phare sont réservés aux hommes, les appartements du Rivage accueillent des femmes. Toutefois, considérant que ces appartements sont conçus pour des personnes célibataires et sans enfants, les hommes paraissent ici avantagés en ce qui a trait à l'accès à ces appartements.

L'accès à des logements sociaux peut également s'effectuer à travers le réseau d'appartements disponibles des offices municipaux d'habitation (OMH). Les mesures prévues pour le logement social au Québec sont les HLM ainsi que le programme de supplément au loyer (PSL). Ces deux mesures permettent à leurs bénéficiaires de ne pas excéder des dépenses équivalant à 25 % de leur revenu pour se loger. S'adressant tant aux hommes qu'aux femmes, certains critères permettent néanmoins de se voir prioriser sur la liste d'attente des HLM, entre autres, celui d'être chef d'une famille monoparentale ou encore d'avoir été victime de violence conjugale. Ces deux situations sont majoritairement vécues par des femmes, celles-ci se voient ainsi accorder un HLM de façon parfois plus rapide qu'un homme. Ceci étant dit, toute personne faisant une demande de HLM verra sa demande placée sur une liste d'attente jusqu'à ce qu'un loyer convenable soit disponible.

3.5.2.4. Appartements locatifs et maisons de chambre

Au-delà des enjeux associés aux logements sociaux, peu d'intervenants ont parlé de la réalité de l'ensemble du secteur de l'habitation, dont font partie les appartements locatifs et les maisons de chambres du marché privé. Bien qu'il soit difficile de dire si la situation du Saguenay–Lac-Saint-Jean est similaire ou non à ce qui est observé ailleurs au Québec, l'accès à des logements abordables est un enjeu important dans la région. Comme plusieurs intervenants l'ont rappelé, les personnes utilisant l'aide financière de dernier recours, surtout les personnes sans contrainte à l'emploi, arrivent difficilement à trouver un logement à un prix abordable.

Les personnes seules pâtissent du nombre limité de logements à bas coût. Les familles aussi, car le loyer des appartements comptant plusieurs pièces ou la location d'une maison forcent des personnes et des familles à opter pour la vie en maison de chambres ou à chercher des appartements plus petits, quitte à ce que le nombre de pièces ne soit pas idéal pour le nombre de personnes de la famille. Les femmes monoparentales, et

cela est encore plus vrai pour les autochtones, seraient toutefois désavantagées en matière d'accès aux logements privés.

« Si tu es sur l'aide sociale, si tu es une femme, si tu es autochtone, tu es monoparentale, tu as tout ce qu'il faut pour pas avoir de logement. » (#37, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

À défaut d'avoir accès à un appartement, les maisons de chambres appartenant à des propriétaires privés constituent l'une des façons les plus accessibles de se loger. Mais, les personnes rencontrées n'ont pas manqué de souligner le caractère peu invitant de ces immeubles, tant du point de vue de l'environnement physique que social. Sans reprendre tout ce qui a été dit précédemment, notons seulement que les maisons de chambres sont davantage utilisées par les hommes que les femmes.

« Je les enverrais pas dans les mêmes places pour une jeune fille que pour des jeunes hommes... les chambres, ce n'est pas évident... c'est beaucoup des milieux... malheureusement c'est des milieux qui sont pas chers, [...] c'est des milieux plus *rough* un peu, avec de la consommation fait que c'est plus dur de sortir de ces milieux-là. » (#33, homme, CSSS, Lac-Saint-Jean)

« Et dans ces endroits-là, il y a peu de femmes quand même. Il y a peu de femmes qui vivent au 21 Price, il y en a là mais c'est 5 %, 10 % gros top, il n'y en a pas beaucoup. » (#27, homme, CSSS, Saguenay)

3.5.3. En conclusion

Les dernières lignes ont permis de soulever quelques-unes des différences de genre que nous avons pu observer. Soulignons-en quelques-unes : les hommes ont un accès limité aux ressources d'hébergement d'urgence, ainsi ils se retrouvent davantage dans les lits de crise et les appartements supervisés/de transition et dans les maisons de chambres. Les femmes, incluant celles qui ont des enfants, ont davantage accès aux ressources d'hébergement d'urgence et sont privilégiées pour l'obtention de HLM. Par ailleurs, indépendamment du genre, le manque de ressources explicitement consacrées à l'itinérance est flagrant. Les différences observées dans cette section ne concernent pas uniquement l'organisation des services, mais également les façons d'y accéder, car, selon les intervenants rencontrés, hommes et femmes ne font pas les mêmes demandes d'aide ni de la même façon. Les femmes hésitent moins à demander de l'aide et le feront d'une manière moins extrême, voire violente, que les hommes; certains informateurs ont mentionné que cela provoque plus de sympathie envers les femmes qu'envers les hommes. De plus, les hommes attendant plus longtemps avant de

demander de l'aide, ce qui contribue à l'aggravation de leurs difficultés et peut être à leur plus grande visibilité.

3.6. Les réflexions des intervenants à propos des solutions à mettre en place

Les entrevues menées auprès des intervenants les ont amenés à réfléchir à des solutions qui devraient être mises en place afin de faire face à l'itinérance. Les solutions proposées sont essentiellement de nature collective et organisationnelle. En effet, en raison de leurs rôles/fonctions, la majorité des solutions imaginées par les intervenants visent à améliorer les services mis en place pour les personnes en situation d'itinérance.

3.6.1. Mettre en place des stratégies d'intervention collective

Avant d'aborder la question des solutions, plusieurs intervenants ont insisté sur l'importance de **reconnaître l'itinérance comme un problème social**, c'est-à-dire un problème dont l'ampleur est telle que des actions collectives doivent être mises en place. Du point de vue des intervenants, un travail de sensibilisation devrait être effectué afin que la population perçoive l'itinérance comme un problème d'origine sociale et non individuelle. Certains mettent en parallèle la problématique de l'itinérance telle que comprise aujourd'hui par une proportion importante de la société avec la conception traditionnelle de la violence conjugale jusqu'aux années quatre-vingt. Quelques intervenants croient que des stratégies politiques, médiatiques, permettant de rendre plus visibles le phénomène et la contribution des facteurs structuraux, seraient utiles. Cela est d'autant plus important dans une région comme le Saguenay-Lac-Saint-Jean où l'itinérance prend des formes moins visibles, ce qui accentue le risque de banalisation et d'individualisation du phénomène.

« C'était tout privé. Pis les voisins, ils entendaient crier, pis ils ne s'en mêlaient pas. Avec toutes les campagnes, tout ça, c'est devenu [...] un problème de société, par rapport à un système qui avait été instauré pis que... on reconnaît que ce n'est plus du privé. J'ai envie de faire un parallèle avec l'itinérance, c'est que maintenant, on se questionne socialement qu'est-ce qui crée ça... ce n'est pas comme c'est elle qui veut rien savoir! Ou ben c'est lui, il veut boire dans le parc... c'est beaucoup plus profond que ça, puis on a une responsabilité par rapport à ça. Fait que, puis je sens que c'est vers ça que ça s'en vient, fait que les améliorations, j'ai envie de te dire : faut continuer ça là. » (#10, femme, organisme communautaire, Saguenay)

En parallèle à ce travail collectif effectué, un travail de sensibilisation, à travers des formations ou des groupes d'échanges, pourrait être effectué auprès des intervenants qui œuvrent dans le domaine de la santé et des services sociaux. Il y a nécessité, même

auprès des intervenants, de démystifier certains préjugés entourant le phénomène de l'itinérance et les personnes touchées.

« Au niveau des intervenants, je pense que... dans une logique de formation continue, ce serait important que l'on soit formés à cette réalité-là... qu'on soit informés des nouvelles réalités également, mais aussi d'avoir l'occasion de défaire nos mythes et nos préjugés. On est tous bourrés de mythes à intensité variable... puis ce serait important qu'on puisse avoir l'occasion, dans un contexte professionnel de défaire ces mythes-là. » (#39, homme, CSSS, Saguenay)

De cette reconnaissance de l'itinérance comme problème social pourraient découler différentes actions visant l'**amélioration des conditions de vie**. La lutte à la pauvreté devrait faire partie intégrante des stratégies pour faire face à l'itinérance. Des programmes visant l'accès à un revenu décent, à un logement convenable, à des programmes d'éducation, à des emplois devraient faire partie de la stratégie de soutien aux personnes en situation ou à risque d'itinérance. Il importe de donner des moyens suffisants aux personnes pour mettre un terme à leur situation d'itinérance.

« Il faut aussi donner les moyens aux gens. Quand je parle de moyens oui, financiers, mais du temps aussi pour pouvoir s'en sortir. Pis des ressources bien structurées aussi. Ça c'est des moyens très, très larges je dirais, mais c'est sûr que l'argent c'est le nerf de la guerre, des logements adéquats aussi, on parle du logement d'abord, c'est un peu aussi là-dedans aussi, mais plus la disponibilité de logements à prix raisonnables, aussi là, qui va avec le pouvoir d'achat des gens. » (#18, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« Le revenu de citoyenneté, moi j'ai toujours été un militant de ça. Tout le monde devrait avoir un revenu de citoyenneté, au moins pour être capable de vivre, de manger, de s'habiller, de se loger pis de se divertir, mais c'est plus que ce que donne le bien-être social, mais tout le monde devrait l'avoir égal... on coupe le chômage, c'est fini, on coupe le bien-être, revenu de citoyenneté... t'as gagné tu me le repayes à la fin de l'année, tu as pas gagné, tu le gardes. » (#35, homme, personne côtoyant les PSI, Lac-Saint-Jean)

« Au niveau des gens qui ont de l'aide sociale, qu'ils soient plus encadrés au niveau de la recherche d'emploi ou qu'ils soient intégrés plus rapidement dans des programmes justement pour les aider, pour se valoriser, pour... plus t'es valorisé, plus t'as de l'estime, plus t'as de chance d'avancer, pis de répondre à des besoins. » (#19, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« La scolarité aussi, on dira ce qu'on voudra, dans la vie si tu n'es pas capable de remplir une formule d'application ou bien une demande d'aide sociale, tu vas te ramasser dans la rue là. Tu n'es pas capable de remplir un bail et de te choisir un loyer de façon adéquate, c'est toute une question de tout ça. » (#23, homme, personne côtoyant les PSI, Saguenay)

Travailler à l'amélioration des conditions de vie pourrait aussi consister en la mise en place de stratégies favorisant **l'inclusion des personnes** en situation d'itinérance. Certains intervenants ont fait référence à l'idée de valoriser la création de liens sociaux tout comme de dynamiques d'entraide entre les personnes d'une même collectivité. Cela pourrait notamment passer par la création d'espaces, de lieux permettant aux personnes de se rencontrer. Sans s'illusionner sur la difficulté de le faire, ceci permettrait possiblement d'éviter les situations de pauvreté extrême, de désaffiliation sociale ou encore d'en réduire les conséquences pour les personnes et les familles.

« On ne pourra plus vivre seul, il va falloir vivre en communauté, il va falloir réapprendre à partager, réapprendre à être solidaire l'un envers l'autre. Alors, ces gens-là, il va falloir leur ouvrir la porte et leur faire une place aussi. [...] J'aimerais que les gens comprennent que l'entraide et de plus en plus on aura pas le choix et ce sera pas seulement dans nos milieux de travail, mais dans nos vies personnelles aussi. » (#1, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« Moi je pense qu'une personne qui va bien, qui a la chance d'exprimer ses souffrances, qui a la chance d'exprimer qu'est-ce qu'elle vit et qui est écoutée, bien câline je pense que ça peut peut-être lui éviter la rue. » (#23, homme, personne côtoyant les PSI, Saguenay)

3.6.2. Bonifier l'offre de services

En cohérence avec l'approche de réduction des méfaits mise de l'avant dans plusieurs organismes, il importerait, du point de vue des intervenants, de développer au moins une ressource d'hébergement à bas seuil d'accessibilité dans la région. Cette ressource permettrait de mieux répondre aux besoins des personnes ayant des troubles concomitants, notamment des problèmes de dépendance à l'alcool et aux drogues, de même que des troubles mentaux. À l'heure actuelle, la consommation est proscrite et constitue un critère d'exclusion dans la majorité des ressources d'hébergement, ce qui constitue une entrave à la « réadaptation » des personnes. À défaut de pouvoir créer une nouvelle ressource, une plus grande tolérance, grande adhérence à l'approche de réduction des méfaits au sein des ressources actuelles serait souhaitable.

« Il reste la clientèle entre les deux qui veut continuer de consommer, qui n'est pas prête à arrêter et qu'il y a des fois qu'on peut pas le laisser tout seul dans la société comme ça parce que ça fonctionne pas et qu'il cause des problèmes. [...]

Moi je pense que ça prendrait des places pour ces gens-là. La problématique c'est qu'il y en a pas de places pour ces gens-là qui ont un cadre justement plus souple [...] c'est sûr que ça prendrait comme moi je pense une ressource qui encadrerait mais de façon plus souple, peut-être cette clientèle-là. » (#25, femme, CSSS, Lac-Saint-Jean)

Comme nous l'avons déjà mentionné, le développement de ressources d'hébergement dédiées aux hommes est souhaité par plusieurs intervenants. Cette ressource devrait idéalement permettre d'accueillir les hommes avec leurs enfants et être gratuite. Si certains souhaitaient que ces ressources s'inspirent des modalités d'hébergement disponibles pour les femmes, l'un des intervenants, cité dans le second extrait ci-dessous, croit que le contexte économique actuel invite à repenser le modèle actuel, qui pousse à la prise en charge par un organisme plus que par la personne elle-même.

« On n'a pas de ressources pour accueillir les gars pis on pense très sérieusement que ça urge. Pour les raisons que je t'ai déjà nommées, que je vais nommer ici qui sont de baisser la soupape du presto, baisser la pression, pis comment baisser la pression avec les hommes c'est de leur donner des moyens concrets. » (#12, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« On s'entend que l'hébergement c'est assez dispendieux là, c'est des ressources humaines 24 heures sur 24, c'est des ressources immobilières, c'est un service qui est assez dispendieux quand on regarde ça de façon générale si on parle du 24/7. Si, mettons, on regarderait pour offrir un service semblable dans les critères actuels, ça serait assez difficile. Je pense qu'il faudrait être novateur, il faudrait essayer de regarder comment on peut offrir un service d'hébergement de façon différente, mais qui encouragerait la réinsertion et la prise en charge des gens par eux-mêmes, la prise de pouvoir, *l'empowerment* des gens plus que de la prise en charge par une organisation. » (#21, homme, CSSS, Lac-Saint-Jean)

Enfin, le nombre d'appartements de réadaptation et d'appartements avec soutien communautaire devrait être accru, selon certains intervenants. Ces appartements de transition, permettant une stabilité résidentielle, seraient le point de départ d'un projet de réinsertion sociale. Une évaluation de la personne et des démarches soutenues menant vers un logement régulier pourraient être effectuées à la mi-temps de la location ainsi que quelques semaines avant la fin du bail.

« C'est vraiment un projet collectif en fait là le projet habitations communautaires [...] en mode survie, comment tu peux faire quelque chose... Alors le but c'est de les enlever du mode survie, d'avoir une stabilité et là après on va travailler sur quelque chose que ça te tente de travailler dans le fond. Moins de douze mois... c'est vraiment pour nous permettre de faire un peu plus que ce que l'on fait en maison d'hébergement, de la réinsertion et tout ça... peut-être... peut-être pour l'itinérance! » (#10, femme, organisme communautaire, Saguenay)

« On manque d'appartements supervisés avec des ressources 24/7 [...] c'est tellement des cas quand même assez lourds, on fait juste éteindre des feux pis ça consomme. [...] Des groupes d'habiletés sociales, montrer des interactions, des réseaux aussi... il manque de réseautage aussi entre eux... je te dirais que des appartements supervisés avec des activités thématiques où je ne sais pas qui regrouperaient ces personnes-là... ça serait peut-être *winner*, mais... il en manque là. » (#28, homme, CSSS, Saguenay)

Afin de bonifier l'offre de services, des stratégies de financement devront être envisagées. À cet effet, plusieurs intervenants du milieu communautaire ont rappelé l'importance du soutien financier aux organisations communautaires de même que la nécessité de subventions récurrentes afin de faciliter la planification et la consolidation des services existants. L'une des personnes rencontrées y est allée d'une proposition concrète afin de permettre aux organisations à caractère social d'augmenter leurs revenus.

« Que l'utilisation des territoires soit pas simplement pour du privé, peut être pour du collectif comme nous autres on fait, les moissons au Saguenay–Lac-Saint-Jean, y'a des bouts de territoire, le bleuet peut être cultivé par des organismes comme ça pis ça revient aux démunis... ça, c'est un exemple parmi tant d'autres... ça pourrait être des érablières, il pourrait y avoir des érablières contrôlées par un organisme à but non lucratif puis qui garde les profits et qu'il les redistribue à la collectivité, d'ouvrir le territoire, la vision qu'ils ont de l'économie sociale, de l'élargir un peu. [...] La recommandation que je ferais au gouvernement c'est de sensibiliser plus vos représentants à être sensibles aux organismes qui le font, qui interviennent dans des milieux et que même s'ils n'ont pas d'expertise, faut bien commencer, ouvrez la porte, ce n'est pas pire qu'un privé. » (#35, homme, personne côtoyant les PSI, Lac-Saint-Jean)

3.6.3. Repenser l'accès et l'arrimage entre les services

Repenser l'accès aux services a plusieurs significations pour les intervenants rencontrés. Lorsqu'ils pensent à accroître l'accessibilité aux services, ils songent à une **augmentation du nombre de places ou de ressources disponibles** pour répondre aux besoins des PSI. De plus, ils font référence à l'**accroissement de la couverture horaire et géographique** des services publics et communautaires en place. Il faudrait aussi s'assurer qu'outre les services d'urgence, des ressources soient accessibles en soirée ou la fin de semaine. Par ailleurs, les intervenants rencontrés invitent à réfléchir à des moyens de transport collectif qui pourraient faciliter l'accès aux services, notamment au Lac-Saint-Jean. Ils estiment aussi que les intervenants devraient avoir une **connaissance accrue des ressources existantes** liées à l'itinérance, plus spécifiquement aux ressources d'hébergement disponibles sur chacun des territoires. La création d'un site Internet où quiconque peut recevoir de l'information sur l'ensemble des organismes susceptibles de

répondre à leurs besoins selon leur emplacement dans la région pourrait être une solution facile à mettre en place.

« ... dans le fond c'est de promouvoir ce qui existe et s'allier pour que tous connaissent les services afin que quand on reçoit quelqu'un, on est capable de lui donner une clé. Il arrive là et il voit OK dans mon milieu il y a ça ça, ça, ça. Je viens de me faire ma trajectoire ça été tout à fait confidentiel. » (#12, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

Le réseautage est donc un enjeu capital. De plus, pour ce qui est de l'arrimage entre les services, plusieurs enjeux ont été soulevés par les intervenants, les amenant à proposer des solutions. D'une part, afin de favoriser la collaboration entre les services et d'éviter les doublons, un dossier psychosocial informatisé pourrait sans doute permettre d'avoir rapidement accès aux informations nécessaires.

« C'est toutes les ressources qui gravitent autour de la personne qui sont invitées pour trouver des moyens, des solutions pour aider la personne à se stabiliser, pis si au niveau des CSSS tout serait réseauté, au niveau de l'informatique [dossier informatisé], je pense qu'on serait capable d'avoir des corrélations entre chaque individu, c'est officiel. » (#19, femme, organisme communautaire, Saguenay)

Les mécanismes d'accès et de références entre les différents organismes d'hébergement devraient aussi être revus de façon à éviter les situations d'instabilité résidentielle. Mis à part les transitions suivant un séjour d'hébergement dans un lit de crise, plusieurs croient que des améliorations devraient être apportées dans la planification des sorties des institutions carcérales, psychiatriques ou de protection de la jeunesse. De plus, les intervenants ont exprimé le souhait d'une plus grande fluidité, d'une plus grande souplesse entre les organisations qui œuvrent auprès des personnes en situation d'itinérance.

« Dans l'heure où la personne intègre le service, il devrait y avoir soit la préparation d'un plan de sortie ou la liaison vers un organisme qui va essayer d'offrir un service de réinsertion suite à son épisode d'hébergement. » (#21, homme, CSSS, Lac-Saint-Jean).

« Y'a plein d'affaires qui pourraient être refaites je pense, on a les solutions..., il pourrait y avoir des corridors de services qui soient faits pour cette clientèle-là [...] sans attendre, passerait rapidement, je ne te dis pas, passer dans la minute, mais rapidement, ben je pense que ça améliorerait le service, pis on retrouverait moins de clients qui seraient obligés après d'avoir des antibiotiques intraveineux et tout ça, parce qu'ils ont trop attendu avant de consulter. » (#24, femme, CSSS, Saguenay)

« On peut juste assouplir un peu le cadre, et ce n'est pas forcément pour tout le monde moi je défends un type de clientèles plus vulnérables... est-ce que on peut avoir des passerelles de services, des corridors d'accès parallèles... on est avec le monde parallèle, on est avec les gens hors réseau, est-ce qu'on peut s'inventer des trajectoires plus fluides... » (#6, homme, organisme communautaire, Saguenay)

La planification d'un continuum de services aurait avantage à être réalisée de concert avec l'ensemble des acteurs concernés et non uniquement les intervenants qui œuvrent spécifiquement auprès des PSI. La rareté des ressources combinée à la complexité du phénomène de l'itinérance suggère la mise en place des stratégies de concertation intersectorielles.

« Dans le fond ce que je dis c'est qu'il faut travailler en concertation et en collaboration si on veut réussir. Parce que les sources financières sont pas assez grandes pour être capable de le faire à nous-mêmes là, on ne serait pas capable de faire ça, non. » (#14, femme, organisme communautaire, Lac-Saint-Jean)

« Au niveau de l'intervention, c'est d'être capable d'offrir un continuum de services, de se parler comme intervenant, de faciliter la référence inter secteur, c'est-à-dire que si je suis de Jonquière et que je viens habiter à La Baie, de s'assurer que les corridors de services soient réellement efficaces, que ça dépasse la discussion, puis qu'il y ait une organisation de travail pour soutenir ces individus-là. » (#39, homme, CSSS, Saguenay)

3.6.4. En conclusion

Afin de soutenir les personnes qui sont actuellement en situation d'itinérance et de prévenir l'apparition de nouvelles situations, différentes solutions ont été proposées par les intervenants. L'ensemble des stratégies proposées relève de l'intervention collective dans le sens où elles visent des changements en ce qui a trait à des politiques, des structures, des pratiques ou encore des mentalités. En d'autres termes, elles visent des changements dans l'environnement des personnes en situation d'itinérance afin que celles-ci puissent mettre fin à une situation indésirable et être incluses socialement. La nécessité d'actions intersectorielles est au cœur de plusieurs des solutions qui sont proposées afin d'agir sur ce phénomène qui ne relève pas uniquement du secteur de la santé et des services sociaux. Cette coordination permettra également un partage des ressources financières, si rares à cette époque et, qui sait, la mise sur pieds des services manquants ou inexistantes à l'heure actuelle.

Plusieurs autres traits méritent d'être soulignés en conclusion. Les intervenants ont fait de nombreuses suggestions d'améliorations, ce qui montre leur connaissance de l'itinérance et l'évaluation de son traitement. Mais, améliorer la gestion de l'itinérance n'est pas lui trouver une solution : aucune de ces améliorations ne vise à l'éliminer, seulement à rendre les services mieux adaptés, plus efficaces et moins coûteux. De même, il apparaît qu'aucune de ces améliorations n'implique les « usagers » ou les « clients » dans la prise de décision, pas plus qu'elles ne suggèrent de les consulter. Les PSI demeurent des objets sur lesquels on intervient. Les actions sont pensées pour et non par les personnes en situation d'itinérance.

Les intervenants insistent sur l'importance d'intervenir sur l'ensemble des facettes de l'itinérance. C'est ce que désigne le terme fréquemment employé de « continuum des services ». Concrètement, cela demande de travailler en collaboration avec les autres organisations, car les personnes traversent et dépassent les compétences spécifiques de chacune. Cette coordination montre qu'il y a un monde de l'itinérance relativement circonscrit dont les organisations mentionnées sont les acteurs essentiels; les modalités de la coordination de leurs actions donnent la structure de base de cet univers. Pour des intervenants essentiellement préoccupés par la réponse aux « besoins essentiels » (ou « de base ») – ce qui est la définition première de leurs actions – c'est en effet la structuration des services qui est fondamentale. Leurs suggestions montrent que, selon eux, cette structuration est marquée par le manque de ressources humaines, financières, organisationnelles, une coordination insuffisante, une orientation qui ne va pas dans le sens de l'*empowerment* des PSI et une connaissance insuffisante des autres organisations.

4. Pistes de discussion des résultats

La présentation des informations tirées des entretiens avec les intervenants ne suffit pas, car les choses ne parlent pas d'elles-mêmes. Il faut indiquer quelles interprétations nous semblent les plus pertinentes et les plus intéressantes pour la suite de la recherche et, d'une façon plus large, pour la suite de la démarche en matière d'itinérance. Le processus de collecte a fait émerger des interrogations nouvelles, imprévues au départ. Il ne s'agit donc pas de résumer les pages précédentes, mais d'aller au-delà pour indiquer ce que sont, d'après nous, leurs significations. Nous avons identifié sept pistes possibles qui pourront guider les réflexions. Les sept pistes, présentées sans ordre prioritaire, sont : le paradigme du « bon » et du « mauvais » itinérant, l'accent sur le curatif plutôt que le préventif, l'itinérance en tant que problème insoluble, la question du genre, la violence subie et perpétrée, la temporalité et l'isolement.

4.1. Le paradigme du « bon » et du « mauvais » itinérant

De façon sans doute prévisible, il se dégage des entretiens une représentation du « bon » et du « mauvais » qui n'est pas sans rappeler la notion de « bon et de mauvais pauvre » qui a orienté et oriente toujours les politiques et les programmes sociaux (Katz, 1989). À l'image du « bon pauvre », le « bon itinérant » serait une personne qui en raison d'une succession de malchances, se retrouverait en situation d'itinérance. Les causes de sa situation d'itinérance seraient davantage « externes » (perdre subitement son emploi, devoir quitter précipitamment le domicile en raison de violence conjugale), mais elles peuvent aussi être « internes », sur lesquelles la PSI a peu de pouvoir (par exemple, avoir une maladie mentale grave). C'est ainsi que les intervenants considéreraient davantage cette personne comme une victime et seraient plus enclins à l'aider. Les solutions proposées iraient davantage dans le sens de la protection sociale. À l'image du « mauvais pauvre », le « mauvais itinérant » serait, quant à lui, une personne qui, en raison d'habitudes ou de choix de vie déplorables, se retrouverait en situation d'itinérance. Les causes de cette situation seraient davantage « internes » (consommation abusive d'alcool et de drogues, délinquance, troubles de comportement). Les intervenants estiment que ces personnes sont davantage responsables de leur situation et, en conséquence, ont tendance à agir dans un cadre strict d'interventions (interventions de courte durée, accès payant aux services). Les solutions proposées sont davantage de l'ordre du contrôle social. Le tableau 2 permet ici de distinguer les caractéristiques du « bon » et du « mauvais » itinérant. Il s'agit d'un paradigme, d'une vision qui sert à simplifier les choses et donc à être utile à l'action concrète. Ce n'est pas une description – ce serait alors un stéréotype –, car tous

ces traits ne se retrouvent pas nécessairement chez la même personne. Il a été reconstruit à partir des indications éparées tirées des entretiens. Ce n'est donc pas une perspective théorique structurée. Ce paradigme intègre de nombreuses dimensions : traits de caractère ou de comportement, évaluation morale, relation aux intervenants et aux services qu'ils offrent, au « traitement » et aux possibilités de « s'en sortir ».

Tableau 2 — Le « bon » et le « mauvais » itinérant

DIMENSIONS	TYPE	
	LE « BON »	LE « MAUVAIS »
Cause de l'itinérance	Externes (victime d'événements) Internes (maladie/incapacité)	Internes (habitudes/comportements)
Type d'itinérance	Itinérance situationnelle	Itinérance chronique
Genre	Majorité de femmes	Majorité d'hommes
Reconnaissance et mobilisation face à la situation problème	Reconnaît la situation Est autocritique Se responsabilise Se mobilise	Ne reconnaît pas la situation N'a pas d'autocritique Ne se responsabilise pas Ne se mobilise pas
Façon d'interagir avec les autres	Relations affectives	Relations utilitaires
Perception par les intervenants	La PSI est une victime	La PSI a des comportements répréhensibles
Attitude des intervenants	Tolérance	Contrôle

4.2. L'accent sur le curatif plutôt que le préventif

Toujours dans l'urgence et attachés à soulager les difficultés individuelles, les intervenants n'ont pas le loisir de travailler sur les causes de l'itinérance et sont perpétuellement occupés à en soulager les conséquences. C'est là le cœur de l'intervention, définie par et dans la fourniture de services visant à pallier les difficultés rencontrées par les PSI, en visant les plus urgentes. Elles peuvent être la réponse à des « besoins de base » non comblés, mais peuvent aussi chercher à régler des situations mettant en danger la personne ou le milieu environnant. Il y a là un ciblage des objectifs de l'intervention, une segmentation de l'action dont la conséquence est une nécessité de coordination entre organismes impliqués dans cette division du travail afin que ne soit pas brisé le « continuum des services ». Un tel mode d'agir est interminable : tant que les causes n'auront pas été traitées, on n'aura jamais fini d'en traiter les conséquences. Les intervenants sont conscients de ce dilemme, mais lorsqu'ils énoncent des solutions possibles, c'est généralement pour indiquer que leur mise sur pied ne relève pas de leur ressort. Les intervenants rencontrés semblent estimer avoir peu de pouvoir et leur sentiment d'impuissance est plutôt élevé. Serait-ce le fruit de la

complexité des situations rencontrées dans un contexte où les ressources se font de plus en plus rares?

4.3. L'itinérance en tant que problème insoluble

L'accent sur le curatif « est lié à » et « a pour conséquence que » l'itinérance est un problème insoluble, c'est-à-dire qui est là pour rester. Comment interpréter la signification de l'action et de l'intervention sur cet aspect intraitable de la vie collective? Comment décrire sa signification? Plusieurs réponses sont imaginables. Il est possible d'y voir l'acceptation qu'il y a une frange d'individus irrécupérables pour la société. C'est leur conformation psychologique ou leurs comportements qui les empêcheront toujours de s'intégrer comme les gens « normaux ». Ainsi comprise, la situation de marginalité est le fruit des personnes qui s'y trouvent. Une autre possibilité est l'opinion que dans toute société, il y a et aura toujours une marge où se retrouveront certains types de personnes, mais sans que cette marge soit le produit de ces personnes ou que celles-ci soient les causes de cette marge. Une troisième réponse possible réside dans l'idée que la gestion (maintien, contrôle, gouvernance) de ce problème sera toujours sur le point d'être débordée et dépassera toujours les possibilités des ressources disponibles. Comme on ne peut pas éliminer le problème, il faut s'organiser pour le gérer. Cette gestion a plusieurs dimensions diversement combinées (toutes ne sont pas nécessairement présentes dans le discours ou la pratique de chaque organisme) :

- limiter ses conséquences négatives sur les individus : trouver de quoi répondre à leurs besoins (surtout « primaires »), sur place ou ailleurs, les soigner s'il le faut;
- impliquer les personnes dans cette gestion : les mobiliser (ceci est particulièrement intéressant en termes d'identification des responsabilités);
- limiter les conséquences négatives sur le milieu, par exemple : gestion des espaces publics, contrôle de la violence, tolérance de certains lieux où les comportements répréhensibles sont admis ou tolérés (maisons de chambres), création d'espaces consacrés à ces populations (maisons d'accueil, hébergements d'urgence) qui sont à la fois des refuges et des confinements;
- redéfinir le problème d'une autre façon qui, elle, pourrait permettre de l'éliminer ou d'en éliminer une partie et de le réduire : identification de « problématiques » qui se croisent (toxicomanie et santé mentale reviennent fréquemment) et pour lesquelles il y a des moyens, voire des traitements, c'est-à-dire des causes accessibles, redécoupage en catégories, par exemple les types d'itinérance;
- mise sur pied d'une ingénierie sociale (programmes, organismes, « ressources », tables de concertations) pour rendre contrôlable le problème - et rendre

contrôlables les personnes qui ont recours à ces organisations. On pourrait interpréter ainsi les règles d'admission dans les services : il faut évidemment des modalités de fonctionnement, comme pour toute organisation, mais elles ne sont pas neutres. Elles encadrent les gens qui y travaillent, mais aussi les « clientèles » ou les « usagers ». Fréquemment, ces règles prévoient des sanctions (pas d'admission si on a consommé, expulsion en cas de comportement violent sont des règles connues, mais on peut en imaginer d'autres : référencement, déplacement, médication);

- l'importance du référencement est à prendre aussi comme une organisation du champ de l'itinérance : chaque organisation a des compétences reconnues, des tâches à coordonner avec les autres organismes afin qu'il n'y ait pas de « trou de service ».

4.4. La question du genre

L'itinérance est vue comme un problème masculin. Les hommes sont davantage touchés par le phénomène et le phénomène prend chez ces derniers, une forme plus visible. Cela montre combien la définition commune, ou le cadrage de l'itinérance, influence sa perception. En fait, plusieurs femmes peuvent être vues comme itinérantes, mais ne sont pas *définies* comme telles : les femmes qui doivent trouver refuge dans une maison d'hébergement sont vues comme des femmes victimes de violence (ce qu'elles sont), mais pas comme des femmes sans domicile fixe. Cela oriente l'intervention et l'organisation des services : en définissant l'itinérance féminine comme autre chose qu'une itinérance, on ouvre la porte à un plus large éventail de services. Définis comme des itinérants, les hommes sont orientés vers le réseau informel des amis ou de la famille, ou vers les services dédiés à l'itinérance qui sont peu nombreux. Paradoxe : l'itinérance est conçue comme masculine, mais bénéficie de moins de ressources que l'itinérance féminine. Par ailleurs, l'itinérance masculine étant associée au célibat, les ressources actuellement sont peu adaptées aux réalités familiales.

4.5. La violence subie et perpétrée

Le thème de la violence est apparu dans les résultats comme intimement lié à l'itinérance. Cette violence s'est d'abord présentée sous la forme des mauvais traitements subis pendant l'enfance et qui ont eu différentes répercussions sur le développement physique, psychologique et social des PSI. Notamment, un parcours en familles d'accueil ou en centres de réadaptation a pu engendrer chez ces personnes une méfiance envers autrui qui perdure aujourd'hui ou encore les mener à adopter des comportements destructeurs ayant pour but de soulager une souffrance, mais qui sont

considérés comme étant inappropriés. Une autre forme de violence qui émerge du discours des intervenants est la violence conjugale, principalement vécue par les femmes, et qui crée de l'instabilité résidentielle. À l'inverse, une situation de pauvreté et la crainte de se retrouver à la rue peuvent faire en sorte que les femmes restent au sein de situations intolérables. La violence entre pairs a également été soulevée dans le discours des intervenants : les maisons de chambres ont notamment été identifiées comme étant des milieux où des abus de toutes sortes pouvaient se produire. Les propriétaires des immeubles, en faisant des prêts usuriers ou encore le troc entre locataires, seraient des exemples de dynamiques d'abus. La violence est parfois subie, parfois perpétrée. Elle serait toutefois plus tolérée chez les femmes que chez les hommes : lorsqu'une femme monte le ton, ce sera compris comme l'expression d'une souffrance, lorsqu'un homme le fait, ce sera vu comme de la violence verbale. Les façons d'intervenir face à cette violence exprimée différeront donc selon le genre.

4.6. La temporalité

L'itinérance n'est pas qu'une question spatiale. Elle implique aussi un rapport au temps ou plutôt au manque de temps. Les informateurs ont fait de très fréquentes remarques sur la durée des interventions (trop courte) ou sur le temps occupé à rendre des comptes ou à participer à des concertations (trop important), aux budgets trop limités qui obligent à réduire le nombre des intervenants et, en conséquence, à accélérer le rythme avec lequel ils doivent agir auprès des PSI. Ils sont donc continuellement obligés d'agir dans l'urgence, sans pouvoir prendre de recul, sans pouvoir approfondir suffisamment l'action ou même la relation avec la personne rencontrée. Les intervenants se retrouvent dans des situations de crise, l'objectif devenant alors de parer au plus pressé (on retrouve ici l'accent sur les conséquences ou les effets, au détriment du travail en amont). L'orientation des programmes va dans la même direction : les interventions doivent souvent être brèves (0-7 jours), ce qui ne laisse guère de possibilités d'aller au cœur des choses. Évidemment, la temporalité se manifeste aussi dans le fait répandu que l'utilisation des services des organismes ne peut être indéfinie. Elle doit se terminer après un certain temps. Cela est parfois prévu dans les protocoles (hébergement 0-7 jours, dégrisement de 24 heures), mais peut aussi être sujet à une appréciation plus informelle ou subjective.

4.7. L'isolement

L'isolement ou la solitude dans lequel se retrouvent les PSI est une question souvent traitée dans la documentation scientifique (Desjardins, 2017; O'Neill, 2017; Roy, 1988). Pour les intervenants rencontrés, il se manifeste de plusieurs façons. La difficulté des PSI

à nouer ou à entretenir des liens avec les autres personnes est souvent mentionnée, comme l'est celle de la disparition des rapports avec la famille proche. Cet effilochement du réseau social peut être dû aux traits de caractère ou au comportement des PSI; il peut aussi être causé par leurs déplacements hors de leur « milieu naturel », qui rend difficile le maintien des relations et, a fortiori, de relations étroites et significatives. Ces deux types de causes se confondent dans la mention fréquente de l'épuisement des ressources de leur réseau naturel par les PSI.

Cette métaphore des ressources est intéressante : le réseau personnel serait similaire à un biotope recelant des possibilités exploitables, la mention de l'épuisement laissant entendre que celles-ci ne sont pas renouvelables, ou à un rythme plus lent que celui de leur exploitation. Les informateurs attribuent donc un point de vue très utilitariste aux PSI : une fois épuisé ce milieu (ou les personnes qui s'y trouvent), la PSI le quittera pour accéder aux ressources d'un autre environnement. L'épuisement peut aussi signifier que les membres du réseau expulseront la PSI lorsqu'ils n'en pourront plus. L'effet sera le même : la PSI se déplacera et devra recréer un réseau de ressources, ou pénétrer un réseau déjà existant, quitte à ce qu'il soit malsain et favorise des comportements répréhensibles. C'est ce qui explique la tolérance parfois manifestée par les intervenants envers ces réseaux ou envers les lieux où ils se développent : il s'agit parfois des seuls réseaux auxquels a accès la PSI et mieux vaut ce genre de liens que pas de lien du tout. Il faut ajouter que les PSI ont de nombreuses rencontres avec des intervenants, des acteurs publics (policiers, avocats, agents de probation, fonctionnaires, médecins, etc.) et, dans la plupart des organisations, avec d'autres PSI. L'isolement signifie donc la pauvreté des liens significatifs, ce qui peut avoir des conséquences négatives (Rokach, 2005). Certains informateurs ont fait la remarque qu'il est même parfois préférable d'éviter que les usagers ne développent des rapports mutuels trop étroits, car cela risquerait de faire de l'organisation un lieu trop central dans la vie de la personne, qui pourrait s'y retrouver trop confortable et ne voudrait plus s'en sortir et en deviendrait, en quelque sorte, dépendante. De façon paradoxale, cet argument implique qu'il faut des réseaux, mais pas trop. Souvent assimilée à l'étape ultime de la désaffiliation, l'itinérance n'en est donc pas nécessairement l'aboutissement ou la fin. On pourrait dire qu'elle est une position marginale dans la société, une relégation, mais pas une exclusion véritable de cette société.

4.8. Considérations méthodologiques

Comme nous l'avons mentionné au début de cette section, les objectifs de recherche influencent les étapes du processus de collecte de données. Toutefois, des contraintes

qui ne dépendent pas des choix méthodologiques peuvent aussi survenir et influencer les résultats de la recherche. La représentativité de l'échantillonnage, les échéanciers prévus pour le dépôt des livrables ainsi que le budget pour mener à bien l'étude en sont des exemples.

L'échantillon de volontaires a l'avantage de permettre d'accéder à l'expertise des participants. Par contre, il permet difficilement de respecter le plan d'échantillonnage initial. En effet, l'échantillon se construisant au fur et à mesure de l'avancement de la collecte de données, il devient difficile de respecter les balises territoriales, organisationnelles prévues. Ainsi, les professionnels œuvrant au sein des centres hospitaliers (par exemple : médecins, psychiatres, infirmières), les employés de divers services publics (techniciens en urbanisme ou en aménagement, facteurs, pharmaciens, etc.) et les commerçants ou les entrepreneurs locaux qui œuvrent « en périphérie » du monde de l'itinérance ont été moins nombreux que prévu à participer à la recherche, ou sont absents. Dans le même ordre d'idées, la surreprésentation des intervenants œuvrant au sein d'organismes communautaires par rapport à ceux œuvrant dans le réseau institutionnel influence les résultats. Or, puisque la formation académique et l'expérience professionnelle des participants varient, leurs représentations sociales de l'itinérance et des services diffèrent également.

L'étendue du territoire couvert par l'étude a aussi un impact sur la représentativité de l'échantillon. En effet, peu d'intervenants au nord du Lac-Saint-Jean (Domaine-du-Roy et Marie-Chapdelaine) se sont portés volontaires. Il y en a eu davantage à proximité du RLS de Chicoutimi; les services, la population et l'itinérance y sont par ailleurs plus concentrés, ce qui explique une représentation accrue de ce RLS comparativement aux autres. Notons par ailleurs que le fait d'interviewer les intervenants avant les PSI dans le processus de collecte de données peut influencer la compréhension du phénomène et le cadre d'analyse selon des représentations et un langage propre aux professionnels de la santé, aux travailleurs sociaux ou aux éducateurs spécialisés. En ce qui a trait au genre des répondants, les hommes (n=24) et les femmes (n=26) ont été représentés de façon équivalente. Ainsi, bien qu'une majorité de femmes œuvrent dans les secteurs de la santé et des services sociaux, cet écart ne transparaît pas ici.

Outre la constitution de l'échantillon, le temps et le budget alloués pour la réalisation de la collecte et l'analyse de données ont été des contraintes. En effet, le temps passé à mobiliser les participants, à se déplacer sur le territoire et à analyser les entrevues semi-dirigées constitue des activités qui demandent énormément de temps. De plus, la

quantité importante de données (42 verbatims, pour environ 40 heures d'entrevues soit plus de 1 000 pages de « nœuds » à analyser et à interpréter) ne nous a pas permis de traiter les notes d'entrevues et les journaux de bord des membres de l'équipe de recherche sur le logiciel NVIVO™ (version 11). Le budget limite quant à lui la quantité d'heures destinées aux salaires du personnel de recherche et, par conséquent, le temps passé aux différentes étapes de cette première phase de la collecte de données.

5. Conclusion

Ce rapport de recherche visait à rendre compte des résultats d'une étude exploratoire, descriptive et interprétative qui avait pour objectif de décrire le phénomène de l'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean. Il voulait présenter les interprétations, les opinions et les considérations des intervenants et des personnes côtoyant les PSI. Au total, 50 personnes, en provenance des milieux communautaires et institutionnels à la grandeur du Saguenay–Lac-Saint-Jean, ont été rencontrées pour ce volet de l'étude. L'analyse de ces entrevues a permis de rendre compte de leurs points de vue en ce qui a trait aux caractéristiques générales du phénomène, à sa dimension temporelle et spatiale, de même qu'à sa dimension sociale et genrée. De plus, considérant leurs rôles auprès des personnes en situation d'itinérance, les répondants ont réfléchi à des pistes de solutions à mettre en place.

Du point de vue des répondants, l'itinérance est un phénomène multidimensionnel, résultant de la combinaison de différents facteurs ayant fragilisé la trajectoire des personnes touchées. Ce phénomène, dont la visibilité varie notamment en fonction du genre, prend différentes formes : alors que certaines personnes sont sans-abri, d'autres se retrouvent davantage dans des situations d'instabilité/de précarité/de mobilité résidentielle. Par ailleurs, malgré la croyance populaire selon laquelle qu'il n'y aurait pas d'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean, les répondants ont confirmé la présence de PSI à la grandeur du territoire, tout en confirmant que les PSI seraient plus nombreux au Saguenay, en raison de la présence accrue de ressources de soutien. Malgré l'existence d'organismes venant en aide aux PSI, ils seraient insuffisants et plus ou moins adaptés à la réalité des personnes. Le manque de ressources consacrées spécifiquement à l'itinérance ou de services prenant en compte les réalités familiales des PSI font partie des manques à combler. En ce qui a trait aux ressources, les intervenants estiment, par ailleurs, que les femmes sont favorisées par rapport aux hommes, tant en ce qui a trait à la quantité de places et d'organismes qu'à la durée d'utilisation des services et à leurs

coûts. Jusqu'à un certain point, ces aspects organisationnels auraient pour effet de maintenir les personnes en itinérance.



Annexes

Étude sur l'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean

Fiche signalétique

1. Nom : _____
2. Coordonnées
- 2.1 Adresse : _____
- 2.2 Téléphone : _____
- 2.3 Courriel : _____
3. Âge : 18-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50 et plus ☐
4. Genre : Homme ☐ Femme ☐
5. Employeur : _____
6. Statut d'emploi : Temps plein ☐ Temps partiel ☐ Contractuel ☐
7. Titre d'emploi : _____
8. Quart d'emploi : Jour ☐ Soir ☐ Nuit ☐ Fin de semaine ☐
9. Diplômes reçus en lien avec l'itinérance

10. Expérience(s) professionnelle(s) antérieure(s) en lien avec l'itinérance :

11. Formation continue (formations offertes par l'employeur) en lien avec l'itinérance :

12. Date d'embauche pour ce poste : _____
13. Nombre d'années d'expérience en intervention : _____
14. Implication au sein d'autres organisations ou associations (nom de l'organisation, type d'implication) : Oui ☐ Non ☐

Étude sur l'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean

Guide thématique d'entrevue avec les intervenants des organismes communautaires et des CSSS et les personnes « autres »

1. Fiche signalétique de l'informateur (annexe A)
2. L'itinérance
 - 2.1 Contact avec des PSI dans le cadre de votre travail (oui/non, développer)
 - 2.2 Description du phénomène de l'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean (territoire, genre, mobilité, chez soi)
 - 2.3 Causes menant à une situation d'itinérance
 - 2.4 Les besoins rencontrés par les PSI
 - 2.5 Les forces et les ressources personnelles et environnementales des PSI
 - 2.6 Trajectoire de services et lieux fréquentés
 - 2.7 Place des PSI dans la société
3. Services et intervention
 - 3.1 Description des services et des ressources de l'organisation
 - 3.2 Journée typique de travail pour la personne interviewée
 - 3.3 Constitution de l'équipe de travail
 - 3.4 Rapports avec les collègues et les PSI (fréquence, intensité, qualité)
 - 3.5 Approche d'intervention privilégiée au sein de l'organisation (facteurs facilitants et défis rencontrés; avec les PSI *versus* les autres usagers)
 - 3.6 Changements survenus au sein de l'organisation (services, ressources, structure, partenariats, etc.)
 - 3.7 Critères d'admissibilité ou limites de services
4. Rapports avec les partenaires et les collaborateurs privilégiés (qualité, fréquence, intensité, référencement)
 - a) Réseau public (CSSS, villes, juridique, policier)
 - b) Réseau communautaire (organismes, associations)
 - c) Réseau privé (entreprises et commerçants, propriétaires)
5. Recommandations ou solutions proposées pour contrer l'itinérance

Annexe C : Certification éthique

Centre de santé et de services sociaux
de Chicoutimi

Centre hospitalier affilié universitaire régional

Le 7 juillet 2014

Madame Christiane Bergeron-Leclerc, Ph.D.
Université du Québec à Chicoutimi
Département des Sciences humaines
Local H4-1280
555, boulevard Université
Chicoutimi (Québec) G7H 2B1

Monsieur Pierre-André Tremblay, Ph.D.
Université du Québec à Chicoutimi
Département des Sciences humaines
Local H5-1240
555, boulevard Université
Chicoutimi (Québec) G7H 2B1

Objet : 2014-011 - Étude sur le phénomène de l'itinérance au Saguenay-Lac-Saint-Jean

APPROBATION FINALE

- Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi
- Centre de santé et de services sociaux de Jonquière
- Centre de santé et de services sociaux de Lac-St-Jean-Est
- Centre de santé et de services sociaux Maria-Chapdelaine

Madame, Monsieur,

Le Comité d'éthique de la recherche du Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi a évalué votre projet de recherche à sa réunion plénière tenue le 20 mai 2014, à la salle F-5-022 au 5^e étage de l'aile administrative, situé au 305, rue Saint-Vallier à Chicoutimi. Lors de cette réunion, le comité a examiné les documents suivants :

- Lettre du comité scientifique datée du 15 mai 2014
- Formulaire de demande d'évaluation, reçu le 22 avril 2014
- Protocole de recherche intitulé « Étude sur le phénomène de l'itinérance au Saguenay-Lac-Saint-Jean », daté du mois d'avril 2014 incluant :
 - Annexe 1 : Guide d'entretien avec les intervenants des CSSS
 - Annexe 2 : Guide d'entretien avec les intervenants communautaires
 - Annexe 3 : Guide d'entretien avec les personnes en situation d'itinérance (PSI)
 - Annexe 4 : Grille d'observation
- Formulaire d'information et de consentement pour les personnes en situation d'itinérance (PSI), version 1 datée du 11 avril 2014 modifiée par le CÉR le 13 mai 2014

- Formulaire d'information et de consentement pour les intervenants dans les CSSS, version 1 datée du 11 avril 2014 modifiée par le CÉR le 13 mai 2014
- Formulaire d'information et de consentement pour les intervenants dans les organismes communautaires, version 1 datée du 11 avril 2014 modifiée par le CÉR le 13 mai 2014
- Fiche signalétique pour les PSIS, version 1 datée du 14 mai 2014 (modèle proposé par le CÉR)
- Formulaires d'engagement pour le projet de recherche signés par :
 - o Mme Martine Nepton, directrice des services à la communauté au CSSS Cléophas-Claveau
 - o Mme Marika Bordes, directrice FEJ-SM-D et DSM au CSSS Domaine-du-Roy
 - o Mme Marie-Karlynn Laflamme, directrice de la santé physique et des communications au CSSS de Lac-St-Jean-Est
 - o M. Régis Harvey, directeur général du CSSS de Jonquière
 - o M. Normand Brassard, directeur général du CSSS Maria-Chapdelaine
 - o M. Serge Lavoie, directeur des programmes-clientèles au CSSS de Chicoutimi
- Convention de recherche entre l'Université du Québec à Chicoutimi et l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean, signée le 10 décembre 2013
- Autorisation – Dépôt d'une demande de certification éthique dans le cadre de l'entente entre le CSSS de Chicoutimi et l'UQAC, signée par M. Stéphane Allaire, doyen de la recherche et de la création, le 17 avril 2014
- Autorisation – Accès au dossier, signée par M. Pierre-André Tremblay, le 17 avril 2014
- Formulaire d'étude de la convenance institutionnelle, reçu le 22 avril 2014

Faisant suite à cette réunion, le comité vous a émis une approbation conditionnelle en date du 3 juin 2014. Conformément à nos demandes, vous nous avez soumis en date du 12 juin 2014, les documents suivants :

- Courriel de Pierre-André Tremblay en réponse aux commentaires et interrogations du CÉR
- Formulaire d'information et de consentement (pour les PSI), version 2 datée du 9 juin 2014
- Formulaire d'information et de consentement (pour tous les autres intervenants), version 2 datée du 9 juin 2014
- Guide d'entretien pour les personnes impliquées auprès des PSI, version 1 datée du 12 juin 2014
- Fiche signalétique pour les PSI, version 2 datée du 11 juin 2014
- Fiche signalétique pour les intervenants, version 2 datée du 9 juin 2014

Évaluation scientifique

Le 30 mai 2014, vous avez répondu aux commentaires et interrogations du comité d'évaluation scientifique et le même jour, nous avons reçu la confirmation du comité scientifique voulant qu'il ait jugé votre réponse satisfaisante.

Convenance institutionnelle

Nous avons reçu l'autorisation du comité de la convenance institutionnelle pour les CSSS impliqués dans le projet, comme suit :

- Le 29 avril 2014, courriel de Marie-Karlynn Laflamme du CSSS LSJE;
- Le 11 juin 2014, lettre du CSSS de Jonquière;
- Le 27 juin 2014, lettre du CSSS de Chicoutimi;
- Le 2 juillet 2014, lettre du CSSS Maria-Chapdelaine.

Vos réponses et les modifications apportées à votre projet de recherche ont fait l'objet d'une évaluation accélérée. Le 7 juillet 2014, suite à une discussion avec Pierre-André Tremblay, des modifications ont été apportées aux formulaires de consentement et la date et numéro de version ont été mis à jour (version 2 datée du 7 juillet 2014).

Le tout ayant été jugé satisfaisant, nous avons le plaisir de vous informer que votre projet de recherche a été approuvé à l'unanimité par le Comité d'éthique de la recherche du Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi.

Les documents que le Comité d'éthique de la recherche du Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi a approuvés et que vous pouvez utiliser pour la réalisation de votre projet sont les suivants :

- Protocole de recherche intitulé « Étude sur le phénomène de l'itinérance au Saguenay-Lac-Saint-Jean », version du mois d'avril 2014
- Formulaire d'information et de consentement (pour les PSI), version 2 datée du 7 juillet 2014
- Formulaire d'information et de consentement (pour tous les autres intervenants), version 2 datée du 7 juillet 2014
- Guide d'entretien pour les PSI, version 1 datée du 16 avril 2014
- Guide d'entretien pour les intervenants des CSSS, version 1 datée du 16 avril 2014
- Guide d'entretien pour les intervenants communautaires, version 1 datée du 16 avril 2014
- Guide d'entretien pour les personnes impliquées auprès des PSI, version 1 datée du 12 juin 2014
- Fiche signalétique pour les PSI, version 2 datée du 11 juin 2014
- Fiche signalétique pour les intervenants, version 1 datée du 2 juin 2014

Cette approbation éthique est valide pour un an à compter du 7 juillet 2014, date de l'approbation initiale. Cette décision peut être suspendue ou révoquée en cas de non-respect de ces exigences.

Deux mois avant la date d'échéance vous devrez faire une demande de renouvellement auprès du Comité d'éthique de la recherche du Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi, en utilisant le document du Comité prévu à cet effet accompagné du formulaire d'information et de consentement que vous utilisez.

Dans le cadre du suivi continu, le Comité vous demande de vous conformer aux exigences suivantes en utilisant les formulaires du Comité prévus à cet effet :

- de soumettre, pour approbation préalable au Comité, toute demande de modification au projet de recherche ou à tout document approuvé par le Comité pour la réalisation de votre projet;
- de soumettre les incidents thérapeutiques graves, les réactions indésirables graves, les réactions indésirables et inattendues et les accidents observés en cours de recherche, dès que cela est porté à votre connaissance;
- de soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, tout nouveau renseignement sur des éléments susceptibles d'affecter l'intégrité ou l'éthicité du projet de recherche ou d'accroître les risques et les inconvénients des sujets, de nuire au bon déroulement du projet ou d'avoir une incidence sur le désir d'un sujet de recherche de poursuivre sa participation au projet;
- de soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, toute modification constatée au chapitre de l'équilibre clinique à la lumière des données recueillies;
- de soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, la cessation prématurée du projet de recherche, qu'elle soit temporaire ou permanente;
- de soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, tout problème identifié par un tiers, lors d'une enquête, d'une surveillance ou d'une vérification interne ou externe;
- de soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, toute suspension ou annulation de l'approbation octroyée par un organisme de subvention ou de réglementation;
- de soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, toute procédure en cours de traitement d'une plainte ou d'une allégation de manquement à l'intégrité ou à l'éthique ainsi que des résultats de la procédure.

Vous pouvez obtenir les formulaires du Comité téléchargeables à partir du site web à l'adresse suivante :

<http://www.cssschicoutimi.qc.ca/LeCSSSC/Lorganisation/Lecomitedethiquedelarecherche/Formulaires/tabid/3945/language/fr-FR/Default.aspx>

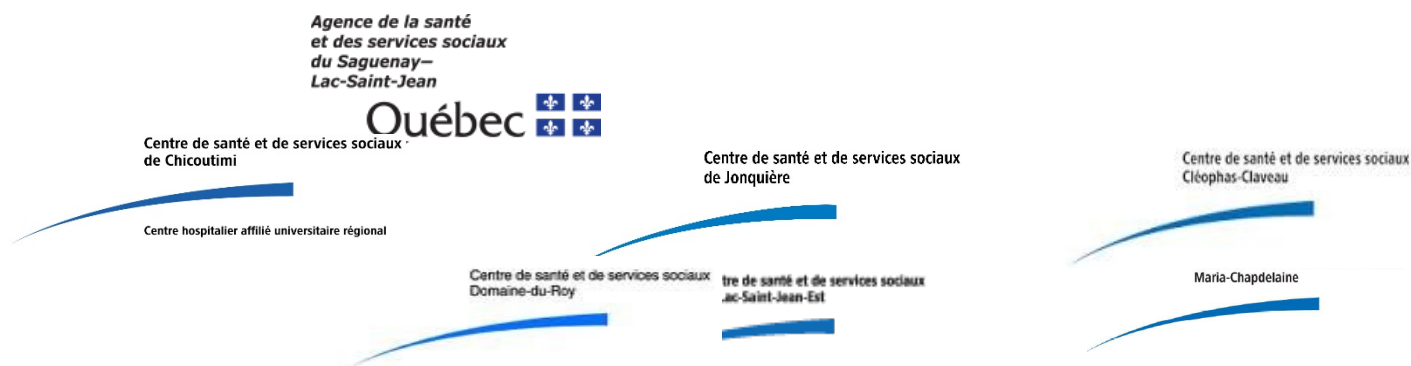
De plus, nous vous rappelons que vous devez conserver pour une période d'au moins un an suivant la fin du projet, un répertoire distinct comprenant les noms, prénoms, coordonnées, date du début et de fin de la participation de chaque sujet de recherche.

Nous vous demandons d'utiliser pour votre projet le numéro de référence suivant 2014-011 pour toute correspondance avec le Comité d'éthique de la recherche.

Nous vous confirmons qu'aucune des personnes qui ont procédé à l'évaluation n'était placée dans une situation de conflit d'intérêts. Le cas échéant, les chercheurs, cochercheurs et autres personnes liées se sont retirés lors des discussions, de la prise de décision et du vote du comité en regard du projet no 2014-011.

Le Comité d'éthique de la recherche du Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi est désigné par le ministre de la Santé et des Services sociaux aux fins de l'application de l'article 21 du Code civil du Québec et suit les règles émises par l'Énoncé de politique des trois conseils et les Bonnes pratiques cliniques telles qu'élaborées par la Conférence internationale sur l'harmonisation (CIH).

Annexe D : Formulaire de consentement



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

INTERVENANTS DANS LES CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX,
INTERVENANTS DANS LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET
PERSONNES IMPLIQUÉES AUPRÈS DES PSI

Titre du projet :	Étude sur le phénomène de l'itinérance au Saguenay-Lac-Saint-Jean
Chercheurs responsables du projet de recherche :	Christiane Bergeron-Leclerc , Ph.D., département des sciences humaines, UQAC, et Pierre-André Tremblay , Ph.D., département des sciences humaines, UQAC
Collaborateurs :	Marie-Claude Clouston , Direction de la santé publique et de l'évaluation, ASSS Saguenay-Lac-Saint-Jean, et Fabien Tremblay , Direction de la santé publique et de l'évaluation, ASSS Saguenay-Lac-Saint-Jean
Organisme subventionnaire :	Ministère de la Santé et des Services sociaux, Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Préambule

Nous sollicitons votre participation à un projet de recherche. Cependant, avant d'accepter de participer à ce projet et de signer ce formulaire d'information et de consentement, veuillez prendre le temps de lire, de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à l'un des chercheurs responsables du projet ou aux autres membres du personnel affecté au projet de recherche et à leur demander de vous expliquer tout renseignement qui n'est pas clair.

Nature et objectifs du projet de recherche

L'objectif général de cette recherche est de mieux comprendre le phénomène de l'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean afin d'adapter les actions en prévention et en intervention auprès des personnes en situation d'itinérance (PSI) ou à risque de le devenir. Ses objectifs spécifiques sont :

- 1) de mieux comprendre le traitement social de l'itinérance dans la région;
- 2) de mieux comprendre comment les PSI comprennent la société dans laquelle elles vivent en observant leurs interactions avec différents intervenants ainsi qu'avec d'autres PSI;
- 3) de décrire la façon dont les intervenants considèrent les PSI et interagissent avec elles et;
- 4) d'identifier des particularités du phénomène dans une région éloignée des grands centres.

Afin de remplir ces objectifs, nous sollicitons votre participation pour connaître votre expérience et vos connaissances d'intervenant. Ce projet de recherche se déroulera sur tout le territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean desservi par l'un des 6 établissements de santé : Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi, Centre de santé et de services sociaux Cléophas-Claveau, Centre de santé et de services sociaux Domaine-du-Roy, Centre de santé et de services sociaux de Jonquière, Centre de santé et de services sociaux de Lac-Saint-Jean-Est et Centre de santé et de services sociaux Maria-Chapdelaine. Des participants seront recrutés dans l'une des quatre catégories suivantes :

- 1) 2 à 3 intervenants par CSSS (n=13);
- 2) 2 à 3 intervenants issus d'organismes communautaires dans chacun des 6 réseaux locaux de services au Saguenay–Lac-Saint-Jean (RLS) (n=16);
- 3) 26 personnes en situation d'itinérance sur tout le territoire régional et;
- 4) 2 personnes impliquées auprès des PSI dans chacun des RLS (n=12).

Déroulement du projet de recherche

Cette recherche est de type qualitatif, ce qui signifie que les résultats seront obtenus à partir des propos des personnes interviewées et des observations effectuées par les chercheurs.

Si vous acceptez de prendre part à ce projet, vous ferez partie d'un des trois groupes de participants suivants :

1 – Intervenants œuvrant au sein des CSSS :

À ce titre, votre participation implique une entrevue d'une durée approximative de 60 à 90 minutes portant sur votre expérience professionnelle, vos pratiques d'intervention, votre organisation, vos perceptions de l'itinérance et des personnes itinérantes, du réseau de la santé et des services sociaux et des ressources communautaires qui viennent en aide aux personnes

en situation d'itinérance. L'entrevue sera enregistrée sur support audio afin de permettre sa retranscription intégrale, qui sera par la suite analysée en profondeur. Le lieu de l'entrevue sera choisi à votre convenance. Vous devrez également remplir un court questionnaire renfermant vos informations sociodémographiques (sexe, âge, profession). Au besoin, il est possible que nous fassions de nouveau appel à vous, par courriel ou par téléphone ou pour une rencontre de groupe afin d'obtenir des informations supplémentaires ou pour valider certaines informations.

2 – Intervenants œuvrant au sein des organismes communautaires :

À ce titre, votre participation implique une entrevue d'une durée approximative de 60 à 90 minutes portant sur votre expérience personnelle et professionnelle, vos pratiques d'intervention, l'organisme communautaire au sein duquel vous travaillez ou êtes bénévole, vos perceptions de l'itinérance, des personnes itinérantes, du réseau de la santé et des services sociaux et des ressources qui viennent en aide aux personnes en situation d'itinérance. L'entrevue sera enregistrée sur support audio afin de permettre sa retranscription intégrale, qui sera par la suite analysée en profondeur. Le lieu de l'entrevue sera choisi à votre convenance. Vous devrez également remplir un court questionnaire renfermant vos informations sociodémographiques (sexe, âge, profession). Au besoin, il est possible que nous fassions de nouveau appel à vous, par courriel ou par téléphone ou pour une rencontre de groupe afin d'obtenir des informations supplémentaires ou pour valider certaines informations.

3 – Personnes impliquées auprès des PSI :

À ce titre, votre participation implique une entrevue d'une durée approximative de 60 à 90 minutes portant sur votre expérience personnelle et professionnelle, vos pratiques d'intervention, vos perceptions de l'itinérance, des personnes itinérantes, du réseau de la santé et des services sociaux et des ressources qui viennent en aide aux personnes en situation d'itinérance. L'entrevue sera enregistrée sur support audio afin de permettre sa retranscription intégrale, qui sera par la suite analysée en profondeur. Le lieu de l'entrevue sera choisi à votre convenance. Vous devrez également remplir un court questionnaire renfermant vos informations sociodémographiques (sexe, âge, profession). Au besoin, il est possible que nous fassions de nouveau appel à vous, par courriel ou par téléphone ou pour une rencontre de groupe afin d'obtenir des informations supplémentaires ou pour valider certaines informations.

Inconvénients associés au projet de recherche

Le seul inconvénient associé à cette étude est le temps requis pour votre participation.

Avantages associés au projet de recherche

Il se peut que vous retiriez un bénéfice personnel de votre participation à ce projet de recherche, mais on ne peut vous l'assurer. Par ailleurs, les résultats obtenus contribueront à l'avancement des connaissances dans le domaine de l'itinérance.

Participation volontaire et possibilité de retrait

Votre participation à ce projet de recherche est volontaire. Vous êtes donc libre de refuser d'y participer. Vous pouvez également vous retirer de ce projet à n'importe quel moment, sans avoir à donner de raisons, en faisant connaître votre décision à l'un des chercheurs responsables du projet ou à l'un des membres du personnel affecté au projet.

Les chercheurs responsables du projet de recherche, le Comité d'éthique de la recherche du Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi ou l'organisme subventionnaire peuvent mettre fin à votre participation, sans votre consentement, s'il existe des raisons administratives d'abandonner le projet.

Si vous vous retirez ou êtes retiré du projet, l'information déjà obtenue dans le cadre de ce projet sera conservée aussi longtemps que nécessaire pour rencontrer les exigences réglementaires.

Toute nouvelle connaissance acquise durant le déroulement du projet qui pourrait affecter votre décision de continuer d'y participer vous sera communiquée sans délai verbalement et par écrit.

Confidentialité

Durant votre participation à ce projet, les chercheurs responsables ainsi que leur personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires pour répondre aux objectifs scientifiques de ce projet seront recueillis.

Ces renseignements peuvent comprendre les réponses que vous aurez fournies lors des rencontres effectuées dans le cadre du projet de recherche, de même que les informations contenues dans la fiche signalétique.

Tous les renseignements recueillis demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des renseignements, vous ne serez identifié que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par les chercheurs responsables.

Les chercheurs responsables du projet utiliseront les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet décrits dans le formulaire d'information et de consentement.

Les données pourront être publiées dans des revues spécialisées ou faire l'objet de discussions scientifiques, mais il ne sera pas possible de vous identifier. Également, les données du projet pourraient servir pour d'autres analyses de données reliées au projet ou pour l'élaboration de projets de recherches futurs. Par ailleurs, vos renseignements personnels, tels que votre nom ou vos coordonnées, seront conservés à l'UQAC pendant 7 ans après la fin du projet par les chercheurs responsables et seront détruits par la suite.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourra être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche du Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi ou par une personne mandatée par des organismes publics autorisés. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

À des fins de protection, notamment afin de pouvoir communiquer avec vous rapidement, vos noms et prénoms, vos coordonnées et la date de début et de fin de votre participation au projet seront conservés pendant un an après la fin du projet dans un répertoire à part maintenu par les chercheurs responsables ou par l'établissement.

Vous avez le droit de consulter votre dossier de recherche pour vérifier les renseignements recueillis et les faire rectifier au besoin, et ce, aussi longtemps que les chercheurs responsables du projet ou l'établissement détiendront ces informations.

Financement du projet de recherche

Les chercheurs responsables du projet ont reçu un financement du ministère de la Santé et des Services sociaux pour mener à bien ce projet de recherche.

Compensation

Vous ne recevrez aucune compensation pour votre participation au projet de recherche.

Indemnisation en cas de préjudice et droits du sujet de recherche

En acceptant de participer à ce projet, vous ne renoncez à aucun de vos droits ni ne libérez les chercheurs, l'organisme subventionnaire ou l'établissement de leur responsabilité civile et professionnelle.

Identification des personnes-ressources

Si vous avez des questions concernant le projet de recherche ou si vous éprouvez un problème que vous croyez relié à votre participation à ce projet, vous pouvez communiquer avec les personnes suivantes (les jours ouvrables) :

Chercheurs responsables :	Christiane Bergeron-Leclerc au 418-545-5011 (poste 4230) ou Pierre-André Tremblay au 418-545-5011 (poste 5613)
---------------------------	---

Cochercheur :	Fabien Tremblay au 418-275-4980 (poste 232)
---------------	---

Coordonnateur de l'étude :	Mathieu Bisson au 418-545-5011 (poste 4570)
----------------------------	---

Pour toute question concernant vos droits en tant que sujet participant à ce projet de recherche ou si vous avez des plaintes ou des commentaires à formuler, vous pouvez communiquer avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de votre Centre de santé et de services sociaux :

- Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi au 418 541-7026;
- Centre de santé et de services sociaux Cléophas-Claveau au 418 544-3381, poste 228;
- Centre de santé et de services sociaux Domaine-du-Roy au 418 275-0110, poste 5500;
- Centre de santé et de services sociaux de Jonquière au 418 695-7700, poste 2664;

- Centre de santé et de services sociaux de Lac-Saint-Jean-Est au 418 669-2000, poste 3352;
- Centre de santé et de services sociaux Maria-Chapdelaine au 418 276-1234, poste 4390.

Surveillance des aspects éthiques du projet de recherche

Le Comité d'éthique de la recherche du Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement et au protocole de recherche.

Pour toutes les questions liées à l'éthique, concernant vos droits ou concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet, vous pouvez communiquer avec la coordonnatrice du comité, Madame Christine Gagnon au 418 541-1234, poste 3294.

Consentement

Titre du projet : Étude sur le phénomène de l'itinérance au Saguenay–Lac-Saint-Jean

I. Signature et engagement de l'un des chercheurs responsables du projet

Je certifie qu'on a expliqué au sujet de recherche les termes du présent formulaire d'information et de consentement, que l'on a répondu aux questions que le sujet de recherche avait à cet égard et qu'on lui a clairement indiqué qu'il demeure libre de mettre un terme à sa participation, et ce, sans préjudice.

Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au formulaire d'information et de consentement et à en remettre une copie signée au sujet de recherche.

Nom et signature de l'un des chercheurs responsables du projet de recherche	Date
---	------

II. Consentement du sujet

J'ai pris connaissance du formulaire d'information et de consentement. Je reconnais qu'on m'a expliqué le projet, qu'on a répondu à mes questions et qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre une décision.

Je consens à participer à ce projet de recherche aux conditions qui y sont énoncées. Une copie signée et datée du présent formulaire d'information et de consentement m'a été remise.

Nom et signature du sujet de recherche
Date

III. Signature de la personne qui a obtenu le consentement si différent des chercheurs responsables du projet de recherche

J'ai expliqué au sujet de recherche les termes du présent formulaire d'information et de consentement et j'ai répondu aux questions qu'il m'a posées.

Nom et signature de la personne qui obtient le consentement	Date
---	------

Bibliographie

Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean (2010). *Plan d'action régional en itinérance 2011-2014*. Saguenay : Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Agnèse, P. et Lefevre, J. (2014). *Déjouer les pièges de la mauvaise foi et de la manipulation*. Paris : InterÉditions.

Bardin, L. (2007). *L'analyse de contenu*. Paris : PUF.

Desjardins, G. (2017). Les saillies de l'institution. Les supports de l'individualité des femmes en itinérance. In M. Otero, A.-A. Dumais-Michaud, & R. Paumier (dir.), *L'institution éventrée. De la socialisation à l'individuation* (pp. 181-194). Québec: PUQ.

IRSC, CRSNG et CRSH. (2003). *Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains*. Ottawa : Instituts de recherche en santé du Canada, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada, Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.

Katz, M. B. (1989). *The undeserving poor. From the war on poverty to the war on welfare*. New York: Pantheon.

Mayer, F. Ouellet, M.-C. St-Jacques, D. Turcotte et collaborateurs (2000). *Méthodes de recherches et intervention sociale*. Montréal : Gaétan Morin Éditeur.

Miller, W. L. et Crabtree, B. F. (1999a). The dance of interpretation. Dans B. F. Crabtree et W. L.

Miller (dir.), *Doing qualitative research* (p. 127-143). Thousands Oaks (CA): Sage.

Miller, W. L. et Crabtree, B. F. (1999b). Depth interviewing. Dans B. F. Crabtree et W. L. Miller (dir.), *Doing qualitative research* (p. 89-107). Thousands Oaks (CA): Sage.

Ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS]. (2014). *L'itinérance au Québec : premier portrait*. Québec : Gouvernement du Québec. Repéré à : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001027/>.

O'Neill, B. (2017). *The space of boredom: homelessness in the slowing of the global order*: Duke University press.

Paugam, S. (2008). *Le lien social*. Paris : PUF.

Rokach, A. (2005). Private Lives in Public Places: Loneliness of the Homeless. *Social Indicators Research*, 72(1), 99-114.

Roy, S. (1988). *Seuls dans la rue. Portraits d'hommes clochards*. Montréal: Éditions Saint-Martin.

Schensul, S.J., Schensul, J.J. et LeCompte, M.D. (1999). *The ethnographer's toolkit, vol 2 : Essential ethnographic methods*, Walnut Creek: Altamira Press.

Silverman, D. et Marvasti, A. B. (2008). *Doing qualitative research: a comprehensive guide*. Los Angeles: Sage.

Simmel, G. (2005). *Les pauvres* (3e éd.). Paris : Quadrige/PUF.

Strauss, A. (1978). A social world perspective, *Studies in symbolic interaction*, 1, 119-128.

Unruh, D. R. (1980). The nature of social worlds, *Pacific sociological review*, 23(3), 271-296.

***Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Saguenay-
Lac-Saint-Jean***

Québec 